

Generiek Kompas

Zorg Haven
woonzorggroep

“Persoonlijke en betrokken zorg”



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Het kennen van de wensen en behoeften van onze bewoner	5
Het bouwen van netwerken	5
Het werk organiseren	7
Leren en Ontwikkelen	8
Inzicht in kwaliteit	10
Toekomst ZorgHaven 2025	12

Voorwoord

Het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van het bestaan' geeft ZorgHaven de mogelijkheid om te laten zien hoe wij kwaliteit van Zorg vormgeven. Kwaliteit voor onze bewoners en ook voor onze medewerkers.

Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd uit de 5 bouwstenen uit het Generiek Kompas:

- 1) Het kennen van wensen en behoeften
- 2) Het bouwen van netwerken
- 3) Het werk organiseren
- 4) Leren en ontwikkelen
- 5) Inzicht in kwaliteit.

In dit kwaliteitsbeeld blikken we terug op het afgelopen jaar, maar kijken we ook vooruit. Laten we zien waar we verbeteren en welke wensen er zijn om de kwaliteit hoog te houden. Maar bovenal willen we laten zien waar ZorgHaven voor staat; Persoonlijke en kwalitatief goede zorg voor de bewoners, empathie voor familieleden en een prettige en veilige werkomgeving voor onze medewerkers.

Inleiding

De ZorgHaven is een organisatie die in een kleinschalige, exclusieve woonomgeving een woonzorgvoorziening realiseert voor ouderen. De ZorgHaven heeft in totaal 11 locaties.

De visie is dat de eigen leefstijl en gewoonten van thuis zoveel mogelijk gehandhaafd blijven. Persoonlijke aandacht, respect, veiligheid en geborgenheid zijn kenmerken die vanzelfsprekend zijn binnen de organisatie.

Door de kleinschaligheid kunnen wij dit ook werkelijk waarmaken. Dit wordt ondersteund door betrokken en kundig personeel. De ZorgHaven hanteert een platte organisatie. Dit is ook terug te zien in het organigram. Het is van ZorgHaven een bewuste keus het op deze manier in te richten. De directie vindt het belangrijk om met alle disciplines binnen ZorgHaven contact te hebben en deze ook op een accurate manier te kunnen aansturen.

De lijnen tussen de directie en Teamleider van de locatie zijn kort wat heel prettig werkt en beslissingen snel genomen kunnen worden. Op deze manier blijft de directie betrokken bij de bewoners en medewerkers van de locatie en kan accuraat inspelen op situaties op een locatie.

Binnen de ZorgHaven staan veiligheid en respect voor de bewoner altijd centraal. Bewoners moeten het gevoel hebben dat ze in hun eigen huis zijn en wij als zorgmedewerkers zijn eigenlijk te gast en helpen hen waar nodig is.

De bewoners zijn dan ook vrij om te doen waar ze zin in hebben en worden nergens toe verplicht. De bewoners worden overal bij betrokken. In de huiskamer worden vrijwel elke dag activiteiten aangeboden. Elke bewoner is daarbij welkom. Medewerkers zullen de bewoners enthousiasmeren om mee te doen. Er worden ook individuele activiteiten aangeboden gelet op de wensen en behoeften van de bewoner zelf.

Bewoners, of de wettelijk vertegenwoordiger, hebben een duidelijk inspraak in het zorgplan en de afspraken die er gemaakt worden rondom het invullen van de zorgvraag.

Door het intensieve contact van de zorgmedewerkers met de bewoners en hun familie/contactpersonen kennen zij de bewoner goed en herkennen zij snel ongemakken die er zijn op dat moment. De zorgmedewerker kan daarop adequaat handelen en zorgen dat de rust terug keert en de bewoner weer kan genieten van de dag.

Bewoners houden, voor zover mogelijk, de regie over hun eigen leven en geven zelf inhoud aan de vorm van de dag. Als het de bewoner niet lukt om zijn of haar wensen kenbaar te maken, krijgen naasten de mogelijkheid om de ogen en oren te zijn en zo de wensen te verwoorden. ZorgHaven gebruikt hiervoor het levensloopformulier of het multidisciplinair overleg, maar vooral de persoonlijke gesprekken, de familieleden of andere naasten zijn zeer waardevol.

