



## Maatschappelijk verslag 2023



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Profiel van de organisatie.....</b>	<b>4</b>
2.1	Missie, visie en kernwaarden.....	4
2.2	Onze locaties.....	4
2.3	Aantal bewoners per ZZP, leeftijdsverdeling, omzet, type zorgverlening .....	6
2.4	Onze besturingsfilosofie .....	6
2.5	Onze regio .....	6
<b>3</b>	<b>Medezeggenschap .....</b>	<b>7</b>
3.1	Cliëntenraad.....	7
3.2	De ondernemingsraad .....	7
<b>4</b>	<b>Operationeel kwaliteitsbeleid en resultaten .....</b>	<b>8</b>
4.1	Visie op kwaliteit en veiligheid.....	8
4.2	Thema 1 en 2 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen en welzijn .....	9
4.3	Thema 3 – Veiligheid.....	11
4.4	Thema 4 – Leren en werken aan kwaliteit.....	13
4.5	Thema 5 – Leiderschap, governance en management .....	15
4.6	Thema 6 –Samenstelling medewerkers.....	16
4.7	Thema 7 en 8 – Gebruik van hulpbronnen, omgeving en gebruik van informatie .....	17
<b>5</b>	<b>Financiële verantwoording (bestuursverslag).....</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Bijlage: Jaarverslag 2023 Raad van Commissarissen .....</b>	<b>22</b>

# 1 Inleiding

Het jaar 2023 kenmerkt zich door een brede professionaliseringslag. Delphinium heeft in het verslagjaar geïnvesteerd in een eigentijds en toekomstbestendig organisatiefundament. Een belangrijke ontwikkeling is de hervorming en verdere professionalisering van de ondersteunende diensten: Financiën, HRM (inclusief opleidingen) en de capaciteitsplanning. Daarnaast is veel aandacht besteed aan verdere optimalisering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Belangrijke speerpunten waren de in- en externe communicatie en het tot stand brengen van verbindingen tussen het primair en ondersteunend proces. Veel aandacht ging ook uit naar de versterking van onze cultuur en het zorgen voor meer eenheid Delphinium-breed.

Een extra investering heeft plaatsgevonden in de versterking van de ondernemingsraad (OR), zowel in opleiding als in menskracht. De OR is een belangrijk orgaan voor het behartigen van de belangen van de medewerkers en geldt als belangrijke sparringpartner voor de bestuurder. Door advisering of instemming heeft de OR belangrijke invloed op de bedrijfsvoering. Dit is in het verslagjaar een professionele en verbindende samenwerking geweest.

Ook met onze cliëntenraad (CR) heeft op gezette tijden prettig en constructief overleg plaatsgevonden. Daar in 2024 een aantal leden gaat terugtreden is er een wervingscampagne opgestart voor nieuwe CR-leden.

Met betrekking tot onze inkomsten is hard gewerkt aan de verhoging van de bezetting van met name Huize Coriovallum in Heerlen.

Het jaar 2023 kenmerkt zich verder door strakke sturing op het ziekteverzuim, een aanmerkelijke verbetering van onze financiële resultaten, door deelname aan projecten op sturing capaciteit en een adequate inzet van de specialist ouderengeneeskunde. Ook is ingezet op versteviging van de relatie met kleinere zorgorganisaties en is een start gemaakt met (innovatie)bijeenkomsten met alle zorgorganisaties (groot en klein) in Zuid-Limburg.

Goede zorg- en dienstverlening met veel aandacht voor welzijn en het aanbieden van (kunst- en cultuur)activiteiten, zijn onderwerpen waar Delphinium zich met hart en ziel voor inzet.

## 2 Profiel van de organisatie

### 2.1 Missie, visie en kernwaarden

Wanneer zelfstandig thuis wonen niet langer meer mogelijk is, biedt Delphinium een alternatief in de vorm van een kleinschalige, particuliere woonvorm, gericht op mensen met een kleinere en grotere beurs. Voor onze appartementen is huurtoeslag mogelijk. Mét de garantie dat zorg, aandacht voor welzijn en andere diensten voorhanden zijn.

Een hoogstaande kwaliteit van leven voor onze bewoners staat voorop. Iedere bewoner is voor ons uniek en autonoom. Zij voelen zich bij ons begrepen, gelukkig en geaccepteerd. Onze medewerkers zijn betrouwbaar, deskundig en klantgericht. In de omgang met bewoners, naasten en vertegenwoordigers staat respect centraal.

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

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

*‘Als je betrouwbaar bent, kunnen anderen op je rekenen. Ze weten waar ze bij jou aan toe zijn, want je houdt je aan datgene dat je gezegd hebt. Heb je beloofd iets op een bepaald moment te doen of gereed te hebben, dan doe je dat ook. Je maakt afspraken om iets op een bepaalde manier te doen, en je houdt je daar ook aan.’*

*‘Menselijk betekent dat je oog hebt voor het welbevinden van onze bewoners, maar ook onderling (collega’s, vrijwillige medewerkers én mantelzorgers). Je bent oprecht betrokken bij je bewoners en neemt hen serieus. Je kent de individuele behoefte van je bewoners en respecteert diens levensgeschiedenis, waarden en normen. Je hebt aandacht voor je collega’s en 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 bewoner, 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 vakkennis bij. Veiligheid stel je boven alles. Je communicatie is open, helder en zorgvuldig. Je gebruikt je tijd efficiënt en je kent je eigen grenzen.*

### 2.2 Onze locaties

Eind 2023 beschikt Delphinium over vier locaties, die we zien als het (t)huis van de bewoners. Op iedere locatie zijn een gezamenlijke keuken en woonkamer aanwezig. Hier wordt gekookt en gezamenlijk de maaltijden genuttigd. Ook vinden er (kunst- en cultuur)activiteiten in de woonkamer plaats. Een beschutte buitenruimte met looppaden en terras biedt de privacy en veiligheid, die kwetsbare bewoners nodig hebben zonder hun vrijheid te verliezen

## Zorgresidentie “de Voort” Kleikoelewe 96, Landgraaf

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

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

### Specificaties:

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

## Huize “Coriovallum” Schakelweg 4, Heerlen

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

### Specificaties:

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

## Zorghuis “Onze Lieve Vrouw” Onze Lieve Vrouwenplein 51, Voerendaal

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

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

### Specificaties:

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

## Zorgvilla “Ridderspoor” Voorsterstraat 13, Nuth

Zorgvilla “Ridderspoor” is een stijlvolle villa gelegen aan de Voorsterstraat 13 in Tervoorst – “Tervoeësj” in het Limburgs. Een buurtschap van 60 huizen dat deel uitmaakt van Nuth (gemeente Beekdaelen), landelijk gelegen aan de rand van een natuurgebied waar de Platsbeek stroomt en op loopafstand van het centrum van Nuth.

### Specificaties:

- ✓ 12 éénpersoons zit/slaapkamers
- ✓ Landelijk uitzicht
- ✓ Op loopafstand van het centrum van Nuth
- ✓ Gezamenlijke tuin

## 2.3 Aantal bewoners per ZZP, leeftijdsverdeling, omzet, type zorgverlening

Soort zorg - Indicatie		Delphinium Breed	Zorgvilla Ridderspoor	Zorgresidentie "de Voort"	Zorghuis Onze Lieve Vrouw	Huize Coriovallum
Wlz - vpt	VV 4	15	1	2	1	11
	VV 5	63	8	24	16	15
	VV 6	15	1	2	6	6
	VV 7	2	2	0	0	0
	VV 10	30	10	9	5	6
	Logeerszorg	1	1	0	0	0
Zvw Zorg	V&V	2	0	0	2	2

## 2.4 Onze besturingsfilosofie

Delphinium voldoet aan de eisen omtrent de bestuursstructuur, zoals deze zijn vastgelegd in de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Er is een onafhankelijke Raad van Commissarissen ingesteld die bestaat uit 3 personen. Zij waken over de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorgverlening.

