

Kwaliteitsbeeld 2024

Mensen maken

De Hoven



Pagina's in beeld

4
Infographic
De Hoven

6
Voorwoord
Raad van
Bestuur

8
Wie zijn wij

10
Onze locaties

12
1 organisatie
100 woorden

14
Kwaliteit van zorg

20
Wat vinden
de cliënten en
hun familie van
onze zorg

22
Mensen van
De Hoven

26
Wij leren

32
Samen met
de regio

36
Wij ontwikkelen

40
Vooruitblik
kwaliteitsbeeld
2025

42
Bijlage: Beeld
in detail 2024

46
Bijlage: Jaarverslag
VVAR 2024



Uitgave:
Stichting De Hoven
Bedumerweg 2
9959 PG Onderdendam
t (050) 367 20 60
i www.dehoven.nl
e informatie@dehoven.nl

Voorjaar 2025

Ouderenzorg in Noord-Groningen

Infographic

De Hoven

Medewerkers en vrijwilligers

1161
medewerkers (748 fte)

502
vrijwilligers

★★★★☆
Medewerkerstevredenheid: 3,8

Verzuim 2024:
10,57%

Instroom:
252

Doorstroom:
56

Uitstroom:
235

Personele samenstelling primair proces

- Verzorgenden (niveau 3 en 4)
- Behandelaren
- Facilitair
- Verpleegkundigen (niveau 4 en 5)
- Helpenden



Leren en ontwikkelen

79
leerlingen in opleiding

187
stagiaires

34
gediplomeerd

145
scholingen en trainingen

Bewoners en hun families

776
bewoners

145
gebruikers dagzorg

624
revalidanten en kortdurend verblijf

★★★★☆
Clientwaardering: 4,4

Hoofdthema's kwaliteit 2024



Welbevinden bewoners



Versterken primair proces



Grip op inzetbaarheid en verzuim



Balans personele samenstelling en rooster



Regionale samenwerking



De Hoven

Voorwoord

Beste lezers,

**Met trots publiceren
we voor het eerst een
kwaliteitsbeeld.**

Elke dag werken we samen met familie, met vrijwilligers, met collega's en met andere organisaties, om samen het goede te doen voor de mensen aan wie wij zorg en ondersteuning bieden. Om aandacht te hebben voor dat wat er echt toe doet. In deze nieuwe stijl van kwaliteitsbeeld zijn we op zoek geweest hoe we dat het beste zichtbaar kunnen maken.

Kwaliteit van zorg maken we samen. Binnen De Hoven en in de regio Noord-Groningen. We werken daaraan met veel plezier en ambitie door in 2025 en laten in dit kwaliteitsbeeld graag zien hoe ons dat vergaan is in 2024.

Maakt het u nieuwsgierig? Kom vooral onze locaties bezoeken, u bent van harte welkom.

Karin van der Vries
Raad van Bestuur



De Hoven



De Hoven ouderenzorg in Noord-Groningen

Samen maken we Noord-Groningen

De Hoven biedt zorg aan ouderen in verpleeghuizen en woonzorghuizen in de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland.

Noord-Groningen is een regio van ruimte en rust, een verre horizon, gele koolzaadvelden en verspreid liggende kleine dorpskernen. Waar mensen verbonden zijn met elkaar en met de Groninger klei.

Het Hogeland is een plattelandsgemeente, met een weidse horizon tot aan de Waddenkust. Het is de één na grootste gemeente in Nederland wat betreft oppervlakte. Eemsdelta ligt aan de Eems, met de havenplaats Delfzijl en het middeleeuwse stadje Appingedam met de hangende keukens. Naast de ruimte en rust worden Eemsdelta en Het Hogeland ook gekenmerkt door vergrijzing, ontgroening, krimp en een laag sociaaleconomische status.

Noord-Groningen is de laatste jaren ook bekend als aardbevingsgebied. Veel woningen moeten worden versterkt of nieuw gebouwd. De problematiek rond de aardbevingen heeft tot veel spanningen geleid in de regio en het vertrouwen in de overheid geschaad. Het welzijn en de gezondheid van de inwoners staan onder druk. Dat treft onze bewoners, hun familie en onze medewerkers en vrijwilligers.

Vanwege de aardbevingen moeten ook onze locaties versterkt of nieuw gebouwd worden. De locatie Alegunda Ilberi is in 2024 versterkt. Damsterheerd en Vliethoven worden de komende jaren nieuw gebouwd. Dat doet De Hoven volgens de afspraken van het Groninger Zorgakkoord en samen met collega's ouderenzorg, gehandicaptenzorg en GGZ.

Naast deze regio-eigen ontwikkelingen, heeft De Hoven te maken met de landelijke ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Namelijk toenemende complexiteit in de ouderenzorg, krapte op de arbeidsmarkt en druk op de budgetten. De Hoven werkt samen met alle ouderenzorgorganisaties in de provincie onder de naam Groninger Kracht, om goede zorg betaalbaar en toegankelijk te houden voor alle ouderen in Groningen.

Onze locaties

De Hoven heeft 6 locaties waar woonzorg en verpleeghuiszorg aan kwetsbare ouderen wordt geboden. Daarnaast heeft De Hoven samen met Zonnehuisgroep Noord het Revalidatiecentrum Eemsdelta.

De Twaalf Hoven Winsum

De Twaalf Hoven is een verpleeghuis, bestaande uit meer gebouwen. Er wordt somatische zorg, psychogeriatrische zorg, revalidatie en dagzorg verleend. Er is de rust van de eigen woning of afdeling en iedereen kan de reuring van de Tirrel opzoeken, waar we elkaar ontmoeten, verbinden en verrijken. In de Tirrel zijn verpleeghuis, basisscholen, sport en recreatie onder-een-dak.

Verpleeghuis
169 plaatsen

- 2024:**
- 327 revalidanten en cliënten ELV¹
 - 205 cliënten verpleeghuiszorg
 - 82 cliënten dagbehandeling (Zvw), dagbesteding (Wlz), dagactiviteiten (WMO)
 - 305 medewerkers (196 fte)
 - 119 vrijwilligers

Winkheem Winsum

Winkheem is een woonzorglocatie waar bewoners op zichzelf wonen, samen kunnen eten en elkaar opzoeken in het restaurant of op het terras. Waar ook voor buurtbewoners activiteiten zijn.

Woonzorgcentrum
63 plaatsen

- 2024:**
- 87 cliënten zorg met verblijf
 - 73 medewerkers (47 fte)
 - 70 vrijwilligers

¹ ELV: Eerstelijnsverblijf

Viskenij Baflo

Viskenij is een woonzorglocatie voor en door het dorp. Bewoners worden bij dorpsactiviteiten betrokken en dorpsgenoten ontmoeten elkaar in de Thuiskamer van Viskenij.