Het is de ZorgHaven alles aangelegen de bewoner, maar zeker hun naasten zich op het gemak en thuis te laten voelen op één van onze locaties.

Het kennen van de wensen en behoeften van onze bewoner

Binnen de ZorgHaven kennen de zorgmedewerkers het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen van elke bewoner. Door met de bewoners te praten en echt contact te maken zorgen de zorgmedewerkers ervoor dat opgelost kunnen worden, maar ook aan de behoeften voldaan kan worden. De zorgmedewerkers hebben niet alleen aandacht voor de bewoners, maar ook voor de familie, naasten en mantelzorgers van de bewoners. Dit alles doen de zorgmedewerkers met gevoel voor inlevingsvermogen en empathie, ze beschikken ook over een breed repertoire aan communicatieve en sociale vaardigheden.

De eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) bespreekt met de bewoner of zijn of haar 1^e contactpersoon **het levensloopformulier**. Daarmee wordt het leven van de bewoner meer duidelijk en kunnen we daar behoeften uithalen die we meer onder de aandacht brengen bij de zorg. Ook willen we graag met hobby's van bewoners aan de slag en hier nog een gepaste invulling aan geven.

ZorgHaven vindt het belangrijk dat er **activiteiten** georganiseerd worden met en voor de bewoners.

Activiteiten zijn er klein en groot, binnen en buiten ZorgHaven en in kleine en grotere groepjes.

We kijken heel erg naar de behoeften van de bewoners, zo kunnen we het beste aansluiten met de activiteiten. Dagelijks worden er activiteiten ingepland. Veelal na de koffie in de ochtend zijn er activiteiten in de huiskamer. Zo ook in de middag worden er kleinere activiteiten aangeboden.

De EVV'er gaat jaarlijks met de bewoner een één op één activiteit doen. Dan wordt er een wens gevraagd en dit wordt dan uitgevoerd. Denk aan een bezoek aan een museum of theatervoorstelling waar de bewoner heel graag naar toe gaat.

ZorgHaven kiest er ook voor om externe mensen langs te laten komen. Zo komt er iemand langs om te dansen of om te gymmen. Er komen artiesten die alleen komen zingen of er komt een koor.

ZorgHaven vindt het ook belangrijk dat **naasten aansluiten bij activiteiten**. Er worden jaarlijks gezellige middagen en avonden georganiseerd, vaak met muziek en een buffet of barbecue. Dit geeft een leuke sfeer en betrokkenheid. De teams van een locatie organiseren dit met de teamleider. Directie probeert aan te sluiten waar mogelijk. Dit is een goede manier om betrokken te blijven bij de locaties, bewoners en hun naasten.

Ook bij externe uitjes, zoals de dierentuin, wordt er een beroep gedaan op de hulp van naasten en bekenden.

De uitjes en ontwikkelingen worden weergegeven in een nieuwsbrief die elke locatie zelf maakt en waar veelal ook foto's te zien zijn van allerlei activiteiten. Dit geeft een leuke interactie en zorgt ervoor dat iedereen kan meeleven.

Het bouwen van netwerken

Het is belangrijk om met elkaar op een goede manier de bewoners te verzorgen. Niet minder belangrijk is het om op een juiste wijze naar onze medewerkers om te kijken en deze ook mee te nemen in een positieve flow, die ervoor zorgt dat er prettige, warme en correcte zorg wordt geleverd.

Omdat we binnen ZorgHaven de VPT zonder behandeling ontvangen is het van belang om een goede **samenwerking** te hebben met **andere disciplines**. De fysiotherapeut, ergotherapeut etc. komen eerstelijns op de locaties langs.

Via de WMO en Medipoint of Vergro worden hoog-/laagbedden en tilliften verzorgd. Zo ook de rolstoelen voor de bewoner.

In het verleden liep de aanvraag vanuit het zorgteam, inmiddels is er op de locatie een ergotherapeut betrokken die de aanvraag in behandeling neemt en ook beter kan monitoren en overzien welke hulpmiddelen er in huis zijn. Dit is een verbetering ten opzichte van 2 jaar geleden.

Wat erg belangrijk is voor de bewoners van ZorgHaven is de **huisartsenzorg**. De huisarts is de regiebehandelaar. Zij komen wekelijks op de locatie en lopen dan een artsensite met de verzorgende. In de avond, weekend en nachten vallen we terug op de Centrale Huisartsenpost (CHP)/ Huisartsenpost (HAP).