Delphinium heeft 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.

Elke medewerker weet waar de organisatie voor staat, wat de missie is, welke kernwaarden daarbij horen en hoe deze vertaald zijn naar hun dagelijkse functioneren als professional. 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 bewoner.

Zorg, wonen, 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 houdt toezicht op de werking van alle drie gebieden: de resultaten, gedrag en cultuur en systemen.

## 2.5 Onze regio

Delphinium werkt in de regio Parkstad Limburg. Parkstad Limburg is een bestuurlijk samenwerkingsverband gelegen in Zuidoost-Limburg, met ruim 260.000 inwoners. De gemeenten Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Brunssum, Voerendaal, Simpelveld en Beekdaalen vormen samen Parkstad Limburg

De regio kenmerkt zich door een vergrijzende, krimpende en ongezonde populatie die veel zorg en ondersteuning vraagt en krijgt. De combinatie van de ontgroening van de bevolking en de krapte op de zorg-arbeidsmarkt vormt een grote uitdaging.

## 3 Medezeggenschap

### 3.1 Cliëntenraad

Bewoners van Delphinium hebben de mogelijkheid om mee te praten over het beleid van de organisatie. Hiervoor beschikt Delphinium over een cliëntenraad (CR), die de gemeenschappelijke belangen van de bewoners behartigt.

De CR bestaat uit bewoners, familieleden en/of wettelijk vertegenwoordigers van bewoners. Het bestuur van Delphinium dient bij bepaalde beslissingen rekening te houden met het advies van de CR.

Voor vragen en opmerkingen kan men altijd contact opnemen met de CR.

De CR is te bereiken via e-mail: [clienraad@delphinium-zorg.nl](mailto:clienraad@delphinium-zorg.nl)

### 3.2 De ondernemingsraad

Sinds 1 januari 2022 heeft Delphinium officieel een ondernemingsraad (OR). Deze ontwikkeling bevordert de gezamenlijke belangen van zowel de medewerkers als de organisatie. De OR stimuleert voldoende overleg, zorgt voor goede arbeidsomstandigheden, ziet toe op de naleving van regels voor arbeidsvoorwaarden, arbeidstijden en rusttijden en bevordert gelijke behandeling en beloning voor medewerkers.

Deze taak is van groot belang, maar kan niet worden uitgevoerd zonder de betrokkenheid van de medewerkers. Ondanks de regelmatige aanwezigheid van de OR-leden op de locaties, wordt niet alles opgemerkt. Daarom worden medewerkers aangemoedigd om de OR op de hoogte te houden van wat er speelt binnen de organisatie. Medewerkers kunnen contact opnemen met de OR via het medewerkersportaal, per e-mail, of door een OR-lid aan te spreken wanneer deze aanwezig is op de locatie.

Leden OR:

- Voorzitter, Monica Speck (zorgcoördinator)
- Secretaris OR: Elles Lutke-Schipholt (kwaliteitsmedewerker)
- Lid, François Stijffs (verzorgende IG)
- Lid, Birgit Reichrath: (verzorgende IG)
- Lid, Elano Schols: (verzorgende IG en medewerker planning)



*Van links naar rechts: Elano, Elles, Monica, Birgit, Adriane (bestuurder, geen lid van OR), Francois*

## 4 Operationeel kwaliteitsbeleid en resultaten

### 4.1 Visie op kwaliteit en veiligheid

Delphinium voldoet aan de normen gesteld vanuit diverse wettelijke kaders en kwaliteitskaders, die gelden voor de diverse managementonderdelen. Dit betreft onder andere de wetten : Wlz, Zvw, Wkkgz, Wet BIG, Wzd, WMCZ, WTzi, de AVG en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

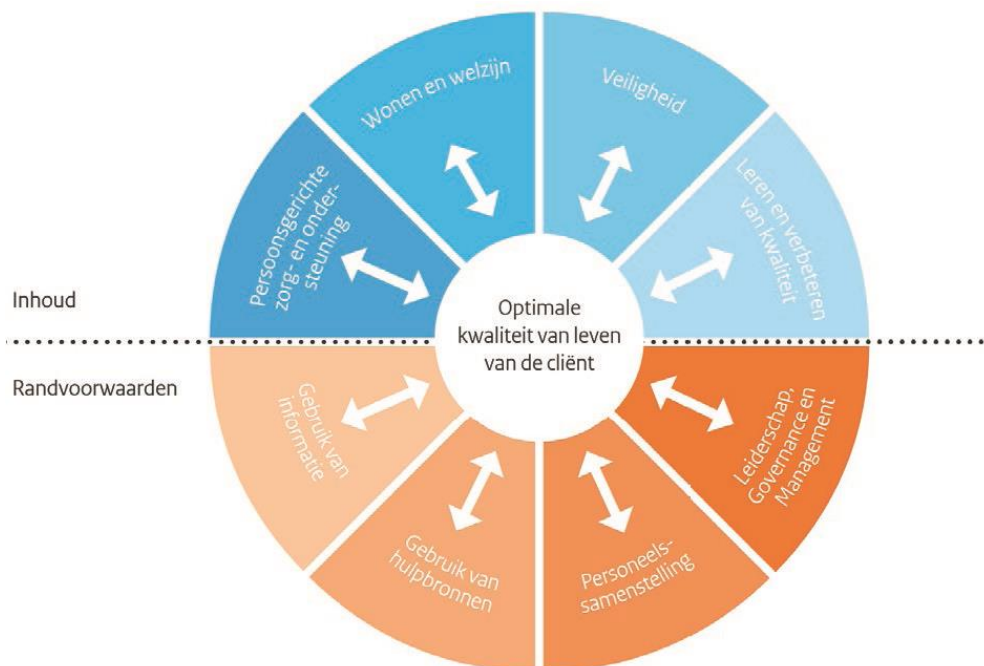
Jaarlijks wordt er een kwaliteitsplan opgesteld voor het daaropvolgende jaar. Aan het einde van elk kalenderjaar wordt geëvalueerd in hoeverre de plannen vanuit het kwaliteitsplan zijn uitgevoerd, wat goed gaat en wat verbeterd kan worden. Deze evaluatie wordt vastgelegd in het kwaliteitsjaarverslag (onderdeel van dit verslag). Voortbouwend hierop wordt het kwaliteitsplan voor het komende jaar opgesteld. Het kwaliteitsplan en het kwaliteitsjaarverslag voldoen aan de gestelde eisen vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2022.

#### ISO 9001

Binnen Delphinium wordt gebruik gemaakt van het ISO 9001 kwaliteitsmanagementsysteem. Specifiek wordt de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 gehanteerd. De certificering wordt uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau.

#### Kwaliteitskader

Het kwaliteitskader geeft via onderstaande figuur weer hoe ontwikkelingsgericht gewerkt wordt aan de verbetering van de kwaliteit in de verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is onderverdeeld in acht thema's. Elk thema wordt in dit hoofdstuk nader uitgewerkt voor de maatschappelijke verantwoording over 2023.





## 4.2 Thema 1 en 2 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen en welzijn

Persoonsgerichte zorg begint voor Delphinium met het goed kennen van een bewoner en wetend wat voor hem of haar belangrijk is. Wat een goede kwaliteit van leven betekent, verschilt per persoon. Iedere bewoner wordt gezien als uniek en autonoom. Hij of zij voelt zich bij Delphinium begrepen, gelukkig en geaccepteerd. In overleg met de bewoner en zijn of haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning, vastgelegd in diens zorgleefplan.