Woonzorgcentrum
26 plaatsen

- 2024:**
- 42 cliënten zorg met verblijf
 - 39 medewerkers (24 fte)
 - 36 vrijwilligers

Alegunda Ilberi Bedum

Alegunda Ilberi is een woonzorglocatie midden in het dorp. De eigen kamers en de huiskamers liggen rond open ruimtes waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en waar biljartclubs van het dorp spelen.

Woonzorgcentrum
83 plaatsen

- 2024:**
- 116 cliënten verpleeghuiszorg
 - 165 medewerkers (102 fte)
 - 95 vrijwilligers

Damsterheerd Appingedam

Damsterheerd is een woonzorglocatie. In de gezamenlijke Heerdstee bruist het van activiteiten zoals muziek, sport, bingo.

Woonzorgcentrum
84 plaatsen

- 2024:**
- 122 cliënten verpleeghuiszorg
 - 158 medewerkers (90 fte)
 - 91 vrijwilligers

Vliethoven Delfzijl

Vliethoven is een verpleeghuis dat meerdere gebouwen omvat rond een park en aan het water. Er wordt somatische en psychogeriatrische zorg verleend. Op de locatie wordt vanaf 2025 nieuwgebouwd, waardoor we tot 2027 het terrein delen met veel grondwerkers, bouwvakkers en installateurs.

Verpleeghuis
140 plaatsen

- 2024:**
- 240 cliënten verpleeghuiszorg
 - 15 cliënten ELV
 - 53 cliënten dagbehandeling (Zvw), dagbesteding (Wlz), dagactiviteiten (WMO)
 - 256 medewerkers (180 fte)
 - 90 vrijwilligers

Maatschap Revalidatiecentrum Eemsdelta

De Hoven en Zonnehuisgroep Noord verlenen hier revalidatie en eerstelijns verblijf. Het is gevestigd in tijdelijke huisvesting en gaat in 2027 verhuizen naar het naast gelegen nieuw te bouwen Regionaal Behandelen- en Ontwikkelcentrum De Felze.

Revalidatiecentrum
50 plaatsen

- 2024:**
- 282 revalidanten en cliënten ELV
 - 40 fte medewerkers

Samen (ver)bouwen we nieuwe huizen

Dit gaat verder dan alleen het neerzetten van een gebouw. We gaan er intensief samenwerken met andere zorgorganisaties.

Deze ontwikkeling is niet alleen van groot belang voor onze bewoners en cliënten, maar draagt ook bij

aan een beter toekomstperspectief voor de zorg in het Groninger aardbevingsgebied. Door krachten te bundelen, stimuleren we vernieuwing in de zorgsector. In 2024 is Alegunda Ilberi versterkt.



Lees meer over het GZA
Scan de QR-code of ga naar: www.GZA.nl



1 organisatie 100 woorden

We hebben aandacht voor wat er
echt toe doet in iemands leven.

De mensen aan wie we zorg en ondersteuning bieden, hun naasten, familie, medewerkers en vrijwilligers. Samen zijn wij De Hoven.

Onze medewerkers werken met elkaar en steeds meer samen met naasten, familie en vrijwilligers, om samen het goede te doen. Zodat ouderen in hun laatste levensfase zich bij ons zo goed mogelijk voelen en zo min mogelijk ongemak ervaren.

We werken vanuit de bedoeling: we hebben aandacht voor wat er echt toe doet in iemands leven. We sluiten daarop aan en stemmen daarop af. Dit vormt het vertrekpunt van alles wat we doen.

Missie De Hoven

De missie van De Hoven is dat ouderen in Noord-Groningen goede zorg krijgen in hun laatste kwetsbare levensfase. Deskundige medewerkers en vrijwilligers zijn voor De Hoven het hart van de organisatie. Wij maken samen De Hoven en zoeken verbinding met elkaar en de gemeenschappen in Noord-Groningen. De Hoven zet zich ervoor in dat er voldoende voorzieningen in de regio ontwikkeld worden, waar ouderen goede zorg kunnen krijgen. Dat doen wij samen met inwoners, huisartsen, zorgpartners, onderwijsinstellingen en gemeenten in de regio.

Visie De Hoven

De Hoven wil ouderen goede zorg geven waarbij eigen gewoonten, zin en betekenis in relatie staan tot het dagelijkse welbevinden. Daarbij proberen we familie en dierbaren te helpen om de achteruitgang of de vooruitgang te begrijpen, waardoor de verbondenheid met elkaar kan worden voortgezet. We geloven erin dat medewerkers het goede kunnen doen voor bewoners en hun dierbaren als wij het goede doen voor elkaar. Deskundige medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zijn voor De Hoven het hart van de organisatie. Samen maken we De Hoven!

Werken vanuit de bedoeling

Het draait bij De Hoven dus om het welbevinden van de bewoners en cliënten. Dat wat zij belangrijk vinden in hun leven, daarop willen we onze zorg aansluiten. We willen onze zorg zo organiseren dat medewerkers daar werkplezier bij ervaren. Sleutelwoorden daarbij zijn verbinding, kennis en autonomie.

Het is onze bedoeling dat we in ons dagelijks handelen aandacht hebben voor wat er echt toe doet in het leven van de bewoners/cliënten en in het werk van onze collega's en vrijwilligers.

In het kwaliteitsbeeld 2024 lichten we toe hoe we dat in 2024 hebben gedaan. We geven aan wat de ervaring is van onze bewoners², hun familie en de medewerkers en we reflecteren over de geleerde lessen.

² We gebruiken in dit kwaliteitsbeeld de termen bewoners en cliënten en bedoelen hiermee de kwetsbare ouderen die bij ons wonen, tijdelijk bij ons verblijven, revalideren of dagzorg ontvangen.



Kwaliteit van zorg

“Onze medewerkers werken met elkaar en steeds meer samen met naasten, familie en vrijwilligers, om samen het goede te doen.

Zodat ouderen in hun laatste levensfase zich bij ons zo goed mogelijk voelen en zo min mogelijk ongemak ervaren. We werken vanuit de bedoeling: we hebben aandacht voor wat er echt toe doet in iemands leven. Welke gewoonten, zin en betekenis hun dagelijkse welbevinden bepalen. We sluiten daarop aan en stemmen daarop af. Dit vormt het vertrekpunt van alles wat we doen.”

Samen bepalen we de zorg en maken we het dagelijks leven

De cliënten van De Hoven hebben behoefte aan tijdelijke of langdurige 24-uurs verblijfszorg, aan revalidatie, behandeling of dagzorg. De zorgbehoefte van deze mensen komt voort uit psychogeriatrische aandoeningen (zoals dementie), niet aangeboren hersenletsel, het syndroom van Korsakov en/of meervoudige lichamelijke aandoeningen. In 2024 hebben 776 bewoners, 624 revalidanten en mensen die tijdelijk bij ons verbleven, 145 gebruikers van de dagzorg en alle familieleden die betrokken zijn bij al deze mensen, het dagelijks leven in de locaties van De Hoven bepaald.

