

Jaarbeeld 2022



Inhoudsopgave

Inleiding jaarverslag	3
-----------------------	---

Hoofdstuk 1 Organisatie

Missie en visie	5
Toezicht en bestuur	9
Ondernemingsraad	10
Clëntenraad	11
Professionele adviesraad	12

Hoofdstuk 2 Behaalde resultaten

Inleiding	14
Menslievende zorg	15
PDL	15
Methodisch rapporteren	16
Activiteitenbegeleiding en Beleeftuin	17
Vierde wijkteam extramuraal	18
Optimalisatie processen huishoudelijke hulp	19
Groei Behandelpraktijk De Haven	20
Toekomstgerichte medewerker	21
Missie en visie	21
Inrichten proces pre- en onboarding	22
Digitalisering	23
In- en uitstroom	24

Ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid	25
Opleiding en ontwikkeling	26

Huisvesting en bedrijfsvoering	27
Uitbouw vergader- en kantoorruimten	27
Gebiedsontwikkeling Adventkerk	28
Nieuwe bewegwijzering	28
Veiligheid van ICT en informatievoorziening	29

Preventie en voorlichting	30
Steunsysteem	30
Voorlichting	30

Samenwerken in de keten	31
Onplanbare nachtzorg	31
Samen Sterker Eemland	31

Innovatie	32
Zorgtechnologie	32

Maatschappelijk verantwoord ondernemen	33
Dagbesteding Leer- en Werkplek De Haven	33
Duurzaamheid	33

Financieel beleid	34
--------------------------	-----------

Kwaliteit en veiligheid	35
Audits en metingen	35
Onderzoek naar de ervaringen van bewoners en cliënten	35

Uitslag tevredenheidsonderzoeken	36
---	-----------



Inleiding jaarverslag

Het kan zo abstract klinken: menslievende zorg, toekomstgerichte medewerker of preventie en voorlichting. Gelukkig worden deze termen in De Haven snel concreet. Zo kan menslievende zorg in de praktijk betekenen: een handige vrijwilliger vragen om kleding van een bewoner te vermaken, zodat het gemakkelijker aan- en uit te trekken is. Dat is namelijk een onderdeel van PDL-zorg. Het thema toekomstgerichte medewerker komt onder andere terug in ruimere inloopspreekuren bij het ICT-frontoffice. Zo blijft het niet bij - belangrijke - strategische terminologie, maar zetten we elke dag kleine en grote stappen om de zorg- en dienstverlening van De Haven te verbeteren. In dit jaarbeeld leest u over de resultaten die De Haven in 2022 behaalde.

Als net aangetreden bestuurder heb ik het jaar 2022 in De Haven niet meegeemaakt. Terugkijken is dan ook wat lastig. Ik ervaar, hoor en zie echter wel een

organisatie met een stevige basis. Een basis die in 2022 en daarvoor is gelegd. Een hechte groep medewerkers levert goede, menslievende zorg. Direct aan het bed of ondersteunend. We (h)erkennen elkaar en de cliënt niet alleen in die gemeenschappelijke missie, maar ook in het fundament van ons geloof. Daardoor kunnen wij echt vanuit het hart zorg verlenen.

Dankzij deze krachtige basis is De Haven een organisatie met veerkracht en wendbaarheid. Verbonden aan het dorp en andere zorgverleners. Ik zie er naar uit om in de toekomst, in een dynamisch zorglandschap, de kracht van De Haven in te zetten om goede zorg te kunnen verlenen aan ouderen in Bunschoten.

John Post

Bestuurder

Organisatie

Missie en visie

Missie

Wij zorgen vanuit ons hart voor het welbevinden van ouderen in Bunschoten.

Visie

Ieder mens verdient menslievende zorg. Daarom bieden wij vanuit onze christelijke waarden met respect en naastenliefde ouderen in Bunschoten passende zorg, behandeling, welzijn en een beschermende woon- en leefomgeving. Dit doen we bij hen thuis of in het verpleeghuis. Het welbevinden van iedereen die zorg nodig heeft staat bij ons op de eerste plaats. Samen met professionals, mantelzorgers en de lokale gemeenschap gaan we voor kwaliteit van leven en dragen we bij aan de ontwikkeling van goede zorg.

Naam verslagleggende rechtspersoon	Zorg- en Wooncentrum De Haven
Adres	Op de Ree 161
Postcode	3752 GM
Plaats	Bunschoten
Telefoonnummer	033-2476700
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41188459
E-mailadres	info@dehaven.nu
Internetpagina	www.dehaven.nu



Verpleeghuis

In beeld

De Haven biedt in het verpleeghuis en thuis zorg, welzijn en ondersteuning aan.

Woonhuis

Zorg:

- 205 plaatsen voor verpleeghuiszorg (intramuraal en VPT)
- Gefinancierd vanuit WLZ
- Somatische zorg, kleinschalige woonvormen, eerstelijnsverblijf en palliatief-terminale zorg

Behandeldienst

Winkels en diensten

Brasserie De Haven,
Jumbo De Haven,
kapsalon La Vié,
Kerstens hulpmiddelen
en de Mondzorgkliniek.

Welzijn:

- Activiteiten
- Beleefstuin
- Geestelijke zorg

Ondersteunende diensten

- Technische dienst
- Wasserij
- Grootkeuken
- Leer- en Werkplek De Haven: dagbesteding in samenwerking met Stichting Sprank

Wijkverpleging De Haven

Behandelpraktijk De Haven

Behandeling voor
thuiswonende cliënten.

In- en aanleunwoningen

- Havenstaete bevindt zich in het hoofdgebouw, hier bevinden zich zestien serviceflats.
- Op het terrein van De Haven verhuren we 36 zorgappartementen.
- Het Gooi & Omstreken exploiteert 47 zorgappartementen op dit terrein.

Welzijn & Ondersteuning De Haven

- Dagbesteding in dagcentrum In de Luwte.
- Casemanagement dementie, samen met ketenpartners.
- Huishoudelijke ondersteuning.

De doelgroep van De Haven wordt gevormd door ouderen met een indicatie voor verzorging en verpleging. De meesten van hen hebben tevens een indicatie voor verblijf. Op basis van deze financieringsbronnen zijn de kerncijfers als volgt:

Kerngegevens cliënten / productie / personeel		2022	2021
Aantal unieke cliënten naar financiering	Wet Langdurige Zorg	362	389
	Zorgverzekeringswet	627	596
	Wet Maatschappelijke Ondersteuning	455	373
	Overig: waaronder onderaanneming en PGB	17	12
	Totaal unieke cliënten	1.133	1.085
Productie	Intramuraal (dagen)	68.942	64.564
	VPT (dagen)	3.789	3.707
	Eerstelijnsverblijf	4.385	4.146
	Dagverzorging ouderen (Wlz en Wmo)	6.890	5.463
	Dagactiviteiten volwassenen (Wmo)	644	0
	Modulair Pakket Thuis Wlz (uren)	12.800	7.075
	Wijkverpleging (uren)	27.841	30.367
	Huishoudelijke hulp	31.236	26.734
Opbrengsten in euro's (x 1.000)	Zorgopbrengsten	25.527	23.454
	Overige opbrengsten	1.599	1.889
Personeel	Gemiddelde inzet fte.	356	332
	Medewerkers in dienst einde jaar	644	627
	Ziekteverzuim	6,1%	5,5%



Contacten binnen het dorp

De wijkverpleging van De Haven is bij uitstek gericht op samenwerking met ketenpartners. De wijkverpleegkundige onderhoudt contacten binnen het dorp. Dit betreft vooral contacten met huisartsen, maatschappelijk werk, casemanagers, collega-aanbieders, het sociaal team en welzijnsorganisaties. In de gemeente Bunschoten functioneert het Sociaal Wijkteam "De Lingt".