In 2023 heeft er een wijziging plaatsgevonden in het methodisch werken. Dit heeft geleid tot een prominentere plaats voor welzijn binnen het zorgdossier. In oktober zijn er scholingen gestart voor alle medewerkers, waarbij de overstap werd gemaakt van de Omaha-systematiek, die voornamelijk zorg gerelateerd is, naar werken in de vier domeinen. Alle medewerkers, inclusief zorgverleners, woonondersteuners en welzijnsmedewerkers, zijn hierin geschoold. Alle dossiers van de bewoners zijn omgezet en voor 2024 zijn verdiepingssessies gepland.

### Bezettingsgraad en samenwonen

De focus op de bezettingsgraad in huize Coriovallum heeft geleid tot succes. Bijna alle appartementen zijn bezet door echtparen. Delphinium hecht er belang aan dat mensen samen kunnen blijven wonen, zelfs als slechts één van hen een zorgindicatie heeft. Ook wanneer een partner komt te overlijden, mag de achterblijvende partner blijven wonen.

### Belevingsgerichte zorg

Delphinium omarmt de principes van belevingsgerichte zorg. Deze zorgvorm richt zich op het individu, met respect en behoud van eigenwaarde als uitgangspunt. De bewoner staat centraal, en het ritme van de bewoner wordt gevolgd, binnen de grenzen van veiligheid en werkbaarheid. Het doel is niet alleen om zorg en ondersteuning te bieden, maar ook om het leven zo aangenaam mogelijk te maken, met zingevende en betekenisvolle (kunst- en cultuur) activiteiten. Waar mogelijk kan dat samen met familie en naasten.

### Innovatieve welzijnsactiviteiten

Activiteitenbegeleiders zorgen voor een zinvolle tijdsbesteding, passend bij de wensen en mogelijkheden van de bewoner. Er is aandacht voor en ondersteuning bij activiteiten die het leven voor de bewoner de moeite waard maken. Het activiteitenaanbod is gevarieerd en afgestemd op de behoeften en wensen van de bewoner. De onderlinge verschillen tussen bewoners en hun behoeften maken dat er naast groepsgerichte activiteiten ook tijd en ruimte is voor individuele activiteiten.

### De Onvergetelijke Kookclub Heerlen

De Onvergetelijke Kookclub heeft ook zijn intrede gedaan bij Delphinium en wel in Coriovallum. In oktober 2021 startten Alzheimer Nederland de eerste vijf Onvergetelijke Kookclubs in Nederland. Hier kunnen mensen met dementie maandelijks samen met hun mantelzorger een heerlijk driegangendiner samen bereiden, samen koken en samen eten. Sinds de zomer van 2023 organiseert ook de afdeling Parkstad Limburg van Alzheimer Nederland samen met haar samenwerkingspartner Delphinium een Onvergetelijke Kookclub. De Onvergetelijke Kookclub Heerlen vindt iedere derde dinsdag van de maand plaats in Coriovallum, die goed en enthousiast bezocht wordt.

### Snoezelwagen

Voor bewoners met (ernstige) dementie wordt de snoezelwagen ingezet. Deze methode richt zich meer op het prikkelen van de zintuigen dan op gesprekken. De snoezelwagen wordt dankbaar

ingezet, tot groot plezier van bewoners, maar ook hun naasten genieten als zij zien wat deze snoezelwagen doet met hun naasten.

### **NL Doet**

Tijdens de NL Doet dagen van het Oranjefonds in maart (grote landelijke actie om vrijwillige medewerkers te werven) is er in samenwerking met Alzheimer Parkstad Limburg op alle vier de locaties door (potentiële) vrijwillige medewerkers een heerlijke high tea met live muziek georganiseerd.

Alzheimer Nederland, afdeling Parkstad Limburg, heeft hiervoor een donatie aangevraagd bij het Oranjefonds en deze is voor alle vier de locaties gehonoreerd.

### **Topstukken on Tour**

Topstukken on Tour is een reizende, laagdrempelige tentoonstelling bestaand uit replica's van kunstwerken uit zeventien toonaangevende Nederlandse musea. De tentoonstelling is gemaakt door de Museum Plus Bus en is speciaal ontwikkeld voor ouderen in woonzorglocaties die moeilijk naar een museum kunnen reizen. Topstukken on Tour biedt zo bewoners de kans om in alle rust – alleen of gezellig met een medebewoner – bekende topstukken uit grote musea te bekijken. Het bezoek van een museumdocent maakte de museale ervaring compleet. Coriovallum heeft in in het voorjaar in samenwerking met het Rijksmuseum in Amsterdam ook een paar weken mogen genieten van deze mobiele tentoonstelling. Een tentoonstelling die de bewoners zeer waardeerden. Gedurende de weken dat de tentoonstelling opengesteld was voor zowel bewoners als mensen uit de aanpalende wijken zijn er diverse (kunst- en cultuur)activiteiten georganiseerd.

### **Zwemmen bij de burens**

Bewoners van De Voort in Landgraaf mochten een keertje zwemmen bij Koraal, de burens van Delphinium. Deze beweegactiviteit was een groot succes. Deze bracht de bewoners en medewerkers veel vreugde. En was een activiteit waar men nog lang over sprak.

### **Sneeuwballen gooien**

Daarnaast haalde De Voort eind 2023 met een sneeuwballengevecht de pers. Onder het motto: "Als wij niet naar buiten kunnen, dan halen wij de sneeuw wel naar binnen", was ook dit weer een leuke happening.

### **Herenclub**

Bij Onze Lieve Vrouw in Voerendaal werd een herenclub opgericht, die in de zomer bijvoorbeeld on tour ging door Voerendaal, met een tussenstop bij een buurtcafé om gezellig wat te drinken. De heren genoten optimaal van het prachtige uitzicht en deelden herinneringen over het vroegere boerenleven. Velen van hen hebben dit boerenleven meegemaakt. Deze activiteit zorgde ook voor veel plezier en betrokkenheid.

Ook het zomerfestival in Voerendaal zorgde voor de bewoners van Onze Lieve Vrouw voor een mooie verbinding met de buurt. En bood de bewoners en hun naasten veel vertier.

### **BBQ**

Een ander mooi voorbeeld is de zomer BBQ bij Ridderspoor, waarbij bewoners en naasten uitgenodigd waren en samen volop genoten.

### **Cultura Nova**

De bewoners van Huize Coriovallum in Heerlen bezochten samen met de medewerkers de openingsvoorstelling van het kunstfestival Cultura Nova. Een prachtig voorbeeld van Kunst en Cultuur dicht bij huis.

### **Kerstmarkt**

Daarnaast organiseerden alle vier de locaties een kerstmarkt voor en door bewoners. De opbrengst zal gespendeerd worden aan extra uitjes voor bewoners in 2024.

### **Ondersteuning**

Naast activiteitenbegeleiders zijn ook gastheren en gastvrouwen aanwezig die enthousiast bijdragen aan een zinvolle tijdsbesteding. Zij vervullen de rol van woonondersteuner en verzorgen de maaltijden. Bovendien helpen zij bewoners, naast zorg en activiteitenbegeleiding, bij dagelijkse bezigheden en proberen een huiselijke situatie te creëren. Woonondersteuners zijn aanwezig in de gemeenschappelijke ruimtes en kunnen snel de zorgmedewerker informeren bij bijzonderheden, wanneer de zorgmedewerker door een zorgmoment niet aanwezig is. De woonondersteuner vervult ook een belangrijke rol bij het verwelkomen van bezoekers en naasten. Delphinium heeft immers een warm welkom en gastvrijheid hoog in het vaandel staan.

Vrijwillige medewerkers leveren een waardevolle bijdrage aan het welzijn van de bewoners door extra aandacht en tijd aan hen te schenken. Ze brengen vaak de buitenwereld naar binnen en vervullen een belangrijke rol in het leven van de bewoners. We spreken bewust over vrijwillige medewerkers, omdat Delphinium hen ziet als zeer waardevolle collega's die een belangrijke bijdrage leveren aan het welzijn en welbevinden van de bewoners.