In en rond de huiskamers, wandelgangen en de eigen kamers vindt het dagelijks leven plaats en wordt lief en leed met elkaar gedeeld door bewoners onderling en door families en medewerkers. Daar is de individuele aandacht en het gesprekje tussendoor. Door de zwaardere zorgvraag, waarbij bewoners minder prikkels kunnen verdragen, worden activiteiten al meer in de huiskamers georganiseerd. Waar en voor wie mogelijk zijn er ook activiteiten in ontmoetingsruimtes. Zoals de muziekavonden op woensdag in de Tirrel en de (hersens) gymnastiek en samenzang in Damsterheerd.

Voor de revalidanten zijn de dagen meer vol leven en bedrijvigheid. Al hun bezigheden en oefeningen staan in het teken van revalideren. Het behandelplan is gebaseerd op dat wat voor de revalidant thuis in het dagelijks leven belangrijk is.

In 2024 is de bewegingsvrijheid in en rond de huizen vergroot. Deuren gingen open en codes werden verwijderd. Er werden creatieve oplossingen gezocht en gevonden. Dilemma's worden besproken in de teams en met de families. GPS-trackers worden volop ingezet om bewegingsvrijheid te geven.

Aan de basis van de zorg ligt het gesprek met bewoner en familie over wat voor de bewoner/cliënt belangrijk is in het leven*, wat de zorgvraag is, met welke bijzonderheden rekening moet worden gehouden. Op basis daarvan worden afspraken gemaakt over de zorg of revalidatie en het dagelijks leven van de bewoner. De zorgmedewerkers en contactpersoon van de bewoner blijven regelmatig bespreken hoe het gaat. Zo leert het team de bewoner/revalidant beter kennen en kan de zorg beter afgestemd worden op diens gewoonten. Het zijn ook de momenten waarop de zorgmedewerker familie inzichten geeft om de achteruitgang of vooruitgang te begrijpen en hoe ze beter in contact kunnen blijven met hun dierbare. Over de zorg wordt gerapporteerd in het zorgleefplan. De familie kan hierin meelesen via het clientportaal. Bij langdurig verblijf vindt er jaarlijks een zorgleefplanbespreking plaats. Dan evalueren de familie en verschillende zorgdisciplines hoe het gaat en worden de afspraken over de zorg bijgesteld.

** Bij aanvang van de zorg wordt aan de bewoner/familie gevraagd wat belangrijk is voor iemand, wat betekenis geeft aan het leven. De Groninger Welbevinden Indicator (GWI) hanteert 8 gebieden die van invloed zijn op het welbevinden van ieder mens. De mate waarin deze gebieden van invloed zijn, verschilt voor ieder mens evenals de tevredenheid hierover. De bespreking van deze vragenlijst geeft aanleiding voor het maken van afspraken over de zorg. Na een half jaar vindt er een zorgleefplanbespreking plaats met de familie/bewoner. Dan wordt opnieuw gevraagd naar het welbevinden en hoe de bewoner/familie de zorg ervaart en wat men verbeterd wil zien. We vragen ook de clientwaardering uit te drukken in een cijfer tussen 1 en 5.*

Lessen uit het project Familiehuis

In de zomer 2021 is in een van de huiskamers in Vliethoven het project 'Familiehuis' gestart. Dit is 1 juli 2024 afgerond. Parallel aan dit project is een actieonderzoek uitgevoerd. Het veranderdoel van dit actieonderzoek was om de zorg zo in te richten dat naasten als gelijkwaardige partners onderdeel uit kunnen maken van de praktische zorgverlening voor mensen met dementie. Het streven was om taken en verantwoordelijkheden optimaal te delen en aan te sluiten bij behoeften van cliënten en naasten, zodat de juiste persoon op de juiste plek zorgt.

Er zijn veel lessen geleerd. We hebben geleerd dat we dit alleen maar samen kunnen doen. Voor medewerkers en voor familie zijn er hobbels te nemen. Medewerkers willen het beste voor bewoners en zijn erop gericht om goed voor hen te zorgen. Om dit samen met naasten te doen en je te richten op het creëren van een woongemeenschap, vraagt een andere manier van denken en doen. Het vraagt andere vaardigheden, kennis en flexibiliteit. Afspraken met naasten moeten worden vastgelegd op een manier die voor iedereen helder is en in te zien is en ook makkelijk bijgesteld kan worden als dat nodig is. Het laten doen van zorgtaken door naasten vinden medewerkers spannend vanwege de angst dat er dingen mis kunnen gaan. Er is een groot gevoel van verantwoordelijkheid.

Naasten vinden het gesprek aangaan met medewerkers niet altijd makkelijk en vanzelf gaan en dat vinden naasten lastig. Naasten hebben zelf ook steun en begrip nodig, er is veel verdriet. Meehelpen in de zorg vinden naasten ook spannend omdat men bang is dat er iets misgaat, of omdat zij zelf een druk leven hebben, overbelast zijn en geen verplichtingen willen ten aanzien van de zorg en/of omdat kennis ontbreekt die ze wel graag zouden willen opdoen.

De geleerde lessen zijn input voor het plan Samen Zorgen dat in 2025 start binnen De Hoven.



“Er zijn veel lessen geleerd. We hebben geleerd dat we dit **alleen maar samen** kunnen doen.”



Neem een kijkje in het Familiehuis

Scan de QR-code of ga naar:
vimeo.com/957685891/9726109819



Familie Bouwes

1 leven 100 woorden

Afgelopen kerst voelde het net alsof we op vakantie waren. In de kamer van mijn man hadden de medewerkers van de afdeling een prachtig gedekte tafel klaargezet. We hebben samen genoten van een heerlijk diner. Het was net alsof we samen in een restaurant zaten. Ik had een fles sekt meegenomen, dat dronken we altijd tijdens de vakanties. Het was heel gezellig en we hebben fijn gepraat samen.

Op vakantie gaan, dat deden we graag. Onze laatste reis ging naar Mallorca. We hebben altijd hard gewerkt in de horeca, maar ook genoten van het leven. Nu, na 53 jaar huwelijk, koesteren we nog steeds die bijzondere momenten samen.

Wat vinden de cliënten en hun familie van onze zorg

Bij de zorgleefplanbespreking vragen we aan de bewoner/familie hoe deze onze zorg ervaart en wat men verbeterd wil zien en welk cijfer ze onze zorg geven.