Samen Sterker

Binnen het netwerk Samen Sterker Eemland werken we samen met Meander Medisch Centrum, Huisartsenvereniging Eemland, de Eemlandse VVT-aanbieders, de regiogemeenten in Eemland, GGZ-instellingen en zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Door middel van concrete projecten versterken we de onderlinge samenwerking tussen zorgpartners en financiers in de regio Eemland. Zo houden we ook op lange termijn voor alle burgers de juiste zorg op de juiste plek beschikbaar en betaalbaar.

InteraktContour

Aan InteraktContour, woonlocatie Sytwende (voor cliënten met niet-aangeboren hersenletsel), verlenen wij planbare en onplanbare zorg vanuit de wijkverpleging. Ten behoeve van cliënten van de wijkverpleging van Beweging 3.0 en Amaris verzorgt De Haven alle onplanbare ANW-zorg (Avond-, Nacht- en Weekendzorg) in Bunschoten.

IVVU

Binnen de Vereniging van Instellingen voor Verzorging en Verpleging in de provincie Utrecht (IVVU) vindt afstemming plaats. In dit netwerk wordt veel aandacht besteed aan het uitwisselen van kennis. We participeren actief in regionale projecten en samenwerkingverbanden die binnen IVVU-verband plaatsvinden.

Stakeholders en samenwerkings- relaties



Stichting Sprank

We werken intensief samen met Stichting Sprank, een landelijk opererende organisatie voor cliënten met een verstandelijke beperking. Op kleinschalige woongroep De Boerderij wonen mensen met een verstandelijke beperking en dementie. Sprank brengt expertise van een arts voor verstandelijk gehandicapten en een gedragsdeskundige in voor deze bijzondere doelgroep en enkele begeleiders van Sprank zijn gedetacheerd naar De Haven. Daarnaast is Sprank huurder van twee woongebouwen met 42 plaatsen voor mensen met een verstandelijke beperking. Medewerkers van Leer- en Werkplek De Haven, een dagbestedingslocatie van Sprank, helpen op diverse manieren bij het reilen en zeilen van het verpleeghuis.

Bestuurlijk overleg B&W Bunschoten

Op 6 december heeft het college van burgemeester en wethouders (B&W) een bedrijfsbezoek gebracht aan De Haven. Voor ons een belangrijk moment om niet alleen onze organisatie onder de aandacht te brengen van het gemeentebestuur, maar ook om het belang van het lokaal beleid zorg en wonen te onderstrepen. In diezelfde periode is het Integraal Zorgakkoord (IZA) tot stand gekomen. Dit is een landelijk akkoord gericht op het afstemmen van passende zorg binnen de Zorgverzekeringswet. In het overleg met B&W is afgesproken om te werken aan een lokaal integraal zorgoverleg. Met de verschillende partijen waarmee De Haven samenwerkt ligt een dergelijk akkoord al dichtbij, maar afstemming, kennisdeling en het verbeteren van de zorgketen kan altijd beter. Het overleg over een lokaal IZA zal in 2023 voortgezet worden.

Toezicht en bestuur

In dit verslagjaar was voor de raad van toezicht de aanstaande bestuurderswissel een belangrijk aandachtspunt. In 2021 was het gesprek al gestart over pensionering en vertrek van de bestuurder. Besloten werd tot voortzetting van zijn dienstverband tot het moment van de viering van het 50-jarig jubileum van De Haven in april 2023. Met inschakeling van een extern bureau werd een procedure gestart die aan het eind van 2022 leidde tot de benoeming van een nieuwe bestuurder per 17 april 2023. De raad heeft in dat proces intensief samengewerkt en gecommuniceerd met een adviescommissie van vertegenwoordigers van alle relevante gremia, zoals de professionele adviesraad, de ondernemingsraad, de cliëntenraad, het managementteam en daarnaast een afvaardiging van de stafmedewerkers.

Vervanging van twee leden, zowel in de raad zelf als in de financiële commissie, vond plaats: de leden Wim Schaap en Frank van den Bos werden vervangen door Willemien Dee en Bert Koops.

In de loop van het jaar is aandacht geschonken aan de formulering van de strategie voor de jaren 2022-2026, het jaarplan 2022, de financiën (begroting, maand- en kwartaalrapportages, jaarcijfers, jaar- en accountantsverslag, managementletter en de Wet normering topinkomens),

de coronapandemie, kwaliteitsvraagstukken en cliëntaudits, risicomanagement en de situatie met betrekking tot informatieveiligheid en -beschikbaarheid. Een externe audit op de veiligheid en betrouwbaarheid van de gebruikte systemen wees uit dat de situatie in De Haven zeer naar tevredenheid is.

Dat laatste is wat betreft bestuur en toezicht eveneens het geval ten aanzien van de financiële situatie, de bezetting betreffende zowel cliënten als medewerkers, ziekteverzuim en verloop en risicobeheersing en stakeholdersbeleid.

Ook interne zaken kregen aandacht: honorering van het toezicht en actualisering van alle aan de raad gerelateerde documenten (toezichtsvisie, reglementen voor toezicht, bestuur en management, financiële commissie en commissie kwaliteit en veiligheid).

Aan het einde van 2022 is er een vergadering gewijd aan het IZA en het programma Wonen, ondersteuning en zorg voor ouderen (WOZO). Gesproken werd over de positie van De Haven met betrekking tot landelijke ontwikkelingen en richtlijnen. De intensieve bemoeienis van De Haven met (sub)regionale, al dan niet domeinoverstijgende, samenwerking sluit zeer goed aan bij deze landelijke ontwikkelingen. De raad ziet een

externe gerichtheid van de organisatie die bij zal kunnen dragen aan de houdbaarheid, de toegankelijkheid en de betaalbaarheid van de zorg op lange termijn. Hier stemt de raad mee in.



Paul Sneep werkte sinds 2002 bij De Haven als directeur en later als bestuurder. Hij neemt op 20 april 2023 afscheid. Terugkijkend geeft hij aan: "De Haven is op orde, financieel en qua mensen. Ik zie de toekomst positief tegemoet. Als de ouderenzorg zwaardere tijden tegemoet gaat, dan is De Haven niet de eerste die omvalt. Integendeel."



John Post is in december 2022 benoemd tot bestuurder van De Haven per 17 april 2023. Hij zegt hierover: "De Haven is een prachtige organisatie met een stevig fundament. Ik kijk ernaar uit om met elkaar vanuit positiviteit, vertrouwen en verantwoordelijkheid in een dynamisch zorglandschap hierop voort te bouwen."