## **4.3 Thema 3 – Veiligheid**

Kwaliteit en veiligheid van wonen houdt Delphinium nauwlettend in de gaten en zijn constant onderwerp van evaluatie en (mogelijke) verbetering. Delphinium streeft ernaar om te voldoen aan professionele standaarden, richtlijnen en wettelijke kaders, waardoor zijde hoogst mogelijke kwaliteit van zorg kan leveren en tegelijkertijd de veiligheid van onze bewoners kan waarborgen.

Ons kwaliteitsmanagementsysteem is een essentieel instrument bij dit streven. Het biedt Delphinium niet alleen de nodige richtlijnen en protocollen, maar stelt haar ook in staat om haar prestaties te meten, te evalueren en indien nodig bij te sturen. In regelmatige teamgesprekken worden de verkregen inzichten besproken en worden verbeteracties geformuleerd om de zorg verder te optimaliseren.

De indicatoren voor basisveiligheid spelen een cruciale rol in onze kwaliteitsbewaking. Deze indicatoren, vastgesteld door een stuurgroep binnen onze beroepsgroep, bieden ons een gestructureerd kader om de kwaliteit van zorg te meten en indien nodig te verbeteren. Onderstaand worden de belangrijkste indicatoren toegelicht:

### **Advanced Care Planning**

Gezien de complexiteit van moderne medische behandelingen is het van groot belang om tijdig na te denken over toekomstige zorgwensen. Bij Delphinium wordt hierover veel aandacht besteed tijdens gesprekken met zowel de bewoner als diens naasten. De uitkomsten van deze gesprekken worden

zorgvuldig vastgelegd in het zorgdossier van de bewoners. Tijdens het Advanced Care Planning (ACP-gesprek) worden de wensen verwachtingen en behoeftes van de bewoner benoemd en wordt er gekeken wat kwaliteit van leven voor de bewoner betekent. Op basis van gezamenlijke besluitvorming wordt dit vastgelegd in het zorgdossier van de bewoner.

Doelstelling 2023: aantal zorgvragers waarbij afspraken rondom Advanced Care Planning zijn vastgelegd in het zorgdossier/ totaal aantal zorgvragers van Delphinium-score = 90 %.

Resultaat 2023: aantal zorgvragers waarbij afspraken rondom Advanced Care Planning zijn vastgelegd in het zorgdossier/ totaal aantal zorgvragers van Delphinium is 100%.

### **Medicatieveiligheid**

Veilige medicatie is een absolute prioriteit binnen Delphinium. Delphinium monitort regelmatig de processen rondom medicatieverstrekking en -toediening en bespreekt multidisciplinair eventuele incidenten en fouten. De melder van een medicatie incident ontvangt een terugkoppeling binnen een termijn van 6 weken van de MIC/MIM commissie. MIC staat voor melding incident cliënt (MIC) en MIM voor melding incident medewerker (MIM). Het management verwerkt de medicatie- incidenten een keer per kwartaal, registreert deze onderneemt actie. In de teamoverleggen worden deze meldingen gestructureerd besproken. En rapporteert aan de teamleden over de ondernomen acties. Op basis hiervan worden concrete verbeteracties geformuleerd en geïmplementeerd. Medicatieveiligheid en de Mic-/Mim meldingen maken ook onderdeel uit van onze aandachtsgebieden. Per aandachtsgebied zijn acht medewerkers benoemd vanuit de verschillende locaties.

Doelstelling 2023: 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 %

Resultaat 2023: 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 is 100 %

### **Indicator Medicatiereview**

Een grondige evaluatie van de medicatie van onze bewoners vindt regelmatig plaats in multidisciplinair overleg. Hierbij worden niet alleen de medische aspecten besproken, maar ook de ervaringen en wensen van de bewoner en diens naasten worden meegenomen. Jaarlijks vindt er een medicatiebeoordeling plaats met de apotheker, huisarts, EVV-er mantelzorger en bewoner tijdens een multidisciplinair overleg. Door middel van de STRIP-methode wordt de medicatie geëvalueerd.

Doelstelling 2023: 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 %

Resultaat 2023: aantal zorgvragers waarbij in het afgelopen jaar een medicatiereview is uitgevoerd in bijzijn van de apotheker, hoofdbehandelaar. en een zorgmedewerker die medicijnen aan de zorgvrager verstrekt / totaal aantal zorgvragers van Delphinium = score = 100 %.

### **Aandacht voor eten en drinken**

Een evenwichtige voeding en voldoende vochtinname zijn essentieel voor het welzijn van onze bewoners. Daarom worden hun voedselvoorkeuren en dieetwensen zorgvuldig in kaart gebracht en vastgelegd. Op die manier kunnen we hen voorzien van maaltijden die niet alleen voedzaam zijn, maar ook aansluiten bij hun persoonlijke voorkeuren en behoeften. Tijdens de maaltijden proberen we een prettige en ontspannen sfeer te creëren. Het ontbijt kan plaatsvinden op ieder gewenst tijdstip tot 11.00 uur.

Doelstelling 2023: aantal zorgvragers waarmee voedselvoorkeuren in de afgelopen 6 maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier / totaal aantal zorgvragers van Delphinium is 80 %.

Resultaat 2023: aantal zorgvragers waarmee voedselvoorkeuren in de afgelopen 6 maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier / totaal aantal zorgvragers van Delphinium is 97%.

N.B.

Klik hier voor de digitale link naar het Openbare Register:

<https://www.zorginzicht.nl/openbare-data/open-data-verpleeghuiszorg>

### **Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperking**

Delphinium streeft naar een zo minimaal mogelijke inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Indien toch nodig, worden deze maatregelen zorgvuldig overwogen en alleen toegepast als laatste redmiddel. Er wordt altijd gezocht naar alternatieve benaderingen en interventies, waarbij de individuele behoeften en wensen van de bewoner centraal staan.

Deze gedetailleerde aanpak van kwaliteitsbewaking en veiligheid binnen Delphinium waarborgt niet alleen een hoog niveau van zorg, maar biedt ook concrete resultaten die onze doelstellingen bevestigen.

Delphinium hanteert een opendeurenbeleid. Om vrijheidsbevordering te stimuleren wordt er een zorgvuldige afweging gemaakt bij het inzetten van vrijheidsbeperkende middelen. Bij de maximaal 3 maandelijke evaluatie (conform Wzd wetregel/stappenplan Wzd) wordt de hoofdbehandelaar, specialist ouderengeneeskundige geconsulteerd, bewoner zelf en/of diens wettelijk vertegenwoordiger betrokken. Er wordt gekeken naar de risico's en wat er wel of niet gedaan kan worden bij de zorgvrager. Door de inzet van zorg innovaties (zoals gps-trackers) wordt de vrijheid van de bewoner vergroot. Zorgmedewerkers krijgen een ruim aanbod van e-learnings waarbij de e-learning over de Wzd en inzet van alternatieven jaarlijks herhaald dient te worden.

## **4.4 Thema 4 – Leren en werken aan kwaliteit**

Delphinium koestert een dynamische cultuur van voortdurend leren en verbeteren, waarbij we de kracht van onze medewerkers erkennen als de spil van onze zorgverlening. Deze diepgewortelde overtuiging vormt de drijvende kracht achter onze inspanningen om een omgeving te creëren waarin zowel onze medewerkers als onze bewoners als vrijwillige medewerkers kunnen gedijen. Onze Delphinium-familie probeert het verschil te maken voor zowel bewoners als medewerkers en vrijwillige medewerkers. Onze benadering is doordrongen van een voortdurende zoektocht naar samenwerking en innovatie, waarbij we een breed scala aan structurele initiatieven en praktijken hanteren om een leerrijke omgeving te bevorderen.