Toelichtingen bij clientervaringen

Woordwolk



Gemiddeld client waarderingscijfer 2024

Locatie	Gemiddeld cijfer
Winkheem	4.4
Viskenij	4.0
Vliethoven	4.3
De Twaalf Hoven	4.4
Damsterheerd	4.7
Alegunda Ilberi	4.3

(bron: zorgplanbesprekingen/ECD)

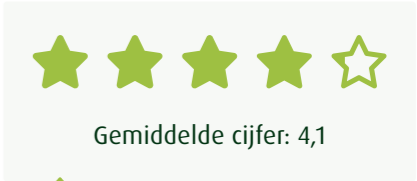
Familiegesprekken

In het voor- en in het najaar zijn er telefonisch familiegesprekken gevoerd. In totaal zijn er 88 gesprekken gevoerd. Er is vaak genoemd dat het contact met medewerkers goed is. Naasten geven aan dat ze alle ruimte ervaren en dat er van alles mogelijk is. Opvallend is dat veel naasten gesproken zijn die geen verbeterpunten konden benoemen.

Een aandachtspunt dat eruit sprong was de kosten van de was. Die worden door meerdere naasten als hoog omschreven. Het thuisgevoel is niet altijd aanwezig. Dit heeft voornamelijk te maken met het ziekteproces en dat contact maken niet altijd meer kan zoals men gewend was.

Ook wordt de druk op de zorg steeds meer door naasten gevoeld.

Er is gevraagd om een cijferbeoordeling tussen het cijfer 1 en 5. Het cijfer 1 staat voor zeer onvoldoende en het cijfer 5 voor uitstekend.



Gemiddelde cijfer per locatie van de familiegesprekken in 2024

Winkheem	4.0
Viskenij	3.9
Vliethoven	4.0
De Twaalf Hoven	3.9
Damsterheerd	4.2
Alegunda Ilberi	4.5

Waarderingen op Zorgkaart Nederland 2024

Locatie	Totaal aantal waarderungen*	Gemiddelde waarderingscijfer*
De Hoven (totaal)	315	8,6
Alegunda Ilberi	48	9,1
Damsterheerd	78	9,1
De Twaalf Hoven	71	8,7
Viskenij	32	8,0
Vliethoven	36	8,3
Winkheem	50	8,0
Revalidatiecentrum Eemsdelta	33	8,4

* periode 2021 - 2024



Mensen van De Hoven

RIEKUS 73
"MOEILIK DOEN
MOET JE NIET
AAN BEGINNEN."

“Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zijn voor De Hoven het hart van de organisatie.”

Dat wat bewoners en cliënten belangrijk vinden in hun leven, daarop willen we onze zorg aansluiten. We willen de zorg zo organiseren dat medewerkers werkplezier ervaren. Sleutelwoorden daarbij zijn verbinding, kennis en autonomie.

In 2024 ondersteunen 1161 medewerkers en 502 vrijwilligers het dagelijks leven, de zorg en behandeling in de zorglocaties van De Hoven. De ene ondersteunt direct, omdat die deel uit maken van een team in een zorglocatie of de behandeldienst. De andere ondersteunt indirect vanuit een van de ondersteunde diensten.

Waardering medewerkers

In 2024 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek ³ uitgevoerd onder 486 medewerkers



Medewerkerstevredenheid: 3,8 ⁴

Respons: **42%**

Medewerkers

- Ervaren over het algemeen enige mate van autonomie.
- Voelen zich in het algemeen bekwaam in hun werk.
- Voelen zich verbonden met hun collega's.
- Hebben vooral intrinsieke motivatie voor hun werk. Ze doen vooral hun best omdat ze het werk leuk vinden, niet omdat anderen dat willen.

Er zijn ook wensen en verbeterpunten aangegeven. Naar aanleiding hiervan is de werkkostenregeling uitgebreid met de mogelijkheid voor sportabonnementen en in december cadeaubonnen. In 2025 worden er workshops georganiseerd over de overgang, werkdruk en mantelzorg.

Waardering vrijwilligers

In alle locaties zijn vrijwilligers actief en onderdeel van het dagelijks leven en zorg. Ze geven individuele aandacht aan bewoners, ondernemen een activiteit met individuele bewoners of organiseren en begeleiden activiteiten voor meer bewoners in de locatie.

Vrijwilligers zijn in 2024 uitgenodigd bij een bijeenkomst over de ontwikkeling binnen De Hoven en de beweging naar Samen Zorgen die we gaan stimuleren. Vrijwilligers stellen het op prijs dat ze hierin worden meegenomen en dat ze mee kunnen denken.

In alle locaties wordt door de medewerkers een bijzondere avond georganiseerd, waarin de vrijwilligers 'in het zonnetje worden gezet'.

Inzetbaarheid en verzuim

Verzuimpercentage 2024:

10,57%

Er is een grote spreiding van verzuimpercentage tussen zorglocaties

Laagste: **5,04%** Hoogste: **14,99%**

Verzuimfrequentie 2024:

1,38

³ De vragenlijsten van het medewerkeronderzoek zijn gebaseerd op de motivatietheorie van Deci & Ryan

⁴ Waardering op een schaal van 1-5 (de Likertschaal)

Klaas Noordhof 62 jaar

1 leven 100 woorden

Een stimulans om contacten te maken

Van huis uit ben ik timmerman, maar daar moest ik een aantal jaren geleden helaas mee stoppen. Sinds 2016 ben ik vrijwilliger bij De Hoven en rijd ik op de bus van Vliethoven en Damsterheerd. Zo ben ik weer onder de mensen en het stimuleert me om contacten te maken. Ik mag graag rijden, maar ook bootje varen. Vroeger had ik een speedboot, maar die is inmiddels vervangen door een sloep. Tja....ook ik word ouder en het hoeft niet meer zo snel.

Het aantal ritjes met de bus wordt wel minder. Er is minder geld beschikbaar voor uitjes en als bewoners bij De Hoven komen wonen zijn ze een stuk minder mobiel dan een paar jaar geleden.

24 Eind 2023 constateerden we dat alle ingezette acties enig effect hebben op inzetbaarheid en verzuim. Maar het effect in het geheel was niet genoeg. Het verzuim bleef hoog en we zagen geen trendbreuk. Het verzuim bleef hoog en we zagen geen trendbreuk. We zijn doorgegaan op de ingeslagen weg, waaronder de mogelijkheid voor de leidinggevenden een adviseur en trainer verzuimgesprekken hulp te vragen. Daarnaast hebben we ingezet op onderzoek. Door mee te doen aan het Preventieplan Zorg & Welzijn⁵ en door vragen over verzuim toe te voegen aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).

Uit het Preventieplan Zorg & Welzijn blijkt het volgende:

- De Hoven weet medewerkers beter te behouden dan de branche
- Opvallend is het behoud onder jongeren
- Ook de uitstroom is lager ten opzichte van de branche
- Verzuim is hoger dan het branche gemiddelde
- Medewerkers hebben behoefte aan helderheid en invloed op het rooster, meer zeggenschap, saamhorigheid en het geven van feedback genoemd.
- Veel P&O thema's zijn al opgepakt binnen De Hoven, dan wel zijn in ontwikkeling. We hebben ook vanuit De Hoven mooie voorbeelden kunnen delen met andere deelnemers van het Preventieplan.
- Kansen liggen er voor De Hoven op het gebied van informele zeggenschap, teamontwikkeling en vervolg van het leiderschapstraject.