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) en de bestuurder hebben elke zes weken een overlegvergadering waaraan in sommige situaties ook andere MT-leden, staffunctionarissen of teamleiders deelnemen. In 2022 is er in de overlegvergaderingen gesproken over:

- veranderingen in de organisatie, nieuwe functies en vacatures;
- verbouwingen;
- nieuwe werktijden;
- taakfunctieomschrijvingen;
- strategisch beleidsplan;
- prefentimedewerker, BHV;
- verlofregeling, roosteren, vakantieprotocol, bereikbaarheidsdiensten, nachtdiensten, bezetting en formatie, inzet uitzendkrachten, zelfroosteren, zelforganisatie;
- arbeidsomstandigheden en veiligheid, gezondheid, welzijn, milieu (VGWM);
- begroting, jaarplan en opleidingsplan;
- productie, formatie- en verzuimgegevens;
- verplichtingen werkgever/werknemer;
- zorginkoop in het kader van WLZ, ZVW en WMO en toekomstverwachtingen;
- werkkostenregeling;

- duurzame inzetbaarheid;
- kwaliteitsplan;
- flexpool;
- achterban;
- algemene gang van zaken;
- communicatie in vrije tijd.

In alle gevallen waarin sprake was van advies of instemming heeft de ondernemingsraad die kunnen geven. De vergaderingen zijn ook in 2022 in goede orde en met wederzijds vertrouwen gehouden.

Een afvaardiging van de OR maakte deel uit van de adviescommissie nieuwe bestuurder. De OR heeft in december een positief advies gegeven aangaande de nieuwe bestuurder John Post.

Door het vertrek van de voorzitter Kees Tervoort moest de OR op zoek naar een nieuwe voorzitter en een nieuw lid voor de OR. Er hebben zich twee kandidaten beschikbaar gesteld als nieuw lid. Omdat er binnen de OR nog ruimte was voor twee leden is het ledental in het OR-reglement vervroegd aangepast, met goedkeuring van het managementteam. Zo kon de OR deze twee kandidaten benoemen en hebben er geen verkie-

zingen plaatsgevonden. In oktober zijn de twee leden, Annemarie de Feijter en Lucien van Twillert lid geworden van de OR. De rol van voorzitter hebben Diana Vastenhouw en Geréne Koelewijn op zich genomen, allebei al lid van de OR.

De OR is vier dagen op cursus geweest, daar zijn de volgende punten aan de orde gekomen:

- communicatieve vaardigheden;
- wijzigingen wet- en regelgeving;
- competenties voor de OR;
- onderhandelen.

cliëntenraad

Ook in 2022 is de cliëntenraad actief geweest bij De Haven. Dit was het jaar van elkaar weer vinden. Diverse activiteiten zijn, soms in aangepaste vorm, opnieuw gestart na de coronajaren. De cliëntenraad doet haar best om dichterbij de bewoners en de naasten te zijn. Daarom hebben de leden van de raad elk een afdeling of kleinschalige woongroep waar ze zich extra op richten. Ook is er aandacht voor de cliënten uit de wijk. De leden van de cliëntenraad zijn zoveel mogelijk aanwezig bij familieavonden en themabijeenkomsten. Waar mogelijk en nuttig sluiten zij aan bij commissies en werkgroepen. De jaarvergadering van de cliëntenraad is een moment om samen met de bewoner stil te staan bij het reilen en zeilen in huis. Het contact met de cliënten in de wijk heeft aandacht, dat is een iets grotere zoektocht. Cliënten in de wijk wonen verspreid over het werkgebied van De Haven en zij hebben een andere behoefte aan contact met en belangenbehartiging door de cliëntenraad.

Thema's die in 2022 bij de cliëntenraad voor advies of instemming zijn langsgesproken verschillen niet veel van de voorgaande jaren. Denk aan het tevredenheidonderzoek, de kwaliteitsplannen, de bestuursverklaring, de begroting en het jaar-

verslag. Speciale thema's waren er in de coronatijd, om goed na te denken over versoepelingen, veiligheid en eventuele acties bij een nieuwe uitbraak. Zeer bijzonder was natuurlijk de betrokkenheid bij de selectie en benoeming van een nieuwe bestuurder omdat Paul Sneep met pensioen zal gaan in 2023. De raad had een goede inbreng in het proces en kijkt hier positief op terug. De cliëntenraad is op sterkte. Twee leden van de raad, Janny Hugenholtz en Jaap Koelewijn, hebben hun termijn afgerond en namen afscheid. We hebben twee nieuwe leden mogen verwelkomen, Gijs Veldhuizen en Cuin Bos.

Het volledige overzicht:

Naam	Functie
De heer Jan van Triest	Onafhankelijk voorzitter
Mevrouw Margret Hop-Beekhuis	Secretaris
Mevrouw Tineke Nagel	Beoogd penningmeester
Mevrouw Cathaline Koelewijn-van Veelen	Lid
De heer Gijsbert Bast	Lid
De heer Gijs Veldhuizen	Lid
Mevrouw Cuin Bos-Duijst	Lid
Mevrouw Tiske Boonstra	Ondersteuner



Bewoners konden in 2022 weer deelnemen aan grote activiteiten, zoals de avondvierdaagse.

Professionele adviesraad

De professionele adviesraad (PAR) bestond eind 2022 uit zeven leden. Halverwege 2022 is Bernadette Doest teruggetreden als lid, Romee de Jong is toegetreden. De leden zijn een goede afspiegeling van De Haven. Er wordt maandelijks op maandagmiddag vergaderd.

Er is in 2022 verder onderzoek gedaan naar de professionele samenwerking tussen verzorgenden en verpleegkundigen. Begin 2023 zal het advies worden gepresenteerd aan de bestuurder. De PAR wil de komende jaren aandacht blijven geven aan alle factoren die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de samenwerking en het behoud van zorgmedewerkers.

Het thema professioneel samenwerken sluit goed aan bij het thema verzorgend en verpleegkundig leiderschap. De PAR wil ook dit thema de komende jaren blijvend aandacht geven, om zo de positie en invloed van de verzorgenden en verpleegkundigen te versterken.

De PAR is zich ervan bewust dat we de komende jaren veel meer te maken zullen krijgen met mantelzorgers. Het samenwerken met mantelzorgers vraagt specifieke competenties van medewerkers. Het gaat daarbij om ondersteuning van de

mantelzorgers bij (het risico op overbelasting), maar ook om efficiënte inzet van mantelzorg. Er is vanuit de PAR verbinding gezocht met de werkgroep Mantelzorg. Een lid van de PAR heeft zitting in deze werkgroep. De PAR is zo betrokken bij het verder oppakken en uitrollen van dit belangrijke onderwerp. Dit onderwerp krijgt de komende jaren zowel intramuraal als extramuraal aandacht.