De huisarts wordt vanuit ZorgHaven ondersteund door **de verpleegkundig specialisten** (VS). Zij stemmen samen de zorg af. De VS monitort de afspraken die er door de huisarts gemaakt zijn en zorgt ervoor dat de zorgteams adequaat met de vraagstelling en opmerkingen van de huisarts aan de slag gaan. Dit wordt ook ondersteund door de teamleider van de locatie.

Als er bij de bewoners moeilijk verstaanbaar gedrag ontstaat is het voor de huisarts prettig om te kunnen overleggen met een **Specialist ouderengeneeskunde** (SO). Dit is voor alle locaties van ZorgHaven gefaciliteerd. Dit verloopt via een verwijzing vanuit de HA of via een eigen declaratie bij het zorgkantoor.

Om de teams te ondersteunen in het begrijpen van het gedrag en vooral het proberen weg te nemen van de onmacht die een bewoner kan hebben, is er **een Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP)** binnen ZorgHaven. Zij verzorgt vragenlijsten waardoor de situatie beter in kaart gebracht kan worden. Als dit is gedaan wordt er een begeleidingsplan geschreven welke het zorgteam moet opvolgen en op moet rapporteren. De aanstelling van een eigen GVP binnen ZorgHaven is een goede verbetering geweest. Zo kunnen we met elkaar nog beter de bewoner proberen te begrijpen.

Het plan voor 2025 en 2026 is om in elk team een medewerker met de GVP opleiding te hebben.

Zo kan het plan wat door de centrale GVP wordt opgezet door een eigen teamlid beter onder de aandacht gebracht worden in het team.

Met bovenstaande invulling is de medische zorg binnen ZorgHaven geborgd en is het een prettig netwerk om mee te werken.

Extern is ook de levering van incontinentiemateriaal geborgd bij een vaste partij. Dit geldt ook voor de medicatie van de bewoners. Elke locatie werkt met een vaste apotheek, waar duidelijke werkafspraken mee zijn gemaakt.

Naast een medisch netwerk is **een facilitair netwerk** ook van belang.

De ZorgHaven maakt gebruik van de plaatselijke supermarkten. Deze komen 2 x per week leveren en dat werkt heel goed. Daarnaast komt de slager 1 x per week vers vlees en vleeswaren leveren.

ZorgHaven heeft ervoor gekozen om voor veel facilitaire zaken vaste leveranciers te hebben. Dat werkt prettig en men bouwt een vertrouwen op. Valkuil is wel dat 'fouten' of een vertraagd onderhoud mogelijk te laat opvallen. Om dit goed in de gaten te kunnen houden wordt er een facilitair onderhoudsboek ontwikkeld per locatie. Zo kan er beter gemonitord worden of alles volgens de gemaakt afspraken verloopt. In dit onderhoudsboek moet

gedacht worden aan onderhoud van liften, airco's, warmtepompen, luchtbehandelingskasten, cv installaties, tuinonderhoud etc.

Netwerken binnen ZorgHaven is er ook op een ander niveau. **De directie van ZorgHaven** is 3 x per jaar aanwezig op de bijeenkomst van **de branche vereniging Riant Verzorgd Wonen**. Hier vanuit is ook het Lerend Netwerk.

Daarnaast heeft de directie een intensief contact met de **4 zorgkantoren**. Het zorgkantoor kijkt mee in de VPT en de besteding daarvan. Zorgkantoor kijkt ook mee in de kwaliteit die ZorgHaven laat zien op de locaties. Het gaat om de zorgkantoren; DSW, VGZ, CZ en Zilveren Kruis.

Het toetsen van kwaliteit wordt ook gedaan door **het kwaliteitsbureau** welke het kwaliteitssysteem volgens de norm **ISO 9001:2015** met toepassingsgebied: Het bieden van 24-uurs zorg aan ouderen met indicatie in een kleinschalige woonzorgomgeving met regelmaat toetst. Dit wordt gedaan door externe audits.

Voor ZorgHaven is het belangrijk om goed samen te werken met **de familie/ naasten** van de bewoners. Zij zijn een belangrijk netwerk. Zij worden betrokken bij de zorg en worden 2 jaarlijks uitgenodigd voor een MDO. Daarnaast heeft de 1^e contactpersoon van de bewoner de gelegenheid om mee te lezen in het dossier. Dit gaat via Caren zorg binnen het ONS Nedap.