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt:

29%

van de medewerkers geeft aan dat de aardbevingsproblematiek een negatief effect heeft op hun gezondheid

49%

wil (een beetje) ondersteund worden om vitaal te blijven

63%

is in meer of mindere mate mantelzorg

Balans personele samenstelling en rooster

In alle zorglocaties en voor alle afdelingen is de normformatie bepaald op basis van de zorgbehoefte van de bewoners. In 2024 is De Hoven overgestapt naar kwartaalroosters. Daarmee hebben medewerkers helderheid over een langere periode, wat ten goede komt aan een werk-privé balans. Op basis van de normformatie en uitgangspunten voor een gezond rooster hebben de teams werkroosters gemaakt. Het bespreken van gezamenlijke en eigen belangen en het verenigen in een gezond teamrooster, heeft goede gesprekken. Doel is een passend rooster en dat mensen op roostervrije dagen vrij kunnen blijven. Dat is niet eenvoudig gebleken. Want bij invoering van de nieuwe roostermethodiek was de teamsamenstelling nog niet overal goed: de gewenste inzet kwam niet altijd overeen met de beschikbare inzet. Daarnaast worden bij een hoog ziekteverzuim toch nog mensen gevraagd om op hun roostervrije dag in te vallen.

De Hoven heeft voor de 'medewerkersreis' introductiebijeenkomsten; tijdens het inwerkprogramma een maatje; een blijf-gesprek terugkijkend op de eerste maanden; ontwikkelgesprekken en scholing, training en opleiding.

De uitstroom was in 2024 hoger dan verwacht. Samen met een hoog verzuim, was het in een aantal afdelingen in de vakantieperiode lastig om voldoende bezetting te hebben. Er is soms ingevallen door behandelaren en ondersteunende diensten en er zijn prioriteiten gesteld, waardoor een aantal activiteiten zijn weggefallen en de werkdruk voor de dienstdoende zorgprofessionals hoger werd.

Was er begin 2024 nog sprake van overformatie, in het najaar werd duidelijk dat er onderformatie was ontstaan en werden er vacatures gesteld. We merken dat er minder mensen reageren en dat het langer duurt om de vacatures te vervullen. Wel wordt er veel gekeken naar onze 1-leven-100-woorden verhalen op de sociale media.

⁵ Preventieplan Zorg&Welzijn doet in drie regio's onderzoek naar verloop en verzuim. Het is data-gedreven en maakt gebruik van luister- en dialoogsessies

Instroom, doorstroom, uitstroom

252

mensen in dienst gekomen

56

mensen doorgestroomd naar andere functie

235

mensen uit dienst gegaan



Wij leren



“We geloven erin dat we het goede kunnen doen voor bewoners en hun dierbaren als wij het goede doen voor elkaar.”

De Hoven biedt medewerkers de mogelijkheid voor doorontwikkeling. Naast scholing en training op onderdelen, is er ook de mogelijkheid tot het volgen van een opleiding (Gildeleren, MBO/HBO verzorging en verpleging, GZ-psycholoog en Specialist Ouderengeneeskunde). We werken daarbij samen met het zorg- en onderwijsveld en aan nieuwe opleidingsconcepten.

We leren, ontwikkelen en innoveren ook in de dagelijkse praktijk door bespreking van dilemma's; naar aanleiding van evaluaties en audits en door het uitproberen van innovaties.

Dilemma's waar we samen van leren

Omdat De Hoven in de zorg het welbevinden van de cliënt centraal stelt, doen zich regelmatig dilemma's voor. Die lossen we op door samen te zoeken, in overleg met elkaar, met de client, familie en alle betrokkenen bij het dilemma. Regelmatig wordt daarvoor een moreel beraad gehouden. Het bespreken van dilemma's staat voor samen leren en verbeteren in de dagelijkse praktijk.

Scholing

Medewerkers krijgen de mogelijkheid om door te ontwikkelen. Is er meer kennis nodig of is kennis verplicht voor een bepaalde functie? Dan wordt e-learning ingezet door middel van Pynter. Daarnaast zijn er specifieke scholingen en trainingen die de afdeling opleidingen ontwikkelt en/of aanbiedt. In 2024 waren dat er 145. In een variatie van BHV trainingen (49); tillen en transfer (13); medische-verpleegkundige handelingen (38); werkbegeleider/trainer (12); roosteren (7); triage (3); methodisch werken aan welbevinden (10), omgaan onbegrepen gedrag (13).

Opleiden

De Hoven leidt (toekomstige) medewerkers op. In 2024 gaat het om de volgende aantallen.

79 leerlingmedewerkers

34 leerlingmedewerkers zijn gediplomeerd, waarvan:

- 1** op niveau 2
- 23** op niveau 3
- 10** op niveau 4

187 stagiaires, waarvan:

- 138** BOL en HBO in de zorg
- 39** HBO en universitair
- 10** Wijkleerbedrijf

Leren van audits en evaluaties

De Hoven voert jaarlijks audits uit. In audits wordt bekeken of we in de praktijk de werkprocessen toepassen zoals is afgesproken. De audits leiden tot adviezen en verbeter voorstellen.

Esther Bolt

1 leven 100 woorden

Esther heeft een bijzondere weg afgelegd. Jarenlang werkte ze in een modezaak, waar ze het belangrijkste leerde: hoe je mensen écht kunt benaderen. “Wat ik in die 16 jaar in de mode heb geleerd, gebruik ik nu in het verpleeghuis. Het is belangrijk dat mensen zich op hun gemak voelen, en dat begint bij hoe je met ze omgaat.”

Tegenwoordig werkt Esther als verpleegkundige bij De Hoven, op een afdeling voor mensen met moeilijk te begrijpen gedrag. “Net als in de winkel is het in de zorg essentieel om mensen goed te kennen en te begrijpen. Alleen dan kun je hen het comfort en de aandacht geven die ze verdienen.”

Sinds 2019 is Esther weer aan de studie. Na haar opleiding aan de Hogeschool voor Mode-management besloot ze een nieuwe weg in te slaan. Ze startte als zij-instromer in de zorg en haalde inmiddels haar diploma's Verzorging & Maatschappelijke Zorg én MBO-Verpleegkunde. En ze is nog niet uitgeleerd – de zorg blijft haar uitdagen!

“Wat ik in die 16 jaar in de mode heb geleerd, gebruik ik nu in het verpleeghuis.”



Innovaties

De Hoven is actief deelnemer aan diverse innovatieve tafels in de provincie, waaronder die van het Groninger Zorgakkoord. De Hoven gaat de komende jaren stevig inzetten op innovatie en efficiëntie om de levenskwaliteit in onze locaties te verbeteren en de werkomstandigheden van zorgverleners te vergroten.