Op 20 juni 2022 heeft de PAR een netwerkbijeenkomst georganiseerd met andere adviesraden uit het lerend netwerk. Deze eerste bijeenkomst was grotendeels een kennismaking, maar gaf veel inspiratie en nieuwe ideeën. Er komt zeker een vervolg, zodat we optimaal gebruik kunnen maken elkaars expertise en kennis.

De PAR heeft haar zichtbaarheid vergroot door een filmpje te laten maken dat getoond wordt aan nieuwe medewerkers tijdens het introductieprogramma. Zo krijgen nieuwe medewerkers uitleg over de PAR. Daarnaast is in samenwerking met de OR tijdens de scholingsdag in het najaar een presentatie gegeven. We hopen dat medewerkers steeds beter de weg naar de PAR weten te vinden.



Netwerkbijeenkomst met andere adviesraden.

Een afgevaardigde van de PAR is in het najaar van 2022 actief betrokken geweest bij de werving van de nieuwe bestuurder.

Bekijk het introductiefilmpje van de PAR, klik hier.



Behaalde resultaten



Inleiding

In het verslagjaar hebben we gewerkt aan het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening, zowel intramuraal als extramuraal. Het project passiviteiten van het dagelijks leven is hiervan een voorbeeld, evenals het scholingsprogramma 'Verward in de wijk'. We bereiden ons voor op een toenemende zorgvraag, want mensen worden ouder en daarmee zal het aantal ouderen met een zorgvraag toenemen. In het verslagjaar hebben we daarom verbeteringen aangebracht in de processen van de wijkverpleging en de huishoudelijke ondersteuning en hebben we diverse scholingsprogramma's verzorgd.

De wijkverpleging wordt gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). In het verslagjaar heeft het zorgvolume in de Zvw zich gestabiliseerd, de ambulante zorg in de Wet langdurige zorg is juist toegenomen. Dit zegt ook iets over de wachtlijstproblematiek waar we mee te maken hebben. Veel mensen wachten op een verpleeghuisplaats in De Haven. Versterking van de eerstelijnszorg is ook gerealiseerd evenals meer inzet van de Behandelpraktijk bij de cliënten thuis. Dit betreft zowel

paramedische zorg als de inzet van de specialist ouderengeneeskunde en de GZ-psycholoog.

Verder zien we in het verslagjaar een opmerkelijke groei van de huishoudelijke hulp bij de cliënt thuis. Voor de intramurale zorg geldt dat we na het eerste kwartaal van 2022 op een stabiele bezetting zijn uitgekomen. Afgezien van fluctuaties als gevolg van overlijdens is de intramurale pro-

ductie stabiel. De intramurale kortdurende zorg voor zowel Wlz als Zvw heeft een zorgvolume gerealiseerd die ruimschoots boven de begroting is.

Onze zorg is liefdevol. We hechten aan respect en willen de cliënt graag leren kennen. Op deze wijze kunnen we zorg geven die menslievend is. De hierna volgende verbeterprojecten dragen bij aan deze opdracht.



Menslievende zorg

PDL

In 2022 zijn we verder gegaan met het implementeren van PDL-zorg, waarbij de zorgmedewerkers nauw samenwerkten met behandelaars zoals de fysiotherapeut en ergotherapeut. In juni ontvingen de PDL-coaches, nadat zij in april de basisopleiding hebben gehaald, het certificaat voor PDL-coach. Hiermee zijn zij in staat om kennis te delen met collega's en mantelzorgers. Tijdens familiebijeenkomsten en workshops voor de zorgteams zijn mantelzorgers en collega's voorzien van informatie.

Ons doel was dat alle zorgteams een PDL-coach zouden hebben. Dat is, op drie afdelingen na, gelukt.

Voor deze drie afdelingen leiden we in 2023 een PDL-coach op. Om de PDL-methode te borgen krijgen twee medewerkers scholing, zodat ze zelf PDL-coaches kunnen opleiden. We merken veel enthousiasme bij medewerkers rondom dit thema.

Tegelijkertijd hebben de ergo- en fysiotherapeuten scholing gegeven aan medewerkers over zit- en lighouding en adviezen ontwikkeld ten aanzien van een goede, comfortabele lighouding. Denk bijvoorbeeld aan het Innocare-ligstelsel in plaats van luchtwisseldrukmatrassen.

PDL-kick-off

De PDL-methode is eerst bij wijze van pilot uitgerold op kleinschalige woongroepen De Wieken en Vischpoort. Toen de PDL-coaches opgeleid waren, kregen de eerste contactpersonen en medewerkers meer informatie tijdens een feestelijke kick-off.



Methodisch rapporteren

In 2022 is methodisch rapporteren een belangrijk onderdeel geweest tijdens de scholingsdagen. In het voorjaar zijn medewerkers middels e-learnings en fysiek onderwijs geschoold en in het najaar is een follow-up geweest waarbij geoefend is. We merken dat het nog best wennen is voor medewerkers om op deze manier te rapporteren. Niet iedereen pakt dit goed op en de noodzaak wordt niet altijd gezien. In Q1 2023 gaan we met het kwaliteitsteam een plan opstellen om dit onderdeel te verbeteren.



Activiteitenbegeleiding en Beleeftuin

Om activiteiten beter op elkaar af te stemmen en om de samenwerking tussen deze twee teams (met veel raakvlakken) te verbeteren hebben we ervoor gekozen om de teams samen te voegen. In 2023 gaan de teams verder als één team met de naam welzijn. Team welzijn heeft als doel om van alle bewoners in kaart te hebben wat voor hem of haar een zinvolle dagbesteding is. Zij doen intakes bij nieuwe bewoners en brengen in kaart welke activiteiten passend zijn.

Er zijn meerdere grote activiteiten georganiseerd in samenwerking met de activiteitenbegeleiding in de Beleeftuin en de Brasserie. Ook is er een betere afstemming tussen beide afdelingen om te kijken bij welke bewoners welke activiteiten passen. De begeleiders kijken waar de behoefte rondom welzijn van de bewoner ligt en hoe we deze kunnen vervullen.



De wekelijkse bingo is één van de drukst bezochte activiteiten in De Haven. Dit kunnen we mogelijk maken dankzij trouwe inzet van vrijwilligers.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor De Haven van onschatbare waarde. Ze doen activiteiten met bewoners of zorgen ervoor dat de leefomgeving van de bewoners verbetert. Iedere donderdagmorgen is er bijvoorbeeld een hele ploeg mannen actief in het onderhoud van de Beleeftuin. Dankzij hun trouwe inzet is de Beleeftuin in elk seizoen prachtig om te zien.



In december, op de Nationale dag van de vrijwilliger, kreeg iedere vrijwilliger een waardebon van een plaatselijke bakker als bedankje. Ze zijn voor onze bewoners en voor de organisatie echt de kers op de taart.

Vierde wijkteam extramuraal

Per 1 maart 2022 zijn we in de wijkverpleging gestart met het vierde wijkteam. Wijk A is gesplitst in wijk A en wijk D waardoor er twee vaste wijkteams zijn ontstaan en de cliënten minder verschillende gezichten zien. Voor de medewerkers is het fijn om met kleinere teams te werken. Dit zorgt voor continuïteit van zorg en de medewerkers kennen de cliënten goed.