De Cliëntenraad (CR) is voor ZorgHaven een belangrijk orgaan. Er is een prettig contact tussen de CR en de Directie. Minimaal 4 x per jaar is er een overleg tussen CR en Directie. Daarnaast voert de CR ook hun eigen interne overleggen. De CR bestaat uit 6 leden en wordt in 2025 nog verder uitgebreid.

Bij vragen en/ of zorgen weten de CR en Directie elkaar te vinden. Directie houdt de CR op de hoogte van gebeurtenissen op de locaties. De brieven die naar de 1^e contactpersonen worden verstuurd, worden ook toegezonden aan de CR.

Het werk organiseren

ZorgHaven heeft bewust gekozen voor een platte organisatie. Directie zet zich er ook voor in dat dit zo blijft. Juist deze korte lijnen zijn de kracht van ZorgHaven en zorgt ervoor dat de kwaliteit altijd hoog blijft.

Door deze **korte lijnen** binnen ZorgHaven is er vrijwel altijd een snelle besluitvorming, waardoor de locaties snel gefaciliteerd kunnen worden. Dit werkt in het voordeel van zowel de teams als de bewoners op locatie. Er is bij ZorgHaven geen groot management team met voor elke afdeling of functie een manager. De organisatie bestaat uit de teams op locatie met voor elke locatie een teamleider die hun aanspreekpunt is. De teamleider heeft een directe lijn met directie, die wel ondersteund wordt door een aantal medewerkers op het hoofdkantoor. Zo zorgt directie dat zij altijd overal vanaf weet en kan ingrijpen waar nodig, ook naar familie en bewoners toe is directie nog steeds een gezicht die niemand vreemd is. Zo blijft de kleinschaligheid en **persoonlijkheid** in stand, ondanks de grootte van ZorgHaven met 11 locaties.

De teams op locatie zijn ook vrijwel plat, er is weinig hiërarchie in de teams waardoor iedereen zich in zijn of haar waarde blijft voelen. Uiteraard is er een verschil tussen de VIG en de helpende in werkzaamheden en verantwoordelijkheden, maar op de werkvloer is iedereen hetzelfde bij ZorgHaven en laten we iedereen zoveel mogelijk zelf doen. Naast de zorg bestaan de teams ook nog uit een kookmedewerker, gastvrouwen en de huishoudelijk medewerkers. Zonder deze mensen kan de zorg hun werk niet goed doen en blijft de locatie ook niet zo mooi als die is. Ze worden dan ook echt betrokken bij het team en zo straalt de locatie ook saamhorigheid uit. Samen houden ze de kwaliteit voor de bewoner hoog, we doen het met elkaar en voor elkaar. Degene die zorgt dat dit uiteindelijk allemaal goed loopt is de teamleider op locatie. De teamleider heeft naast het team ook de taken zoals de bestellingen, het bijhouden van het pand etc. De teamleider heeft daardoor een overall functie en ook een directe lijn met de mensen op het hoofdkantoor en directie.

“We doen het met elkaar en voor elkaar, voor de bewoner”

In de loop der jaren is ZorgHaven sterk gegroeid waardoor er ook steeds meer extra taken bij komen, vooral voor directie. Om directie hierbij te ondersteunen is er een steeds groter hoofdkantoor gekomen. Echter ook op het hoofdkantoor is de organisatie plat en zijn de lijntjes kort, iedereen ondersteunt de locaties op zijn of haar manier en ondersteunt daarnaast directie waarmee de contacten lopen. Bij het hoofdkantoor moet er gedacht