In 2024 zijn de eerste lijnen hiervoor intern uitgezet en dit heeft geresulteerd in een aantal mooie resultaten.



Exo-skelet in afdeling de Polder op Vliethoven

In 2023 was het verzuim op de Polder gestegen. Uit onderzoek bleek dat dit in verband stond met de toegenomen zorgzwaarte op de afdeling. In samenwerking met behandelaren en de bedrijfsarts is onderzoek gedaan naar mogelijke oplossingen. Een studie liet zien dat in de bouw identieke problemen aangepakt zijn met behulp van ondersteunende skeletten. De Hoven kwam uit op de toepassing van exo- skeletten. De Polder is hiermee in 2024 gaan experimenteren. Het bleek een groot succes. Medewerkers zijn enthousiast over de dagelijkse toepassing ervan en het verzuim is significant gedaald. In 2025 gaan we de exo-skeletten breder introduceren binnen De Hoven.

Slimme matrassen, 't Loug op Vliethoven

In 2024 is een pilot gestart voor de inzet van slimme matrassen met ingebouwde druksensoren en piezo- sensoren. De druksensoren meten de aan- en afwezigheid van een bewoner op basis van de hoeveelheid druk. Uit een tussentijdse evaluatie blijkt dat medewerkers minder vaak bij een bewoner hoeven te controleren en dat het aantal alarmeringen is afgenomen. Dit zorgde voor meer rust voor de bewoners en minder verstoringen voor en door zorgmedewerkers. Bewoners ervaren geen verschil in comfort ten opzichte van de reguliere matrassen. Installatie van de matras werd als zeer positief ervaren door medewerkers. Evaluatie van de inzet van matrassen staat voor 2025 gepland.



“Uit een tussentijdse evaluatie blijkt dat medewerkers minder vaak bij een bewoner hoeven te controleren en dat het aantal alarmeringen is afgenomen.”





Samen met de regio

“Wij maken samen De Hoven en zoeken verbinding met elkaar en de gemeenschappen in Noord-Groningen. De Hoven zet zich ervoor in dat er voldoende voorzieningen in de regio zijn en blijven, waar ouderen goede zorg kunnen krijgen. Dat doen wij samen met inwoners, huisartsen, zorgpartners, kennisinstellingen en gemeenten in de regio.”

Zorgprofessionals werken samen binnen en buiten De Hoven

De samenwerking tussen de verschillende zorgprofessionals is in 2024 binnen De Hoven versterkt door het invoeren van het interdisciplinaire werkoverleg op elke locatie. Dit wordt drie tot vier keer per jaar gehouden. Ook is er een overleg tussen de teammanager zorg, de psycholoog en medisch behandelaar om de samenwerking te bevorderen en casuïstiek te kunnen bespreken.

Vitadent verzorgt de tandheelkundige- en mondzorg voor bewoners die bij De Hoven verblijven inclusief behandeling en begeleidt zorgmedewerkers voor het geven van goede mondzorg. De Hoven werkt samen met MedtZorg die de medische dienst uitvoert tijdens de avond, nacht en weekenden. We evalueren regelmatig deze samenwerkingen en brengen op basis daarvan zo nodig verbeteringen in de werkprocessen aan.

In regio Eemsdelta ontwikkelt De Hoven in samenwerking met de huisartsen, thuiszorg, Welzijn, GGZ en collega ouderenzorginstellingen een mobiel geriatrisch team. In 2025 start een pilot.

Er is vanuit De Hoven aansluiting bij diverse netwerken in de regio zoals het netwerk GRZ regionaal, netwerk palliatieve zorg, CVA-ketenzorg en het kwaliteitsplatform. In Winkheem is iedere maand het Alzheimercafé waar mensen met dementie en hun naasten, hulpverleners en belangstellenden ideeën, informatie en ervaringen uitwisselen.

In de nieuwbouwprojecten wordt straks nauw samengewerkt met Lentis, Zonnehuisgroep Noord, De Zijlen en 's Heeren Loo. Omdat we in de nieuwbouw vanaf 2026/2027 onder-een-dak gaan zorgen voor kwetsbare ouderen, mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek bereiden we ons voor op anders-samen-zorgen.



Opening de Tirrel

In de gemeenschap

De locaties van De Hoven maken deel uit van wijken en dorpen. Dorps- en wijkactiviteiten worden georganiseerd in onze huizen en 'onze' bewoners doen mee aan dorpsfeesten. Dat gaat van de avondvierdaagse die een route loopt langs de gebouwen van De Twaalf Hoven, de dorpsfeestoptocht langs Viskenij, de jaarlijkse motordag in Vliethoven, tot de biljartclubs in het atrium van Alegunda Ilberri en de activiteiten in voor bewoners en buurtgenoten in Winkheem.

In Viskenij is een Thuiskamer, een plaats van ontmoeting voor volwassenen van alle leeftijden. Daar wordt door vrijwilligers gezelligheid, contact en activiteiten georganiseerd. Dorpsbewoners en bewoners van Viskenij lopen er binnen.

In de Tirrel in Winsum leven bewoners en werken medewerkers van De Twaalf Hoven nauw samen met basisscholen, kinderopvang, dagbesteding gehandicaptenzorg en sportverenigingen vanuit het motto Ontmoeten, Verbinden en Verrijken. De gemeente maakt voor bijeenkomsten ook gebruik van de Tirrel, waardoor nog meer mensen elkaar daar ontmoeten. Op 14 mei 2024 is het gebouw feestelijk geopend in aanwezigheid van de Koning en Koningin.



Benieuwd naar de Tirrel?

Scan de QR-code of ga naar: www.detirrel.nl

Arbeidsmarkt en Opleiden

Samen met de collega zorginstellingen in het Groninger Zorgakkoord (GZA) nemen we initiatieven tot innovaties binnen de arbeidsmarkt en het opleiden van personeel. We willen regionaal medewerkers boeien en binden.

- Er is een jongeren netwerk gevormd (< 35 jaar) voor het delen van ervaringen, samen nadenken over zorgthema's en voor gezelligheid.
- Een leerlijn en een netwerk voor Rebellen met Rimpels (> 55 jaar).
- De organisaties hebben een gezamenlijke detacheringsovereenkomst, wat het uitlenen van medewerkers aan elkaar vergemakkelijkt.
- Er is een domein overstijgend zij-instroom traject: Zij-instromers kunnen langs verschillende zorgorganisaties hun opleiding volgen en diploma halen.
- Het Regionaal Behandelen- en Ontwikkelcentrum De Felze wil een leergemeenschap worden voor medewerkers, studenten, cliënten, docenten, onderzoekers, extramurale zorgverleners, informele zorgverleners en burgers een leergemeenschap. In de revalidatiecentra Eemsdelta en Het Hogeland worden vooruitlopend daarop al vernieuwende opleidingsconcepten en onderzoeken toegepast door medewerkers en studenten.