Optimalisatie processen huishoudelijke hulp

In de achterliggende jaren heeft de huishoudelijke hulp bij de cliënt thuis een forse groei doorgemaakt. Als onderdeel van de implementatie van het nieuwe elektronische cliëntendossier medio 2021, is in het achterliggende jaar gewerkt aan het digitaliseren van de planning en documenten die betrekking hebben op de extramurale huishoudelijke hulp. De medewerkers zien hun cliënten in hun planning, waardoor zij weten bij welke cliënt zij hulp gaan verlenen. Documenten zijn gedigitaliseerd. In 2023 onderzoeken we of digitale rapportage mogelijk is.



Strippenkaart

Sommige cliënten in de wijk hebben meer behoefte aan gezelschap en activiteiten. Daarom hebben we in 2022 bewust aandacht geschonken aan deze doelgroep. De al bestaande stripkaart, die voorheen alleen te gebruiken was in de Brasserie, is geëvalueerd en aangepast zodat cliënten in de wijk ook de kosten van een activiteit hiermee kunnen betalen. Ze zijn hier allemaal op geattendeerd door een flyer en publiciteit in het magazine. Het aantal bezoekers uit de wijk voor activiteiten is sindsdien gestegen.

Groei Behandelpraktijk De Haven

De Behandelpraktijk biedt eerstelijns diagnostiek, behandeling en advies aan thuiswonende ouderen. De paramedische functies groeien, de inzet van de specialist ouderengeneeskunde was stabiel. De productie van de GZ-psychologen bleef wat achter bij de verwachting. De verwachting is dat de Behandelpraktijk de komende jaren zal groeien door betere bekendheid en vergrijzing. De wijkverpleging ervaart een grote meerwaarde van betrokkenheid van De Behandelpraktijk, onder andere het laagdrempelig inschakelen van behandelaars bij afwijkende risicosignaleringen, cognitieve problemen en veranderd gedrag. Er zijn korte lijnen. Dit is enerzijds prettig voor de cliënten, anderzijds kan het ook ondersteunend zijn voor de wijkverpleging zelf (bijvoorbeeld door een benaderingsplan op te stellen en ergonomisch advies te geven). De GZ-psycholoog doet periodiek een gedragsprekeuur met de gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie van de wijkverpleging en het dagcentrum. Dit wordt als zinvol en ondersteunend ervaren.

Het afgelopen jaar is er gewerkt aan het efficiënter inzetten van ONS (het elektronisch cliëntendossier), het meer digitaal werken en het verminderen van papieren schaduw dossiers, het inrichten van ZorgDomein zodat zoveel mogelijk verwijzingen digitaal binnenkomen, het op papier zetten van het werkproces en secretariële ondersteuning (informatiepakketjes voor nieuwe cliënten, cliënten aanmelden in ONS).

De diëtiste geeft voedingsadvies aan ouderen met bijvoorbeeld diabetes of andere gezondheidsproblemen.



Toekomstgerichte medewerker

Missie en visie

Alle medewerkers gingen in gesprek over de missie en visie van De Haven, nadat deze opnieuw werd vastgesteld. Het begrip menslievende zorg heeft een prominente plek gekregen in de missie en visie. Maar wat is menslievende zorg? Waarom kies je ervoor bij De Haven te werken? Welke gedeelde waarden hebben we? Allemaal vragen waar we over in gesprek zijn gegaan tijdens de workshops. Het werden waardevolle bijeenkomsten.



Tijdens de workshop over de missie en visie dachten we na over persoonlijke waarden in relatie tot de waarden van De Haven.

Inrichten proces pre- en onboarding

In mei 2022 is er een start gemaakt met het inrichten van de pre- en onboarding van nieuwe medewerkers. In samenwerking met afdeling communicatie is het introductieportaal voor nieuwe medewerkers ingericht. Dit portaal voor de toekomstige medewerker bevat informatie over de organisatie en de werkwijze van de systemen. Vanuit het sollicitatieproces wordt de toekomstige medewerker stapsgewijs meegenomen in de preboarding en voorzien van informatie tot aan de startdatum van het dienstverband. Na de startdatum van het dienstverband vindt de onboarding plaats van de medewerker en krijgt de medewerker een inwerkprogramma.



Digitalisering

In 2022 hebben we een plan van aanpak gemaakt om de digitale vaardigheden van de medewerker te vergroten. Iedere medewerker moet met de digitale systemen kunnen werken en de beschikking hebben over de middelen daarvoor. Diverse interventies zijn hiervoor ingezet, zoals e-learning voor de digitale systemen en applicaties, spreekuren door ICT en de informatievoorziening tijdens de introductiebijeenkomsten. Tijdens de preboarding kan de toekomstige medewerker korte filmpjes bekijken over onze systemen.



In- en uitstroom

Een aantal medewerkers is om uiteenlopende redenen uit dienst gegaan. De krapte in de arbeidsmarkt is ook De Haven niet ontgaan. Verzorgenden en verpleegkundigen hebben regionaal een groot aanbod aan werkgelegenheid. Enerzijds zien we de aantrekkingskracht van andere zorgsectoren, zoals het ziekenhuis, op onze (soms door De Haven zelf opgeleide) verpleegkundigen, anderzijds raakt de krapte in de arbeids-

markt in de overige sectoren ons ook. Medewerkers maken soms de keuze om vanwege (familie) relaties te gaan werken in een andere sector bij een partner of familie met een eigen bedrijf. We hechten aan een correct afscheid van de medewerker, zodat de drempel naar terugkeer bij De Haven laag blijft.

De ontstane vacatures staan langer open, maar worden wel ingevuld. Gedurende het jaar is een

aantal leerlingen gestart met de opleiding tot verzorgende of verpleegkundige. Dit betreffen veelal zij-instromers. In de ondersteunende diensten, zoals huishoudelijke diensten, heeft uitbreiding van formatie plaatsgevonden. Uitbreiding van formatie is er ook geweest in de leidinggevende functie van de flexpool en diverse staffuncties.

De medewerkers, vrijwilligers, bewoners en cliënten in de wijk en andere betrokkenen ontvangen ieder jaar het magazine van De Haven. In het magazine lezen ze persoonlijke verhalen en informatie over de projecten die binnen de organisatie lopen. Een doel hiervan is om medewerkers betrokken te laten zijn bij de organisatie. Het magazine van 2022 kwam in december uit. Klik [hier](#) om het magazine digitaal te lezen.



Ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid

Het gemiddelde ziekteverzuim in 2022 bedroeg 6,1%. Dit is een lichte stijging ten opzichte van het jaar 2021 (5,5%). Ondanks de stijging blijft het ziekteverzuim ver achter ten opzichte van de landelijke cijfers in onze branche.

De duurzame inzetbaarheid van medewerkers heeft te allen tijde de aandacht, bijvoorbeeld door regelingen aan te bieden op het gebied van vitaliteit en mobiliteit. Maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed geweest op de medewerker. In verband met de snel veranderende economische omstandigheden hebben we in het verslagjaar aandacht geschonken aan medewerkers die het financieel zwaar hebben. Hiervoor zijn enkele interventies ingezet.