“Het hoofdkantoor is het cement tussen de bouwstenen die ZorgHaven heet”

worden aan een HR afdeling, een financieel medewerker, zorgbemiddelaar, praktijkopleider en een beleidsmedewerker. Deze ondersteunen stuk voor stuk op hun manier de locaties en de teams en houden directie op de hoogte van alle ontwikkelingen. Naast dit soort functies heeft ZorgHaven ook een steeds groter wordend **facilitair team**, bestaande uit een facilitair manager en 5 facilitair medewerkers. Deze zorgen met elkaar, maar ook met de teams op locatie, dat de locaties en de kamers er altijd prachtig bij blijven staan en dat alles naar behoren functioneert. Want naast de goede zorg die ZorgHaven levert, zijn onze locaties ook een heel belangrijk uithangbord naar buiten toe. Een ander mooi onderdeel is het **medisch team** dat in de loop der jaren is opgezet binnen ZorgHaven, te denken aan 2 **verpleegkundig specialisten**, een **Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric** en een **Specialist ouderengeneeskunde** die ingehuurd wordt. De VS en GVP'er ondersteunen alle locaties op het gebied van de zorgvraag van de bewoners en denken mee in het plan om de bewoner de juiste zorg te geven. Ze zijn ook een extra lijn tussen de teams en de huisartsen en denken aan beide kanten mee, altijd in het belang van de bewoner. De teams zijn erg blij met het medisch team ter ondersteuning en voelen zich hierdoor ook meer gehoord en begrepen. De teams kunnen zich hierdoor ook meer focussen op hun eigen werk en hoeven zich minder bezig te houden met de randzaken. Doordat de basis voor iedereen, dus ook het medisch en facilitaire team, het hoofdkantoor is, ontstaat ook hier een echt **teamgevoel, Wij ZorgHaven**.

Leren en Ontwikkelen

Het is altijd belangrijk om als organisatie te blijven ontwikkelen en ook te blijven leren. Op verschillende gebieden is dat raadzaam en verstandig, maar het is ook leuk om te ontwikkelen en te leren.

Juist om de kwaliteit hoog te houden moet je als organisatie mee in de veranderingen van de huidige tijd en moet je de locaties ook hierin faciliteren.

Leren vinden we voor de medewerkers van ZorgHaven belangrijk. Voor hen zijn we steeds op zoek naar nieuwe uitdagingen. Daar waar kennis over Dementie belangrijk is, is het ook prettig om over somatische aspecten bijgeschoold te worden. We denken ook aan het ondersteunen met het uitwerken en ondernemen van activiteiten. Overdracht van kennis is er dus voor iedereen. De zorgmedewerkers worden met regelmaat geschoold in de **voorbehouden handelingen**. Deskundigheid is van groot belang. Het scholen gebeurt op locatie door onze eigen opleidingscoördinator. De zorgmedewerkers kunnen ook via het E-learning portaal geschoold blijven in allerlei handelingen. Dit gebeurt op het eigen niveau van de medewerker. De teamleider kijkt mee of de medewerker genoeg e-learnings maakt en de kennis op peil blijft. Dit platform is in februari 2025 opgestart. We hopen er de vruchten van te gaan plukken.

Jaarlijks worden de locaties ook geschoold in de **BHV**. Dit gebeurt op locatie, dan kunnen de juiste voorbeelden gebruikt worden. Iedereen is bekend met zijn of haar eigen locatie, met de ruimtes en de looproutes in het gebouw. Daarnaast is er ook een oefening met de brandblusmiddelen.

Vanuit de branchevereniging wordt **het Lerend Netwerk** gefaciliteerd.

In dit netwerk vindt een actieve uitwisseling plaats over allerlei uiteenlopende zaken. Voor medewerkers van de aangesloten organisaties worden er bijeenkomsten georganiseerd. Onderwerpen als onbegrepen gedrag, seksualiteit, omgaan met discriminatie etc. komen aanbod.

Ook Directies en managers van verschillende zorgaanbieders komen bijeen. Voor hen is de bijeenkomst bedoeld om met elkaar van gedachten te wisselen over o.a. inspectie bezoeken van de IGJ, Wet Zorg en Dwang, wet DBA, inrichting van de branchevereniging.

Waarin ZorgHaven ook blijft leren is **de Wet zorg en dwang** (Wzd). Met regelmaat wordt de Wzd geëvalueerd met de verpleegkundig specialisten, huisarts en 1^e contactpersonen van de bewoners. Binnen ZorgHaven wordt er weinig onvrijwillige zorg verleend. Er wordt veel aandacht besteed aan de alternatieven die geboden kunnen worden alvorens men overgaat op een middel en maatregel. Hierin is een samenwerking met de 1^e contactpersoon van cruciaal belang.

De VS monitort dit op de locatie. In maart 2025 is de VS van ZorgHaven gestart met de opleiding tot **Wzd functionaris**. Zo kunnen we nog beter met elkaar de kaders van de Wzd bewaken.