Groninger Kracht – het samenwerkingsverband van ouderenzorgorganisaties Groningen

Het netwerk van ouderenzorgorganisaties Groningen zet zich in bij het toegankelijk houden van passende ondersteuning en zorg voor alle ouderen in de regio. Waarbij uitgegaan wordt van de kracht en mogelijkheid van de bewoners.

In dit samenwerkingsverband zijn praktijkgerichte modules ontwikkeld voor (toekomstige) zorgmedewerkers, mantelzorgers, vrijwilligers en buurtbewoners, vanuit het concept 'Bekwaam is inzetbaar'. De Hoven introduceert de modules wassen en aankleden, eten en drinken en steunkousen aan- en uittrekken.

Baflo/Viskenij neemt deel aan de versterking van zorgzame gemeenschappen. Samen met dorpsbewoners, welzijn en thuiszorg. De Thuiskamer in Viskenij maakt hier deel van uit.

In samenwerking met het ziekenhuis, Menzis en onze revalidatielocaties werken we mee aan het inzichtelijk maken hoe het vroeg inschakelen van onze expertise op het gebied van ouderenzorg een positief effect heeft op het welbevinden van (kwetsbare) ouderen, her voorkomen/uitstellen van zorg en de zorgkosten die daarmee gepaard gaan.

We zijn verbonden aan de vitaliteitscampus en Health Hub waar we in samenwerking met lokale onderwijsinstellingen vernieuwende opleidingsconcepten ontwikkelen.

We leiden op samen met partners in de regio. In het verband van het Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT) is er het Groningse BBL Gilde voor versneld en praktijkgericht opleiden. De Hoven leidt samen met collega organisaties GZ-psychologen en Specialisten Ouderengeneeskunde op.



Meer weten?

Scan de QR-code of ga naar: www.groningerkracht.nl



Wij ontwikkelen

“We werken vanuit de bedoeling: we hebben aandacht voor wat er echt toe doet in het leven van de bewoners/ cliënten en in het werk van onze collega’s en vrijwilligers. Samen maken we De Hoven!”

In dit hoofdstuk lichten we toe langs welke thema’s we in 2024 de kwaliteit van het organiseren van de zorg hebben verbeterd.

Versterken van de zorgteams

De Hoven gaat de facilitair medewerkers integreren in de zorgteams. Daardoor wordt in de woningen de huishoudelijke, schoonmaak en voedingswerkzaamheden beter geïntegreerd in het dagelijkse leven van de bewoners en het ritme van de zorg. Dat doen we op een natuurlijk moment. Bij de oplevering van de Tirrel is het ingevoerd in De Twaalf Hoven. In andere locaties wordt het geleidelijk ingevoerd of wacht het op de verhuizing naar nieuwbouw.

In 2024 zijn Kwaliteitsverpleegkundigen benoemd en na de zomer zijn zij gekoppeld aan een locatie.

De kwaliteitsverpleegkundige richt zich op het borgen en verbeteren van zorgkwaliteit in de locatie, door adviseren en coachen van medewerkers bij het optimaliseren van zorgprocessen en invoeren van nieuwe richtlijnen en protocollen.

Vanaf het najaar is projectmatig en middels gespreksgroepen met diverse medewerkers een voorstel ontwikkeld voor inrichting van basisteams waarin diverse functies elkaar aanvullen en in nauwe samenhang een veilige en aangename leefomgeving kunnen realiseren waarbij het welbevinden van de bewoner centraal staat. In 2025 krijgt dit een vervolg.

Resultaten beoordelen vanuit meer perspectieven

In 2023 is er binnen De Hoven een dashboard ontwikkeld voor analyse van bedrijfsinformatie. In dit dashboard worden gegevens van de zorg, personeel en bedrijfsvoering samengebracht. Deze informatie wordt gelegd naast de normen en doelen die we ons stellen. Elk kwartaal wordt op locatie niveau hierover door het management gesproken met een team van adviseurs Planning & Control, P&O en Kwaliteit. Wat zeggen deze uitkomsten over de kwaliteit van zorg, kwaliteit van werken en kwaliteit van bedrijfsvoering? Wat is er nodig om deze drie in balans te krijgen of te houden? Ervaring leert dat een cijfer niet veel zegt, het brengt wel het gesprek op gang. Dat geldt ook voor De Hovenbrede rapportages die elk kwartaal worden opgesteld over de resultaten op de jaardoelen en de kwaliteit van zorg, kwaliteit van werken en bedrijfsvoering. Deze kwartaalrapporten worden besproken in het MT en met de VVAR, OR, CCR en de RvT. Dan is steeds de vraag: hoe vinden we dat het gaat en wat kan er verbeterd worden.

Medezeggenschap

Het organiseren, het volgen van resultaten en besluiten over beleid en verbeteracties is de verantwoordelijkheid van de leidinggevenden op de verschillende lagen in de organisaties. Voor kwaliteitsthema’s kent De Hoven commissies, die de ontwikkelingen intern en extern volgen en die waar nodig voorstellen doen voor verandering van richtlijnen, werkprocessen en protocollen.

Voor ontwikkelen van nieuw beleid worden projectgroepen geformeerd die veelal ook gebruik maken van klankbordgroepen of groepsbesprekingen organiseren. Meedenken vanaf een vroeg moment vinden we belangrijk voor een goede aansluiting op de behoefte van cliënten en medewerkers. Voor de formele medezeggenschap kent De Hoven de VVAR, CCR en OR.

VVAR

De Verzorgende en Verpleegkundige adviesraad (VVAR) adviseert over verpleegkundige en verzorgende vraagstukken vanuit de beroepsinhoud. Vanuit deze context heeft de VVAR invloed en zeggenschap op het zorgbeleid. De VVAR is een belangrijke verbindende factor tussen de werkvloer, locaties en bestuur.

De VVAR overlegt wekelijks, waarbij periodiek één van de leden van het managementteam of de bestuurder zorg aansluit. In deze overleggen heeft de VVAR gesproken over het duurzaamheidsbeleid, zorgindicaties, euthanasie, versterken van de zorgteams en ontwikkelingen rond kwaliteitsverantwoordelijkheid.

Meer weten? Kijk op pagina 46/47

Cliëntenraden

De Hoven kent locatie cliëntenraden en een Centrale Cliëntenraad.

Cliëntenraden en management werken op basis van een gemeenschappelijke visie op cliëntmedezeggenschap.

Cliëntenraad en zorgaanbieder staan, ieder vanuit hun eigen rol, voor een gezamenlijk doel. Dit doel is dat cliënten die bij De Hoven wonen of tijdelijk verblijven zich prettig voelen, gezien worden, respectvol bejegend worden en een zinvolle dag invulling kunnen hebben. Dat er goede zorg is en de veiligheid, voeding en het woon- of verblijfscomfort op orde is. De cliëntenraden en de centrale cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van cliënten door, ook pro-actief, te adviseren. Transparantie, openheid, vertrouwen en tijdige, juiste informatieverschaffing is hiervoor een voorwaarde.