Heel De Haven bakt

In februari organiseerde de werkgroep Duurzame inzetbaarheid de bakwedstrijd Heel De Haven bakt. Medewerkers mochten hun heerlijkste baksel presenteren aan een deskundige jury. Er was één voorwaarde aan verbonden: er moest een gezonde twist in zitten. Collega Annemieke Kok won met een overheerlijke hazelnoot-mokka-schuimtaart. De taart bevatte slechts de helft van de suiker.



Opleiding en ontwikkeling

In 2021 heeft de PAR een advies uitgebracht over een te gebruiken methodiek bij het rapporteren. In 2022 hebben alle medewerkers van zorg en welzijn een e-learning gevolgd over de SOAP-methodiek. Tijdens een scholingsdag kregen zij hier training over. Toen was er ook gelegenheid om te oefenen, vragen te stellen en extra uitleg te krijgen. Er zijn kaarten met uitleg uitgereikt om het gebruik van de methodiek te ondersteunen.

Gastvrouwen dragen in de huiskamer en kleinschalige woongroep een verantwoordelijkheid. Om de kwaliteit van zorg te waarborgen, hebben zij een verplichte driedaagse training gevolgd. De rapportagemethodiek is behandeld, daarnaast kregen ze onderwijs over de Wet zorg en dwang en EHBO. Het onderwerp 'Gedrag bij dementie' is verzorgd door Ervarea, een professionele groep trainers en acteurs. Dit werd door de medewerkers als zeer waardevol ervaren. De medewerkers kregen na de training een mooi en leerzaam boek uitgereikt door de zorgmanager en bestuurder.

Op alle zorgafdelingen is er een medewerker opgeleid tot PDL-coach, zoals eerder in het jaarbeeld beschreven, zij hebben een training gevolgd bij BartN. Daarnaast hebben zij workshops gevolgd en gegeven in het team en op familieavonden.

Alle medewerkers van extramurale zorg zijn gestart met een scholing van Bergsma & de Boer.

Clënten met psychiatrische aandoeningen stellen thuiszorgmedewerkers in toenemende mate voor ingewikkelde vragen. 'Verward in de wijk' geeft inzicht in de oorsprong van psychiatrische ziektebeelden, behandelt verslavingsproblematiek, lastig gedrag en suïcidaliteit en geeft handreikingen in het effectief opereren in het netwerk. Bovenal gaat 'Verward in de wijk' over hoe de thuiszorgmedewerkers om kunnen gaan met cliënten en familieleden van cliënten met psychiatrische aandoeningen. Deze scholing heeft zeven modules, na iedere module is er een intervisiemoment met het team, de teamleider, de behandeldienst en de afdeling opleiding & ontwikkeling of manager intramurale zorg.

Door teambijeenkomsten te bezoeken, mee te doen aan DISC-trainingen, e-learning te volgen en trainingsdagen te bezoeken, kan de medewerker werken aan de eigen ontwikkeling. Er zijn voldoende opleidingsmogelijkheden voor diverse opleidingen. Medewerkers worden gestimuleerd om een opleiding te volgen. Zo wordt de zorgprofessional versterkt en daarmee kunnen we de zorg verbeteren.

*PDL-coach:
"Ik kan nu medewerkers tips
geven over PDL én
ik durf het ook!"*



Huisvesting en bedrijfsvoering

Uitbouw vergader- en kantoorruimten

Binnen De Haven kampten we al langer met een tekort aan vergaderruimten en goed toegeruste kantoorruimten voor de afdelingen personeel & organisatie, opleiding & ontwikkeling en communicatie (bij de groei van de organisatie zijn deze afdelingen fors uitgebreid). Met het realiseren van een uitbouw op het dak van de Recreatiezaal is er, naast volwaardige kantoorruimten voor genoemde afdelingen, een uitbreiding van twee vergaderruimten en twee spreekruimtes gerealiseerd. De uitbouw in het Atrium op de eerste en tweede verdieping biedt naast vergader- en trainingsfaciliteiten ook volop mogelijkheden voor welzijnsactiviteiten.

Extra ruimte in het Atrium.



Gebiedsontwikkeling Adventkerk

Ouderen blijven langer thuis wonen waardoor we in de toekomst meer zware en complexe zorg zullen geven bij de cliënt thuis. We noemen dit verpleeghuiszorg in de wijk. De komende jaren bereiden we ons hierop voor, tegelijkertijd vinden we het wenselijk dat we deze zorg zoveel mogelijk geclusterd kunnen aanbieden. Om deze redenen zijn we samen met een bestuurlijke vertegenwoordiging van de tegenoverliggende Adventkerk in gesprek om tot een herinrichting van het terrein te komen, waarop ook plaats kan komen voor appartementen die geschikt zijn voor onze doelgroep én daarmee ook geschikt zijn voor het verlenen van zwaardere thuiszorg.

Nieuwe bewegwijzering

Alle bewegwijzering en naamborden zijn vernieuwd. De borden zijn nu in de huisstijl van De Haven. Bij het ontwerp van de borden is rekening gehouden met de bewoners, het moest voor hen goed te lezen en te begrijpen zijn. De psycholoog, logopedist en ergotherapeut hebben hierbij geadviseerd vanuit hun kennis over ouderen met lichamelijke en cognitieve beperkingen. Vanuit een brede vertegenwoordiging van de zorg is meegekeken, zo zijn een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatrie en een teamleider zorg betrokken geweest. Voor de herkenbaarheid wordt er nu per etage gewerkt met een kleur en in Elburg en Kampen zijn ook foto's aangebracht. Om bezoekers de weg te wijzen zijn op cruciale plekken in de gebouwen bewegwijzeringsborden aangebracht om hen via de juiste looproutes naar de afdelingen of kleinschalige woongroepen te begeleiden.



Veiligheid van ICT en informatievoorziening

In het achterliggende jaar zijn verbeteringen aangebracht in de beveiliging van onze ICT- en informatievoorziening. Risico's die te maken hebben met onder andere cybercriminaliteit proberen we hiermee zoveel mogelijk te reduceren. Verbeteringen zijn gericht op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens. De genomen maatregelen zijn uiteenlopend, zowel technisch als softwarematig. Ook zijn enkele medewerkers getraind en toegerust in het detecteren van veiligheidsrisico's en systeemkwetsbaarheden. Door een onafhankelijk bedrijf is een securityscan uitgevoerd met een positief resultaat en enkele verbeterpunten die we opvolgen.

Welke ICT-verbeteringen zijn er doorgevoerd?

- Update van alle informatiesystemen en -componenten.
- Overstap op beter antivirus- en malwaredetectiesysteem.
- Vervanging verouderde apparatuur.
- Betere bezetting ICT-afdeling.
- Scholing ICT-medewerkers op gebied van cybersecurity.
- Checks leveranciers op certificering.

Procesverbeteringen:

- Pre- en onboarding van medewerkers.
- Betaald ouderschapsverlof.
- IAM-proces (Identificatie Authenticatie Management), inclusief SSO (Single Sign On) en MFA (Multifactor Authentication): dit is verbeterd en geïntegreerd met diverse workflows en processen van P&O. De veiligheid van systemen en ruimtes is daardoor geoptimaliseerd.
- Veilig mailen met Outlook 365.