Een lerend netwerk is een voorbeeld van een handig instrument om kennis en ervaringen te delen, niet alleen binnen Delphinium, maar ook daarbuiten. Het stelt ons in staat om samen te werken, onze krachten te bundelen en efficiënter te werken door middel van gedeelde inzichten en praktijkervaringen. Op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau vinden regelmatig netwerkbijeenkomsten plaats, waarbij thema's centraal staan die relevant zijn voor onze zorgverlening en voor de doorontwikkeling van Delphinium. Deze bijeenkomsten bieden een ieder een waardevol platform om ideeën uit te wisselen, nieuwe inzichten te verwerven en gezamenlijk best practices te verkennen. De deelname aan deze bijeenkomsten stimuleert het leerproces hetgeen direct bijdraagt aan de verbetering van de algehele kwaliteit van onze zorgverlening.

Op bestuursniveau vinden er gestructureerde overlegmomenten plaats, waarbij de nadruk ligt op strategische samenwerking, kennisuitwisseling en collectief leren. Hierbij krijgen medewerkers de gelegenheid om inzichten te delen en ideeën te bespreken, wat bijdraagt aan een cultuur van samenwerking en continue verbetering. Daarnaast worden er regelmatig dialoogsessies en overlegmomenten georganiseerd door de bestuurder en het managementteam, waarbij bewoners en medewerkers in een informele setting bij elkaar komen. Deze sessies bieden een waardevolle gelegenheid om vragen te stellen, feedback te geven en relevante informatie uit te wisselen, hetgeen essentieel is voor het bevorderen van een positieve zorgervaring.

Onze toewijding voor voortdurend leren en ontwikkelen komt ook tot uiting in onze benadering van medewerkers. We streven ernaar om een stimulerende omgeving te creëren waarin medewerkers worden aangemoedigd om hun kennis en vaardigheden voortdurend uit te breiden. Vacatures proberen we zoveel mogelijk met interne medewerkers in te vullen. Ook het opdelen van functies zien we als een belangrijk instrument voor het bevorderen van medewerkerstevredenheid. Dit wordt ondersteund door een grondig inwerktraject voor nieuwe medewerkers, waarbij de nadruk ligt op het verwerven van de benodigde vaardigheden en kennis om effectief te kunnen functioneren binnen onze organisatie. Tijdens het jaarlijkse functioneringsgesprek van medewerkers wordt er gekeken naar hun ontwikkeling, de status van de voorbehouden handelingen, de verplichte e-learnings en worden de wensen en ontwikkelingsdoelen van de medewerkers besproken.

Bovendien heeft Delphinium aandachtsfunctionarissen per locatie aangesteld, die een cruciale rol spelen bij het coördineren en adviseren over specifieke aspecten van het zorgproces. De aandachtsgebieden zijn:

- Activiteiten
- Valpreventie, Arbo, RI&E, AMS (arbeidsmanagementsysteem)
- Huid, incontinentie, bestellingen Medireva en mondzorg
- Hygiëne en infectiepreventie
- Medicatie
- MIC/MIM
- Opleidingen (BOL en BBL)
- Psychogeriatric, Wzd en palliatieve zorg
- Voeding
- Zorgdossier
- Veiligheid & gebouwen
- Sfeer, attenties en bijeenkomsten medewerkers en vrijwillige medewerkers.

De aandachtsgebieden zijn Delphinium-breed, zodat er niet altijd alleen op de locatie, maar ook locatie-overstijgend voortdurend afstemming en samenwerking plaatsvindt. Feedback wordt gezien als een waardevol instrument voor leren en groeien, omdat het medewerkers in staat stelt om hun sterke punten te benutten en eventuele zwakke punten aan te pakken.

Door samen te werken met andere zorgverleners en kennis te delen met bedrijven en (zorg)organisaties in de regio, blijven we innovatief en blijven we leren van elkaar. Het wiel hoeft niet steeds opnieuw te worden uitgevonden. Onze jaarlijkse kwaliteitsplannen en -verslagen bieden een grondige analyse van onze prestaties en stellen ons in staat om gerichte verbeteringen aan te brengen. Dit alles wordt ondersteund door ons kwaliteitsmanagementsysteem, dat een cruciale rol speelt bij het bijhouden van trends en signalen, zodat we ons beleid en onze uitvoering voortdurend kunnen aanpassen en verbeteren.

#### **4.5 Thema 5 – Leiderschap, governance en management**

Transparantie en verantwoording zijn essentieel voor het waarborgen van goede zorg en ondersteuning. De wijze waarop de organisatie wordt gestuurd, speelt een cruciale rol in het faciliteren, stimuleren en leiden ervan. Een heldere visie op kwaliteit, de betrokkenheid van medewerkers, vrijwillige medewerkers, bewoners alsmede het creëren van een leerklimaat vormen de basis voor een goed functionerende organisatie. Bij Delphinium streven we ernaar om te besturen op basis van duidelijke en breed gedragen principes waarbij voorbeeldgedrag, doen wat je zegt (afspraak = afspraak) en heldere communicatie essentieel zijn.

De Raad van Bestuur vervult een ondersteunende en stimulerende rol ten opzichte van bewoners, medewerkers, vrijwillige medewerkers en cliëntenraad. De bestuurder is actief betrokken bij het kwaliteitskader en toont leiderschap door regelmatig in gesprek te gaan met professionals binnen de organisatie. Ook het 'meelopen' in en verkennen van de praktijk vinden wij een groot goed. Daarnaast heeft de Raad van Bestuur een regisserende rol bij het continu verbeteren van de kwaliteit, waarbij er gebruik gemaakt wordt van het kwaliteitsplan en -verslag als communicatiemiddelen.

De Raad van Commissarissen houdt zich aan de geldende Zorgbrede Governance Code en ziet toe op de diverse aspecten van kwaliteit, waarbij tijdig wordt ingegrepen wanneer nodig. Ze tonen leiderschap en goed bestuur door een ondersteunende, faciliterende en transparante houding aan te nemen en verbinding te maken tussen interne en externe stakeholders.

De Raad van Commissarissen houdt proactief toezicht op het beleid van de bestuurder, waarbij ze positief kritisch zijn en rekening houden met het publieke belang van Delphinium. Ze hechten waarde aan de perspectieven van direct betrokkenen, zoals bewoners en medewerkers. Om bewoners en hun naasten te ondersteunen bij het maken van een keuze voor een zorgorganisatie, publiceert Delphinium het maatschappelijk verslag op hun website, samen met andere relevante informatie. Jaarlijks levert Delphinium de vereiste gegevens aan bij de Openbare Database (OBD) van het Zorginstituut, waaronder indicatoren voor basisveiligheid op locatieniveau en de gemiddelde totaalscore op basis van de zes vragen van ZorgkaartNederland. Deze gegevens bieden inzicht en transparantie over de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen de organisatie.

## 4.6 Thema 6 –Samenstelling medewerkers

Het fundament van goede zorg ligt in het échte contact tussen zorgprofessional en bewoner, waarbij gezien, gehoord en correct geholpen worden, centraal staat. Deze relatie en het contact met vrijwillige medewerkers vormen de kern van persoonsgerichte zorg, waarbij de kwaliteit wordt bepaald door de interactie tussen bewoner en alle (vrijwillige) medewerkers. Met het gehele team maken we het verschil. Een ieder met zijn of haar eigen kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Dit vereist een medewerkersamenstelling die afgestemd is op de behoeften van de bewonersgroep op dat moment, waarbij Delphinium haar personeelsbegroting en planning baseert op de normen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In de praktijk blijft het uitdagend om planningen en roosters goed rond te krijgen, met name door de personele krapte. Hierdoor wordt er vaker een beroep gedaan op zelfstandigen zonder personeel. Desondanks wordt in de formatie en planning nog steeds voorzien met een (minimale) beschikbaarheid van verpleegkundigen en bevoegde en bekwame medewerkers, met een 24/7 beschikbare arts en/of verpleegkundige indien nodig. Vrijwillige medewerkers spelen een belangrijke rol in het welzijn van bewoners.