Vanuit het zorgkantoor zijn er cliëntvertrouwenspersonen (Cvp) Wzd aangesteld. Zij bezoeken 4 keer per jaar de locatie en koppelen hun bevindingen terug aan de teamleider van de locatie en aan de directie van ZorgHaven. Er is ook elk jaar een jaarverslag over de bezoeken.

Voor nu steeds een positief verslag.

In het verslag van 2024 staat vermeld;

*“De Cvp Wzd heeft geen ondersteuning hoeven bieden bij **kwesties** binnen locaties van ZorgHaven. In 2024 heeft de CVP Wzd **geen signalen bij de IGJ** afgegeven betreffende ZorgHaven.”*

Om te ontwikkelen kijkt ZorgHaven wat er mogelijkwijs beter aansluit op de visie van ZorgHaven en de efficiëntie van werksystemen.

Om medewerkers meer mee te nemen in de beleving van de bewoner en ook de aandachtspunten in de zorg voor een bewoner, worden er sinds 2024 **casuïstiek-besprekingen** gehouden. Hierin bereiden de VS en de GVP een casus voor van een bewoner op de locatie. Dit betreft vaak een casus waar de medewerkers in hun werk problemen ervaren. Dit heeft een positieve uitwerking op de bewoners en ook medewerkers.

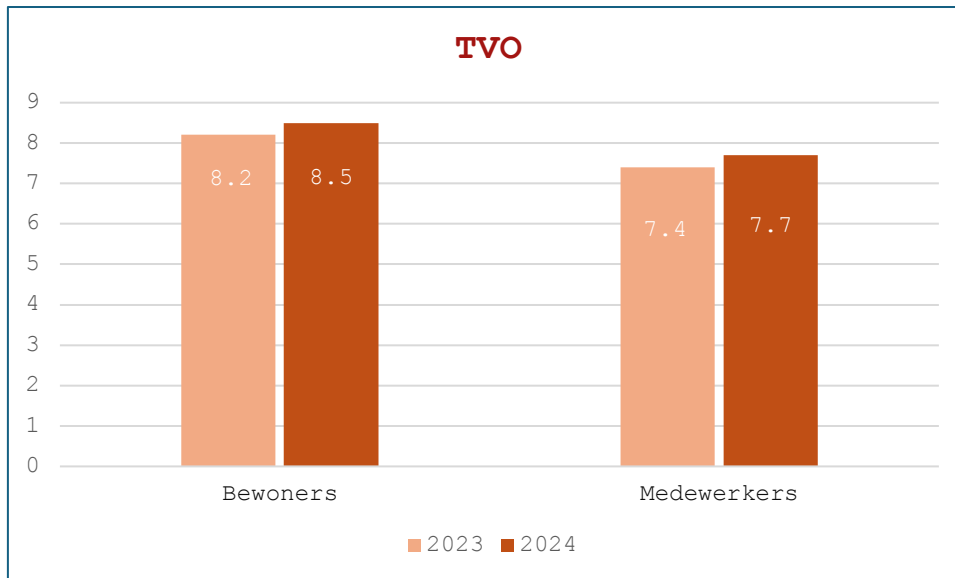
Een andere ontwikkeling binnen ZorgHaven is de oprichting van de **Infectie preventie commissie** (IPC). De leden van de commissie zijn: Directie, Beleidsmedewerker, kwaliteitsmedewerker, facilitair manager, Verpleegkundig specialist en een teamleider Zorg. De start is in 2024 gemaakt met een bezoek van een infectie preventie medewerker van Tense & Nolte, die een nul meting doet op 2 locaties. Daar wordt een verslag en een plan van gemaakt. Deze worden in de commissie besproken en daarvan uit worden afspraken gemaakt en verbeteringen ingezet.

De nul-meting is voor alle locaties van ZorgHaven gepland. Havenbreed zullen alle verbeteringen op alle locaties tegelijk worden ingezet.

De uitkomst van de metingen worden op de locaties met de teams besproken. Dit gebeurt in de teamvergaderingen die door de teamleider gepland worden en in de dag evaluatie. Die vinden plaats aan het eind van de dagdienst.