Preventie en voorlichting

Steunsysteem

Samen met de Boei, welzijnsorganisatie in Bunschoten, hebben we het steunpunt in de wijk opgericht. Zoals nu de verwachting is zal er in de toekomst niet voor alle mensen die zorg nodig hebben professionele zorg aanwezig zijn. Dit omdat er niet genoeg zorgprofessionals meer zullen zijn om alle zorgvragers van zorg te voorzien. Door zorg en welzijn met elkaar te verbinden kunnen we al snel met elkaar kijken wat er bij iemand nodig is zonder daarbij de privacy van de cliënten te schaden. Zorginhoudelijke zaken worden niet gedeeld met elkaar.

Voorlichting

Preventie en voorlichting is een belangrijk onderwerp in het strategisch beleid. Daarom hebben we via verschillende communicatiekanalen ouderen in Bunschoten opgeroepen om na te denken over hun toekomst. Welke zorg denken zij straks nodig te hebben? Welke ondersteuning is er vanuit het eigen netwerk? De komende jaren wordt hier nog meer op ingezet.



Steun in de wijk

Dankzij het steunsysteem 'Steun in de wijk' is er meer overzicht op de informele omgeving van een cliënt. Het is beter in beeld wie de mantelzorger is, welke vrijwilliger kan bijdragen en of er nog extra hulp nodig is. Het doel hiervan is om de professionele zorg te ontlasten.

Samenwerken in de keten

Onplanbare nachtzorg

Vanaf 1 februari 2022 werken zorgorganisaties Amaris, Icare, Silverein, Beweging 3.0 en De Haven samen op het gebied van ongeplande nachtzorg. Wijkverpleging De Haven verzorgt de onplanbare nachtzorg voor heel de gemeente Bunschoten, ook voor cliënten van Amaris en Beweging 3.0. Icare en Beweging 3.0 verzorgen de nachtzorg voor de rest van de regio Eemland.

Samen Sterker Eemland

De Haven is onderdeel van het regionale netwerk Samen Sterker Eemland. Samen met andere zorgaanbieders, het ziekenhuis, de gemeenten en GGZ-instellingen in de regio zetten zij in op een gezonde toekomst voor Eemland. Zo wil het netwerk ervoor zorgen dat de zorg in de toekomst toegankelijk en betaalbaar blijft voor de samenleving en dat professionals plezier hebben in hun werk. De Haven heeft actief bijgedragen aan het netwerk, zowel op bestuurlijk als op uitvoerend niveau binnen bijvoorbeeld de projecten Proactieve zorgplanning en het Ouderengeneeskundig Netwerk Thuis in Eemland (ONTiE).



Diverse medewerkers van De Haven zijn nauw betrokken bij Samen Sterker. Onder begeleiding van de leidinggevend communicatieadviseur van De Haven is in 2022 de website www.samensterkereemland.nl gelanceerd. Intussen krijgen enkele honderden geïnteresseerden de periodieke digitale nieuwsbrief over de voortgang van het project.

Innovatie

Zorgtechnologie

Technologie wordt steeds meer ingezet in de ouderenzorg. Het kan de bewoner bijvoorbeeld eigen regie teruggeven of een medewerker tijdsbesparing bieden. Ook kan zorgtechnologie ingezet worden voor welzijnsactiviteiten of een zinvolle daginvulling. Inmiddels maken verschillende toepassingen al deel uit van ons zorgproces, zoals de leef- en beweegcirkels, de slimme medicijndispenser Medido en de slaaprobot Somnox. De wondverpleegkundige werkt met digitale scans en registratiemiddelen. De Somnox wordt bij slaapproblemen ingezet op advies van de psycholoog, wanneer uit de analyse van het slaapprobleem middels een checklist hier aanleiding toe geeft. Ook beschikt de Beleefbieb nu over white-noise-apparaten om in te zetten bij bijvoorbeeld slaapproblematiek.



De psycholoog heeft samen met de aandachtsvelder innovatie onderzoek gedaan naar de inzet van de VRelax-bril. Deze kan ingezet worden bij angst- en stressklachten bij cliënten met en zonder dementie. De eerste ervaringen zijn goed. Er is besloten het gebruik verder te gaan onderzoeken op kosten, indicatiestelling en de duur van de inzet.

In het verslagjaar zijn we verder gegaan met de smart glasses, een bril met ingebouwde microfoon en camera waarmee de verpleegkundige op afstand kan meekijken met een verzorgende of leerling. Ook zijn voorbereidingen getroffen om beeldschermzorg te faciliteren.

Ten behoeve van Luister en Vertel is besloten Spotify in te zetten om muziek gemakkelijk beschikbaar te maken voor cliënten. 'Luister en Vertel' is een methode die in De Haven wordt ingezet om met gepersonaliseerde muziek meer in contact te komen met bewoners met dementie en om onrust of angst te bestrijden.

Het elektronisch cliëntendossier van ONS dat sinds mei 2021 geïmplementeerd is, hebben we verder kunnen uitbouwen tot een systeem dat alle zorgprocessen digitaal ondersteunt. De ontsluiting van informatie vindt plaats met behulp van een Microsoft BI-dashboard, dit instrument is tevens een belangrijke analysetool geworden.



Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Dagbesteding Leer- en Werkplek De Haven

Op 10 maart 2022 heeft Sprank de dagbesteding van 's Heeren Loo overgenomen, dit werd gevierd met een feestelijk tintje. De Sprankvlag werd gehesen en de deelnemers showden hun nieuwe polo's. Het aantal uren begeleiding is uitgebreid alsook de taken die worden uitgevoerd door de deelnemers. Hierbij wordt gekeken naar

een passend werkaanbod dat aansluit op de kwaliteiten en interesses van de deelnemer. Zo draagt de dagbesteding bij aan menslievende zorg in De Haven. De deelnemers ervaren het werken in De Haven als prettig, de maandelijkse lunch die vanuit De Haven wordt aangeboden draagt daar zeker aan bij.



Anne Westerduin de Jong en Paul Sneeep tekenen de samenwerkingsovereenkomst.



Duurzaamheid

In de afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor duurzaamheid. Zo zijn eerder meerdere lampen vervangen door LED-verlichting, de woongebouwen hebben een hoge isolatiewaarde en de gebouwen Elburg en Kampen zijn voorzien van een Warmte- en Koude Opslag (WKO). De zonnepanelen zorgen voor opwekking van duurzame energie die volledig gebruikt wordt door De Haven. Alle vervoersmiddelen voor medewerkers in de wijkverpleging zijn elektrisch. De mogelijkheden voor het versneld vervangen van huidige energieslurpende CV-ketels wordt onderzocht. Voor de schoonmaak- en wasverzorging is gekozen voor producten met milieuvriendelijke en biologisch afbreekbare ingrediënten.