Binnen Delphinium krijgt iedere medewerker de mogelijkheid zijn of haar opleidingswensen uit te spreken, waarbij in samenspraak met de locatiemanager gekeken wordt naar passende opleidingen en trainingen. Hoewel de optimale personeelssamenstelling lastig vast te leggen is in een standaard, wordt op locatieniveau voortdurend gewerkt aan een afstemming tussen vraag en medewerkersamenstelling, met als doel kwalitatief goede zorg, die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van bewoners.

Het waarborgen van aandacht, aanwezigheid en toezicht tijdens zorgmomenten is van essentieel belang. Daarnaast zijn specifieke normen vastgelegd voor de aanwezigheid van zorgprofessionals en het bieden van zingeving en dag invulling aan bewoners. Reflectie, leren en ontwikkelen vormen ook belangrijke pijlers binnen Delphinium, met afspraken over multidisciplinair teamoverleg en teamleren, en voldoende tijd en ruimte voor leren en ontwikkelen voor alle zorgverleners.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht zijn cruciaal tijdens zorgmomenten, zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rondom het sterven.

Om dit te waarborgen:

- Zijn er minimaal twee zorgprofessionals beschikbaar voor intensieve zorgmomenten.
- Is er permanent iemand aanwezig in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte voor aandacht en toezicht.
- Wordt er iemand ingezet om bewoners te begeleiden wanneer zij de ruimte moeten verlaten, waarbij de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en inzet van familie en vrijwillige medewerkers helder is.
- Is er in elke dagdienst iemand aanwezig met kennis en competenties om aandacht te besteden aan zingeving en dag-invulling van bewoners.
- Zijn zorgverleners die direct contact hebben met bewoners op de hoogte van hun naam, achtergrond en persoonlijke wensen en behoeften



Specifieke kennis en vaardigheden zijn ook van groot belang:

- Er is altijd iemand aanwezig met de juiste kennis en vaardigheden die aansluiten bij de (zorg)vragen en -behoeften van bewoners en die bevoegd en bekwaam is voor vereiste zorgtaken.
- Preventieve probleemherkenning is geborgd, met regelmatige evaluatie van afspraken over triage.
- Er is 24/7 een verpleegkundige beschikbaar, die direct reageert en indien nodig binnen dertig minuten ter plaatse is, evenals een bereikbare en oproepbare arts.
- Er zijn aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit.

Reflectie, leren en ontwikkelen vormen integrale onderdelen van de werkwijze:

- Er zijn afspraken over multidisciplinair teamoverleg en teamleren, met regelmatige evaluatie en aanpassing.
- Voor iedere zorgverlener is er tijd en ruimte voor leren en ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing.
- Zorgverleners hebben de mogelijkheid om mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk.
- Er is voldoende tijd beschikbaar voor EVV'ers om deel te nemen aan multidisciplinair overleg en methodisch en multidisciplinair werken vormt de basis van de verpleeghuiszorg.

#### **4.7 Thema 7 en 8 – Gebruik van hulpbronnen, omgeving en gebruik van informatie**

Om te garanderen dat Delphinium effectief kan reageren op veranderingen en innovaties die invloed hebben op de organisatie, is het van essentieel belang om zorgvuldige keuzes te maken met betrekking tot leveranciers en samenwerkingsverbanden. Dit draagt bij aan zowel de levenskwaliteit van de bewoners als de werkervaring van het personeel. Delphinium hanteert een gestructureerde aanpak om dit te bereiken:

##### **Beoordeling van kritieke leveranciers**

Delphinium evalueert haar belangrijkste leveranciers op verschillende criteria, waaronder levertijd, prijs, kwaliteit en reactievermogen. Daarnaast worden zachte factoren, zoals flexibiliteit en samenwerking meegenomen in deze beoordeling.

##### **Efficiënte communicatielijnen**

Als kleinschalige zorgorganisatie kan Delphinium snel en direct reageren op leveranciers, waardoor er een nauwlettend oog is op hun prestaties.

De belangrijkste leveranciers, die een grote impact hebben op de dienstverlening van Delphinium, worden zorgvuldig gemonitord. Deze leveranciers zijn onderverdeeld in verschillende categorieën:

##### *Gebouwde Omgeving*

- Eigenaren van de gebouwen
- Facilitaire dienstverleners

### *Zorgprofessionals*

- Huisartsen
- OGP Parkstad | Specialist Ouderengeneeskunde en Functionaris Wzd
- Meander Groep | Medisch Technisch Handelen (MTH)
- Benu Apotheek Aarveld | Apothekers
- Wondzorg Zuid-Limburg | Wondexpertisecentra
- Dignita Zorg | Complex-zorg/hulpvraag
- 

### *Personeel*

- Vista | Toetsing Voorbehouden Handelingen (VBH)
- BoordArbo | Arbodiensten
- Zorgbemiddelingsbureaus | Zzp'ers
- 

### *Algemeen*

- Sijben & Hupperetz | Accountants
- Stichting PrivacyZorg | Privacybeheer en Informatiebeveiliging
- Vilans | Mijn Vilans Protocollen
- Slagerij Keldermann | Maaltijdvoorzieningen

### *Slimme Bedrijfsvoering*

- Boomerweb | Medicatie controle app
- Nedap Healthcare | Integraal Softwaresysteem Ons Suite
- Zenya DOC | Softwaresysteem voor kwaliteits- en risicomangement
- AMS | Arbo Management Systeem
- Petit Telecom | Telefonie en Domotica
- Relakz-IT | IT Solutions: onderhoud en support

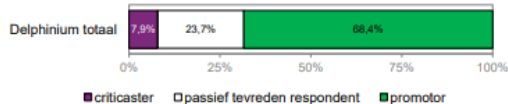
Door deze gestructureerde benadering kan Delphinium flexibel blijven reageren op veranderingen binnen de zorgsector, wat uiteindelijk ten goede komt aan zowel de bewoners als medewerkers.

### **Bewonerservaring**

Bewonerservaring is van essentieel belang voor Delphinium. We hechten veel waarde aan de tevredenheid van onze bewoners en streven naar voortdurende verbetering van onze zorg- en dienstverlening. Daarom voeren we regelmatig onderzoeken uit naar de tevredenheid van onze bewoners. Dit jaar hebben we opnieuw bewoners van het verzorgingshuis en vertegenwoordigers van PG-bewoners uitgenodigd om deel te nemen aan het raadplegingsonderzoek. Facit, een onafhankelijk onderzoeksbureau, heeft telefonische interviews afgenomen om de ervaringen met betrekking tot wonen binnen Delphinium in het verslagjaar 2023 te onderzoeken. Hierbij is de vragenlijst van ZorgkaartNederland gebruikt. Door middel van dit feedbackmechanisme, gecombineerd met ons kwaliteitsmanagementsysteem, kunnen we eventuele aandachtspunten identificeren en onze werkwijze verder verbeteren.

## Uitkomsten raadpleging Delphinium 2023

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



**7,4**

Organisatie

**8,1**

Medewerkers

### Waarderingen en verbeterpunten

- Waarderingen:**
- Prachtige omgeving
  - Goede sfeer door kleinschaligheid
  - Mooi appartement.
  - Lieve en betrokken medewerkers
  - Medewerkers zijn open en vriendelijk.
  - De verzorging is goed.
  - Er zijn voldoende activiteiten.
  - We krijgen snel antwoorden op vragen.