Inzicht in kwaliteit

ZorgHaven staat voor persoonlijke en betrokken zorg leveren met een **hoge kwaliteit**. Om die kwaliteit 24/7 te kunnen leveren moet er een hoop gedaan en bijgehouden worden. Dat is hierboven allemaal beschreven en uitgelegd. Het leveren van de kwaliteit die ZorgHaven nastreeft is 1 ding, maar het **monitoren** van de kwaliteit is een ander belangrijk item. Ook hiervoor heeft ZorgHaven verschillende manieren om dit te kunnen monitoren. We willen zowel de kwaliteit die de bewoners ervaren als de kwaliteit die de medewerkers ervaren kunnen monitoren. Om dit te doen maken we jaarlijks gebruik van de **tevredenheidsonderzoeken (TVO)**. Die worden per locatie gedaan voor zowel bewoners als medewerkers, maar we krijgen ook een overall overzicht van heel ZorgHaven. Hierin worden over bepaalde onderwerpen vragen gesteld hoe ze dit op de locatie ervaren. Elke vraag beantwoorden ze met een cijfer en daar komt dan een gemiddeld cijfer uit voor de betreffende locatie. Vanuit alle cijfers van de locaties komt dan weer een gemiddeld cijfer voor ZorgHaven. De uitkomsten per locatie worden door de teamleider besproken met de teams op locatie zelf, eventuele aandachtspunten worden dan ook gelijk opgepakt. Hierdoor blijft de kwaliteit up to date en kunnen we verbeteren waar nodig. Hieronder in de grafiek staan de cijfers van de medewerkers en bewoners weergegeven van heel ZorgHaven. Hierin is goed te zien dat er een stijging zit in 2024, wat betekent dat de bewoners en medewerkers weer meer tevreden zijn over de kwaliteit die er geleverd wordt en de omstandigheden op de locaties dan in 2023. Uiteraard streeft ZorgHaven naar perfectie, maar we werken met mensen en voor mensen, dus is perfectie niet altijd mogelijk. We zijn als ZorgHaven erg tevreden met de cijfers die wij krijgen en doen er alles aan om dit niveau vast te houden.



Naast de TVO's zijn er nog andere mogelijkheden om te monitoren hoe het gaat. Hierin moet er gedacht worden aan dagelijkse monitoring door middel van **dag evaluaties** van de teams, maar ook een evaluatie vanuit de bewoner door middel van een beoordeling op zorgkaart Nederland. De teams hebben elke dag aan het eind van hun dienst een dag evaluatie om te bespreken hoe de dag was en of er bijzonderheden geweest zijn. Mocht er iets gebeurd zijn, kan de avonddienst dat oppakken en dan wordt het ook beschreven in de rapportages. Door de rapportages kunnen we dan weer monitoren of iets verbeterd, zo blijven we constant bezig met het instant houden en verbeteren van de kwaliteit. De andere manier die ZorgHaven gebruikt is **zorgkaart Nederland**. We vragen naast van onze bewoners om op zorgkaart Nederland een beoordeling achter te laten nadat hun verblijf bij ons geëindigd is. Deze beoordeling is voor iedereen te zien en belangrijker het is een onafhankelijke beoordeling. Wij kunnen de beoordeling niet beïnvloeden en ook niet zomaar verwijderen. Hierdoor is het een eerlijk beeld naar buiten toe en een goed beeld voor ons om te zien hoe tevreden de bewoners en hun familie zijn of waar de verbeterpunten liggen.

Naast de beoordelingen door middel van cijfers vanuit medewerkers & bewoners en de evaluaties, maken wij ook gebruik van **audits**. Jaarlijks worden er zowel interne als externe audits gedaan op onze locaties conform de ISO 9001. De interne audits worden elk jaar op alle locaties gedaan, de externe audits worden in een cyclus van 3 jaar gedaan waardoor elke locatie om de 3 jaar aan de beurt is. De **externe audits** worden door een onafhankelijk, gecertificeerd bureau gedaan. Die komen een hele dag op locatie, kijken naar alle protocollen, praten met de medewerkers hoe ze werken en kijken naar de algehele omstandigheden op de locatie. Hieruit volgt een rapport en als deze goed is ontvang je een certificaat. De **interne audit** wordt gedaan door een vast persoon van een locatie. Iemand van een locatie gaat naar een andere locatie toe om daar de interne audit te doen, die doet diegene door middel van vragenlijsten en de algemene indrukken die ze hebben op locatie. We hebben binnen ZorgHaven onze vaste regels en manieren die overal hetzelfde moeten zijn, maar onze locaties hebben wel de vrije hand om hun eigen **"handtekening"** aan de locatie te geven. Zo is er overal te zien dat het een locatie van ZorgHaven is, maar zijn het stuk voor stuk ook weer **unieke locaties**.