Financieel beleid

De eerste twee maanden van 2022 had de intramurale zorg nog last van een gering omzetverlies als nasleep van de coronaperiode eind 2021. Voor de overige maanden van het jaar kon de maximale intramurale capaciteit benut worden, waardoor de gerealiseerde bezetting in de Wet langdurige zorg (ZZP, VPT en mutatiedagen) uitkomt op 199 plaatsen (2021:187). Het eerstelijnsverblijf realiseerde een bezetting van 12 plaatsen. Het aantal palliatieve verpleegdagen (eerstelijnsverblijf en Wlz-zorg) maakte een stijging door naar gemiddeld 2,7 plaatsen. De groei van de wijkverpleging stabiliseerde zich, de huishoudelijke hulp bij cliënten thuis liet opnieuw een groei zien. De omzetverdeling over de verschillende financieringsbronnen is als volgt:

Omzet x € 1.000	2022	2021
Wet langdurige zorg	21.835	19.888
Wet maatschappelijke ondersteuning	1.101	932
Zorgverzekeringswet	2.557	2.609
Overige opbrengsten	1.633	1.914
	27.126	25.343

De sterk opgelopen inflatie vanaf februari 2022 en de financiële effecten van de nieuwe cao hebben geleid tot stijging van onze kosten waardoor de begroting fors overschreden is. Dit kon gecompenseerd worden door hogere opbrengsten, waarmee we per saldo het jaar positief konden afsluiten. Met het resultaat wordt ruimschoots voldaan aan het financiële convenant met de bank.

De in de jaarcijfers verwerkte coronacompensatie bedraagt € 82.000 (2021: € 237.000).

De investeringen ad. € 1.082.000 betreft verbouwingsinvesteringen kantoor- en vergaderruimtes op de tweede verdieping (€ 555.000) en vervangingsinvesteringen (€ 527.000). Voor een verdere toelichting op de jaarcijfers wordt verwezen naar de jaarrekening 2022 die apart gepubliceerd is.

Resultaat 2022 x € 1.000	Uitkomst	Begroting
Opbrengsten	27.126	26.089
Kosten	26.619	25.589
Resultaat	507	500

Kwaliteit en veiligheid

Audits en metingen

In 2022 zijn drie interne audits uitgevoerd. De thema's van deze audits waren: medicatieveiligheid, wijkverpleging, multidisciplinaire communicatie en werken met het elektronisch cliëntendossier.



De specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundigen hebben nauw contact over de inzet van medicatie.

dossier. Alle audits laten zien dat de onderzochte processen goed verlopen. De onderzoeken leverden wel enkele verbeterpunten op, deze worden geïmplementeerd.

Naast het uitvoeren van interne audits worden jaarlijks verschillende metingen en evaluaties gedaan. Zo zijn in 2022 de scholingsdagen voor zorgmedewerkers geëvalueerd en hebben we onderzocht of de BIG-registraties van verpleegkundigen goed zijn geregistreerd en geldig zijn. Ook zijn de indicatoren verpleeghuiszorg, voortvloeiend uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg gemeten. Voor de verplichte meting is onderzoek gedaan naar verschillende registraties in het cliëntdossier op het gebied van decubitus, beleidsafspraken, voeding en medicatie.

In mei 2022 is ons kwaliteitsmanagementsysteem opnieuw gecertificeerd volgens de ISO 9001-normen. Naast een paar complimenten op het onderdeel 'mensen' is een kleine kanttekening afgegeven met betrekking tot evaluatie van opleidingen en 'zachte' thema's zoals leiderschap en identiteit.

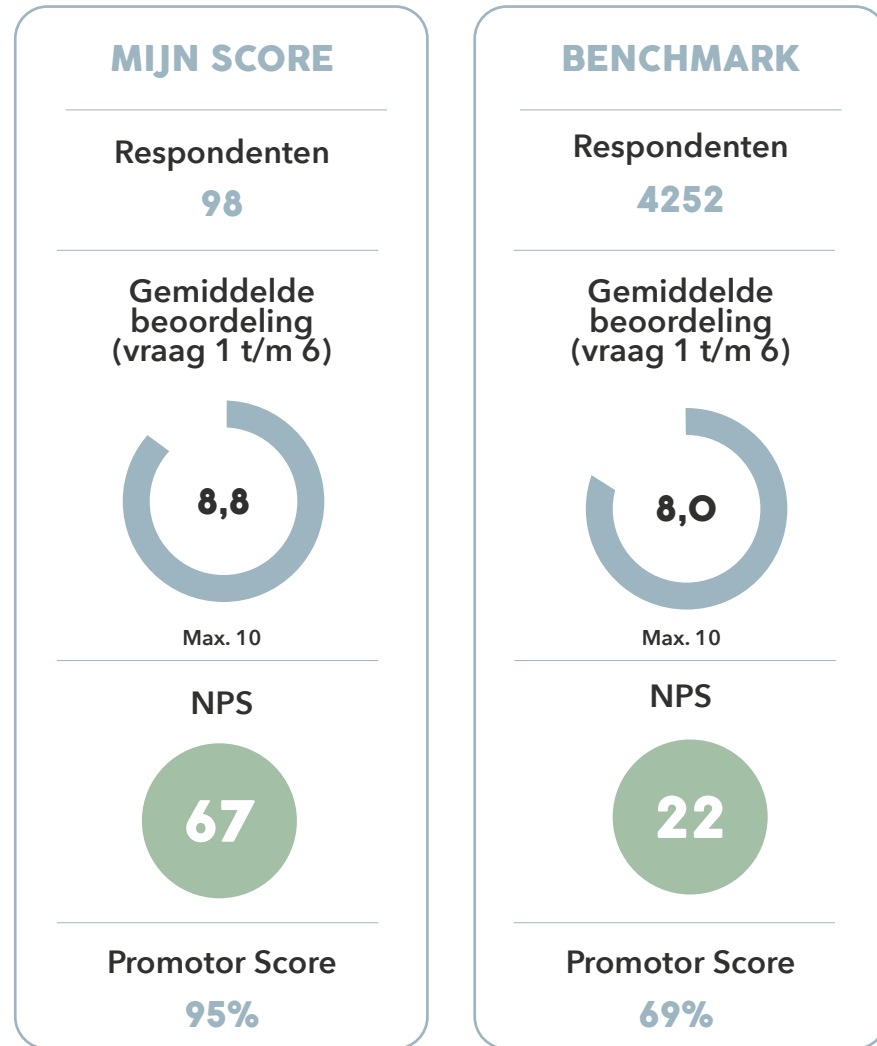
Onderzoek naar de ervaringen van bewoners en cliënten

Jaarlijks onderzoeken we hoe onze bewoners en cliënten de zorg van De Haven ervaren. Deze onderzoeken hebben in 2022 laten zien dat cliënten en bewoners heel tevreden zijn over de zorg die zij van De Haven ontvangen. Naar aanleiding van deze onderzoeken zijn op het gebied van de maaltijden en de wasvoorziening enkele verbeteringen aangebracht.



Uitslag tevredenheidsonderzoeken

Uitslag cliënttevredenheidsonderzoek intramurale zorg



Uitslag cliënttevredenheidsonderzoek wijkverpleging