- Verbeterpunten:**
- De afspraken worden niet altijd nagekomen.
  - Betere parkeergelegenheid.
  - De was kan beter geregeld worden.
  - Continuïteit van zorgmedewerkers.
  - Betere overdracht.
  - Lang wachten na op de bel drukken.
  - Communicatie kan beter.
  - Activiteiten in het weekend.



Aantal respondenten:

**40**

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:

46%



Verliep het maken van afspraken goed?

63%



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

73%



Behandelen de medewerkers u met aandacht?

62%



Sluit de zorg aan op wat u belangrijk vindt

67%



Wordt u gezien en gehoord?

60%



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

Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in december 2023 en januari 2024. Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten zijn (telefonisch) geïnterviewd door een interviewer van Facit.

### Medewerkertevredenheid

De tevredenheid van onze medewerkers is essentieel, aangezien zij het verschil maken in de kwaliteit van onze zorg. Minimaal jaarlijks voeren we functioneringsgesprekken om de tevredenheid te peilen, en eens in de drie jaar wordt een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd. De resultaten worden met de teams besproken en resulteren in verbeterplannen.

### Klachtenfunctionaris

Klachten zijn leerkansen voor ons. We streven ernaar klachten binnen zes weken naar tevredenheid af te handelen. Klachten kunnen worden voorgelegd aan de betreffende medewerker of diens leidinggevende, maar ook rechtstreeks aan de klachtenfunctionaris. Als de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan een formele klacht worden ingediend bij een erkende Geschilleninstantie, geregeld via de brancheorganisatie SPOT bij de Stichting Zorggeschil.

## **Incidenten**

Per kwartaal worden meldingen van incidenten verzameld en geanalyseerd, zowel voor bewoners (MIC) als voor medewerkers (MIM). Verbetertrajecten worden opgezet op basis van deze meldingen, gericht op het verhogen van de kwaliteit van onze zorg en de werkomstandigheden voor onze medewerkers. Iedere locatie heeft twee aandachts functionarissen die de meldingen monitoren en analyseren er is een centrale MIC-commissie die de kwaliteit van de geleverde zorg bewaakt en bevordert. Alle meldingen worden op locatieniveau structureel besproken op een overlegmoment van de afdeling waar de melding en/of het incident heeft plaatsgevonden.

## 5 Financiële verantwoording (bestuursverslag)

Binnen Delphinium hebben we ons het afgelopen jaar gericht op professionalisering om te voldoen aan de hedendaagse eisen vanuit het wettelijk, kwalitatief en financieel kader, met speciale aandacht voor de behoeften van onze bewoners.

Daarnaast hechten we veel waarde aan vooruitkijken. We hebben gekeken naar externe ontwikkelingen, zowel nu als in de toekomst, en hebben ons intern aangepast om hierop in te spelen. Dit betekent dat verandering onvermijdelijk is. Het vergt tijd en toewijding van ons allemaal. Met vertrouwen in de toekomst sluiten we het jaar af.

Voor gedetailleerde financiële informatie verwijzen we graag naar het Bestuursverslag en de jaarrekening.

Heerlen, 25 juni 2024

## 6 Bijlage: Jaarverslag 2023 Raad van Commissarissen



# **Jaarverslag 2023**

**Raad van commissarissen**

**Delphinium zorg**

## Inleiding en verantwoording

De Raad van Commissarissen (RvC) legt in het kader van 'Goed Toezicht' (Governance code Zorg) verantwoording af in het jaarverslag.

Dit is het verslag van de Raad van Commissarissen (RvC) van 2023. In dit

verslag is informatie opgenomen over de samenstelling van de Raad, aandachtsgebieden van de leden, genomen besluiten en de wijze waarop toezicht is gehouden op de verschillende aandachtsgebieden.

De RvC heeft in 2023 afscheid moeten nemen van Carla Peeters. Ondanks haar ziekte bleef ze tot het laatste moment nauw betrokken en belangstellend. Carla had een grote deskundigheid en een warm hart voor de zorg en Delphinium.

We zullen haar blijven herinneren als een innemende, integere, warme en enthousiaste collega RvC.

In januari 2023 zijn Hans Koppes en in december 2023 Yvonne Paulussen toegetreden als lid tot de RvC. Hans heeft als oud huisarts ruime ervaring in zorg in algemene zin met als aandachtsgebied ouderenzorg en kwaliteit. Yvonne heeft vanuit bestuurlijke functies zowel in de non-profit alsook in het profit-domein, ervaring op het gebied van HRM, Juridische aspecten, Toezicht en Vastgoed.

Zoals in het jaarverslag van 2022 werd aangegeven is een duidelijke weg ingeslagen Delphinium Zorg verder te professionaliseren. De RvC heeft in dat kader, in goed overleg met de AVA besloten om een nieuwe directeur/bestuurder mevrouw Adriane Keulen te benoemen met als belangrijkste opdracht om Delphinium verder te professionaliseren op de aandachtsgebieden kwaliteit, personeelsbeleid, financiën, communicatie en marketing / Public Relation om zo een adequaat antwoord te geven op de uitdagingen in deze tijd om visie, missie en strategie.

Delphinium Zorg voldoet aan de Good Governance Zorg Code. Hierbij is er sprake van een streven naar een optimale kwaliteit. Zo is in 2023 veel aandacht besteed om Delphinium als een betrouwbare zorgverlener, en werkgever bij zowel interne partners zoals de OR, Cliëntenraad, vrijwilligers alsook externe partners zoals het Zorgkantoor, Inspectie, Gemeentelijke en provinciale overheid en regionale collega zorginstellingen te waarborgen.



De RvC heeft in 2023 door het aantrekken van nieuwe RvC leden gezorgd voor continuïteit in ervaring en deskundigheid. In 2023 is er invulling gegeven om de RvC verder te professionaliseren. Hiernaast wil de RvC door permanente educatie verdere professionalisering middels bijscholingen van de NVTZ, volgen van symposia en intervisie in 2023 en 2024 verder vormgeven.

Door de samenstelling van de RvC wordt de vereiste onafhankelijkheid voor toezichthouders gerespecteerd. De raad is van oordeel dat het op basis van de samenstelling, taken en bevoegdheden in staat is een onafhankelijk toezicht uit te oefenen. De leden van de RvC hebben geen directe belangen bij Delphinium Zorg.

Drs. H.P.A.H Ritt

Voorzitter  
Raad van Commissarissen  
Delphinium Zorg

## 1. Samenstelling Raad van Commissarissen

Op 1 januari 2023 bestond de raad van commissarissen uit:

- Mw. Carla Peeters
- Dhr. Hein Ritt

Vanaf 1 januari 2023 is de heer Hans Koppes en vanaf 1 december 2023 mevrouw Yvonne Paulussen toegetreden.

Samenstelling van de huidige commissies:

Naam	Aandachtsgebied	Nb
Hans Koppes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit</li> <li>• ICT</li> <li>• Financiën</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per 1 januari 2023 gestart</li> </ul>
Yvonne Paulussen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën</li> <li>• Juridische zaken</li> <li>• HRM</li> <li>• Facility</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per 1 december 2023 gestart</li> </ul>
Hein Ritt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene zaken</li> <li>• Financiën</li> <li>• Good Governance</li> <li>• Communicatie</li> <li>• Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzitter</li> <li>• Aftredend 01 mei 2025</li> </ul>

## **1. Vergaderingen - overleg Raad van Commissarissen**

De Raad van Commissarissen heeft door het jaar heen frequent toezicht gehouden en advies gegeven aan het bestuur.

In 2023 hebben in totaal 50 overleg/ vergaderingen plaats gevonden:

- 15 met het bestuur (individueel en collectief)
- 4 met de aandeelhouders
- 1 overleg met cliëntenraad
- 2 overleg met ondernemingsraad
- 17 intern overleg binnen de RvC (extra bijeenkomsten mede door komst 2 nieuwe RvC leden)
- 1 overleg MT
- 6 bijeenkomst accountant
- 1 bijeenkomst "strategiedag" met bestuur en stakeholders
- 2 symposia (Envida en gemeente Kerkrade) en 1 bijeenkomst van de Nederlandse vereniging van Toezichthouders bezocht.