**"Elke locatie is
ZorgHaven, maar
met een unieke
eigen
handtekening"**

Een ander onderdeel van kwaliteit is het blijven **innoveren** als bedrijf. Als ZorgHaven zijn we daar altijd mee bezig en proberen waar mogelijk te innoveren en mee te gaan met de tijd. Dan moet er gedacht worden aan verduurzaming, maar ook onze **interne systemen** blijven we innoveren waar mogelijk. Zo is in 2024 de stap gezet om over te gaan op een **professioneel roosterprogramma** die ook een koppeling heeft met ons salarissysteem. Zo kunnen we ons personeel nog beter faciliteren in hun rooster en verlof en daarnaast is de verwerking op het hoofdkantoor makkelijker en efficiënter geworden. Ook kunnen we nu nog betere **rapportages** maken over de bezetting en kosten per locatie en hier beter op ingrijpen. We kunnen op deze manier nog meer sturen per locatie en de kwaliteit zo ook hoog houden.

Naast het innoveren van systemen zijn we sinds een paar jaar ook volop bezig met **verduurzaming**. Er is in de afgelopen jaren een hoop geïnvesteerd in zonnepanelen, betere isolatie en een betere afvalverwerking. We zijn ook bezig met het invoeren van een vegetarische maaltijd, maar daar zoeken we een goede **balans** in tussen kwaliteit en hoe vaak we vegetarisch eten serveren. De innovaties die we willen toepassen binnen ZorgHaven worden eerst ook goed getest of het geschikt is voor onze locaties. Hierin nemen we veel dingen mee, de prijs moet marktconform zijn, het moet iets opleveren op de lange termijn, maar het belangrijkste is dat de **kwaliteit** van ZorgHaven niet omlaag gaat. Dit vergt veel tijd, maar elk jaar wordt er weer een stap gezet in het verbeteren en het verduurzamen.

Toekomst ZorgHaven 2025

Er is al veel verteld waar ZorgHaven zich mee bezig heeft gehouden en ook al het een en ander over wat we in de toekomst willen doen. Doordat er geen uitbreiding op de planning staat in 2025, kunnen we ons heel erg richten op ZorgHaven zelf en het waarborgen van de kwaliteit waar wij voor staan. We willen zorgen voor een goede continuïteit binnen de teams, maar ook binnen de groep teamleiders en de groep op het hoofdkantoor. Stabiliteit op het hoofdkantoor en binnen de groep teamleiders geeft de rest van ZorgHaven de houvast en rust die het nodig heeft om de goede zorg te leveren waar wij voor staan.

Ook houden wij altijd onze oren en ogen open voor wat er ons te wachten staat. CAO onderhandelingen en bezuinigingen vanuit de overheid zijn dingen die altijd om de hoek kunnen komen kijken. Daar zijn we dan ook altijd mee bezig en houden dat nauwlettend in de gaten. Mochten er ontwikkelingen plaatsvinden zijn wij in staat om gelijk te anticiperen, omdat wij proberen altijd een stap vooruit te denken en dit ook heel vaak doen.

Het niveau van kwaliteit die wij leveren aan onze bewoners is in 2024 weer omhoog gegaan en dit gaan wij in 2025 weer proberen. Door de locaties mooi te houden, onze teams tevreden en positief te houden en de bewoners met hun familie de aandacht te geven die ze verdienen, denken wij weer een nieuwe stap te kunnen zetten in onze kwaliteit.

Het zijn onrustige tijden met alles wat er in de samenleving gebeurt, zowel in Nederland als in de rest van de wereld. En daar heeft iedereen, dus ook de mensen binnen ZorgHaven, op zijn of haar manier last van. Maar ondanks de onrust blijven wij als ZorgHaven ons ding doen waar we al 18 jaar goed in zijn; de persoonlijke en goede zorg leveren die onze bewoners verdienen.