In onderstaande tekst worden een aantal specifieke onderwerpen toegelicht die binnen de vergaderingen aan de orde zijn geweest. Dit verslag heeft niet de intentie een volledige weergave van het besprokene te zijn. Hiervoor wordt verwezen naar de opgestelde notulen.

## **2. Onafhankelijkheid van de commissarissen**

De commissarissen bewaken hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar, het bestuur alsmede van de onderneming. Nevenfuncties worden vooraf besproken. Er zijn geen potentieel tegenstrijdige belangen aan de orde geweest.

## **3. Ontwikkeling en educatie van Commissarissen**

De leden van de Raad van Commissarissen hebben in 2023 een begin gemaakt inzake permanente educatie en ontwikkeling. In dit kader hebben er naast supervisie aspecten 3 bijeenkomsten plaats gevonden in het kader van scholing en ontwikkeling.

Op 14 april 2023 heeft de RVC deelgenomen aan het symposium "zorg kan anders" georganiseerd door Envida, op 12 oktober een regiovergadering van de Nederlandse vereniging van Toezichthouders en op 25 november een inspiratiebijeenkomst ouderen zorg in Kerkrade.

Het voornemen is deze weg in 2024 verder te continueren en te professionaliseren. Hierbij zullen zaken als herkenbaarheid profiel en

werkzaamheden RvC op de website van Delphinium ingevuld worden, intervisie, alsook netwerken met andere RVC's van regionale zorgpartners.

Vanuit dit kader heeft de RVC een stagiaire van de opleiding tot Commissaris de mogelijkheid geboden om een stage te volgen in het kader van zijn opleiding. De RvC is van mening vanuit het principe van "een lerende organisatie" andere professionals, deze mogelijkheid te bieden en zo ervaringen met elkaar te delen. Wij hebben de stage als positief ervaren en naast begeleiden, ook kennis en ervaring van de stagiaire mogen ontvangen waarvoor dank.

#### **4. Werkgeversrol**

2023 is Adriane Keulen gestart als nieuwe directeur/ bestuurder. Tevens is in goed overleg afscheid genomen van de toenmalige bestuurder. In het kader van goed werkgeverschap heeft de RVC ruim aandacht besteed aan een goed inwerkprogramma voor de nieuwe bestuurder. Tevens is er door RVC gezien het grote belang - veel energie gestoken - aan de communicatie richting cliënten en familie, personeel en externe stakeholders inzake de veranderingen van het bestuur.

#### **5. Personeel**

Personeelskrapte blijft een terugkerend onderwerp van gesprek. De Raad van Commissarissen beseft dat dit een branche-breed probleem is. Met het bestuur, aandeelhouders, ondernemingsraad en cliëntenraad is wederom overleg geweest om te zien hoe hier mee om te gaan.

Hierbij zijn zaken zoals goed personeel behouden, aantrekken van personeel, goed werkgeverschap alsook een proactief ziekteverzuim aan bod geweest. Er is in 2023 goed werk verricht door bestuur en managementteam om deze vraagstukken proactief op te pakken. De naam van Delphinium heeft duidelijk aan imago gewonnen wat blijkt uit de gesprekken met de or, cliëntenraad en zorgkantoor. Een compliment is hier op zijn plaats. Dit is volgens de RVC een belangrijke voorwaarde in behoud en aantrekken van personeel.

Hiernaast spreekt de Raad van Commissarissen zich nogmaals uit over diversiteit alsook vitaal personeelsbeleid. In dit kader wordt de beweging van Positieve gezondheid zowel voor cliënten/familie alsook personeel als een goed voorbeeld gezien.

## **6. Financiën**

De Raad van Commissarissen is ook in 2023 structureel geïnformeerd over de actuele stand van financiële zaken. De Raad van Commissarissen stimuleert de verdere professionalisering van de bedrijfsvoering. Er hebben mutaties plaats gevonden inzake interne en externe financiële controle. Gezien het grote belang van dit onderdeel zijn wij van mening van mening dat de ingeslagen weg goed is, echter verdere professionalisering noodzakelijk is om aan de gewenste kwaliteit te blijven voldoen.

## **7. Kwaliteit**

Kwaliteit staat bij Delphinium centraal in de dienstverlening naar cliënten, familie, personeel en andere stakeholders. 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.

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 waarin wij ons als organisatie staande moeten houden.

Uit de gesprekken die de Raad van Commissarissen heeft gevoerd met het bestuur, or en cliëntenraad is er duidelijke stijgende lijn waar te nemen. Zie ook de opmerkingen onder punt 7. Door het verder professionaliseren van de planning & control cyclus is er een kwaliteitsverbetering gestart die naast verbetering van processen ook wordt ontwikkeld in de competenties van de medewerkers.

Verder is het belang van de belangrijkste interne stakeholders (mt, rvc, or, cr en vrijwilligers) meegenomen in het actief laten participeren doormiddel van een strategiedag. Hun laten kennisnemen van de strategische vergezichten en hun feedback vragen en deze meenemen is van belang voor draagvlak en hiermee een succesvolle borging op de werkvloer in de komende beleidsperiode.

## **8. Inspectie**

De Raad van Commissarissen heeft zoals benoemd in het jaarverslag van 2022 kennisgenomen van het onaangekondigd bezoek van de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd op de locatie Voerendaal. Het hieruit voortvloeiend rapport is zorgvuldig met het bestuur, ondernemingsraad en cliëntenraad doorgenomen. De RvC heeft in 2023 met tevredenheid

kennisgenomen van het actieplan als reactie op het inspectierapport. Met het bestuur is de voortgang periodiek besproken.

Hiernaast heeft er een inspectie van brandweer en gemeente plaats gevonden op de locatie in Nuth. Het inspectierapport geeft een aantal ontwikkelpunten inzake acute ontruiming die snel en doeltreffend door het bestuur en MT zijn opgelost waarmee een kwaliteit en veiligheid zijn geborgd. In dit kader zal er in 2024 door het bestuur, ava en RVC een nadere strategische verkenning plaats vinden inzake de verdere toekomstige positionering van deze locatie.

## **9. Cliëntenraad en ondernemingsraad**

Cliëntenraad en ondernemingsraad zijn voor de Raad van Commissarissen belangrijke partners om het functioneren van Delphinium in de breedste zin van het woord te onderzoeken. Vanuit dit streven hebben in 2023 periodieke positieve gesprekken plaats gevonden. De betrokkenheid, enthousiasme en deskundigheden van de leden van de or en cliëntenraad verdient volgens de RVC een groot compliment voor beide raden.

## **10. Overleg stakeholders**

De Raad van Commissarissen heeft meerdere constructieve gesprekken gevoerd met de aandeelhouders van Delphinium. De Raad van Commissarissen hecht veel waarde aan het samen optrekken van de strategische koers waarbij de onafhankelijkheid van de RVC centraal blijft staan.

## **Dankwoord**

De Raad van Commissarissen dankt de medewerkers, vrijwilligers, managementteam, Raad van bestuur, cliëntenraad, en ondernemingsraad voor hun grote betrokkenheid en professionele inzet bij Delphinium en haar cliënten en familie.

Juist die betrokkenheid en professionele inzet maakt Delphinium tot wat het is "warme en professionele zorg op maat" leveren aan cliënten/ familie.

Hiernaast om een goed werkgeverschap actief uit te dragen naar bovengenoemde partijen.

1 maart 2024

Commissarissen Delphinium Zorg:

Hans Koppes

Yvonne Paulussen

Hein Ritt (voorzitter)