Met de lokale en centrale cliëntenraden wordt maandelijks gesproken over de voortgang van het jaarplan, nieuw beleid rond kwaliteit van zorg en tussentijdse ontwikkelingen. Belangrijkste onderwerpen waarover de CCR in 2024 heeft meegedacht (bespreking, advies, dan wel instemming): Samen zorgen met familie; toekomst dag zorgverlening; beleid tweepersoonskamers; regiebehandelaarschap; analyse toepassing Wet zorg en dwang; versterken primair proces en verminderen managementlagen.

Ook is er tijdens de overleggen in de breedte gesproken over wat goede zorg is. Verder is de CCR betrokken geweest bij een aantal sollicitatieprocedures ter invulling van een aantal belangrijke vacante posities in de organisatie.

Met name bij de bespreking van de onderwerpen 'Samen zorgen' en de organisatieontwikkeling was de reactie van de CCR kritisch en scherp van toon. Desondanks vindt het maandelijks overleg in een goede sfeer plaats en voelt de CCR zich als vertegenwoordiger van de bewoners en hun naasten zeer serieus genomen door de Raad van Bestuur.

OR

De OR denkt mee over onderwerpen rond kwaliteit van werken. Voor de tussentijdse verkiezingen voorjaar 2024 legt de OR in een filmpje aan collega's uit wat hun rol is binnen De Hoven.



Maak kennis met de ondernemingsraad!

Scan de QR-code

De Raad van Bestuur bespreekt zes wekelijks met de ondernemingsraad de voortgang van het jaarplan, nieuw beleid rond kwaliteit van werken en tussentijdse ontwikkelingen. Belangrijkste onderwerpen waren in 2024: Verzuim; medewerkerstevredenheidsonderzoek; uitkomsten uit het Preventieplan Zorg en Welzijn; Capaciteitsmanagement en roostermethodiek; versterken primair proces en verminderen managementlagen; herplaatsingsbeleid; BIG-scholing en -toetsing; organisatie trainingen en cursussen; Samen zorgen.

1 OR 100 woorden

De ondernemingsraad van De Hoven staat in het midden van de organisatie.

We bewaken belangen van onze medewerkers en vertalen arbeidsvoorwaarden naar onze dagelijkse praktijk.

De OR bestaat uit werknemers die namens collega's overleg voeren met het bestuur over het ondernemingsbeleid. We houden vast aan onze samen uitgekozen speerpunten die goed zijn voor medewerkers en de organisatie. We kijken kritisch naar de arbeidsvoorwaarden, rechten en plichten en zorgen dat iedereen wordt gehoord.

We geloven in eerlijk overleg, respect en verantwoordelijkheid. Onze zorgvragers geven ons betekenis en zo komen we soms moeilijke uitdagingen te boven.

Tenslotte maken wij samen De Hoven.

“We geloven in eerlijk overleg, respect en verantwoordelijkheid.”



Vooruitblik kwaliteitsbeeld 2025

“Ik vind het heerlijk om een praatje te maken met bewoners. Ik kan veel leren van de verhalen die ze vertellen”

Energiebronnen medewerkers

Het MTO en het onderzoek van het Preventieplan Zorg en Welzijn hebben ons geleerd dat we er goed aan doen om meer aandacht te geven aan teamontwikkeling en energiebronnen van medewerkers. De teamontwikkeling wordt op maat en per team ondersteund. Aan medewerkers worden in 2025 workshops aangeboden rond de overgang, werkdruk, mantelzorg en financiën. Ook kunnen teams meedoen aan innovaties en experimenten.

Programma Samen Zorgen

Om de beweging van Samen Zorgen bij De Hoven te versterken, richten we een programma Samen Zorgen in. Het doel van het programma is het ondersteunen van de verandering naar hoe we meer, beter en gelijkwaardiger kunnen samenwerken met elkaar, met naasten, familie en vrijwilligers.

Een programma dat leidt tot een krachtige leefwereld, waarin medewerkers veel eigenaarschap voelen en verantwoordelijkheid kunnen en willen nemen. En waarbij – ondersteunend daaraan – een systeemwereld is ingericht die dat mogelijk maakt en stimuleert. Het gaat niet over familie betrekken, maar over samen (blijven) zorgen, net als in de thuissituatie. Dat vraagt een organisatie die daaraan dienstbaar en ondersteunend is. Deze verandering realiseren we door het stimuleren van een cultuurverandering, het faciliteren van medewerkers, naasten en vrijwilligers bij deze verandering en door het herontwerpen van diverse werkprocessen in de organisatie. We gaan ervan uit dat dit programma tenminste 2 jaren loopt.

Verder versterken van de zorgteams

In 2025 gaan alle teams aan de slag met de invoering van het concept van basisteams. De basisteams integreren de aandacht voor zorg, verpleging, voeding en huishouding in de dagelijkse zorg en het levensritme van de bewoners. Het vergroot de mogelijkheid om de deskundigheid te laten aansluiten bij de ondersteuningsvraag van de bewoner en de teams te versterken in het handelen en het nemen van eigen regelruimte.

We gaan de aandacht voor de kwaliteit van zorg meer en beter in de locaties beleggen. Daarnaast komt er een organisatie breed kwaliteitsteam en gaan we in plaats van structurele kwaliteits-commissies over naar tijdelijke thema adviesteams.

Innovatievermogen verbeteren

Om het innovatievermogen te verbeteren en te versnellen trekt De Hoven twee innovatie adviseurs aan en gaat ze werken met een ‘Gideonsbende’ bestaande uit voorlopers, enthousiaste collega’s uit de zorglocaties. Het doel is om meer gestroomlijnd en dynamisch te werken aan innovatieve oplossingen. Door medewerkers de ruimte te geven om te experimenteren op gebied van (zorg) innovaties en actief bij te dragen aan verbeteringen, zal hun betrokkenheid en enthousiasme aanzienlijk toenemen. Het bevordert niet alleen de persoonlijke en professionele ontwikkeling, het verbetert ook de kwaliteit van zorg die aan onze bewoners wordt geboden. Door onderzoek en verkenning van mogelijkheden zal De Hoven experimenten of pilots inzetten.

In het samenwerkingsverband van het Groninger Zorgakkoord blijven we meewerken aan de vier innovatielijnen: Arbeidsmarkt & Opleiden; Anders organiseren; E-health & Domotica; Duurzaamheid & Circulariteit.



Meer weten?

Scan de QR-code of ga naar:
www.gza.nl

80 jaar vrijheid en een wereld in onrust

We leven in Nederland 80 jaar in vrijheid en in 2025 te midden van een wereld in onrust. Dat dringt door tot in onze huizen, bij bewoners, hun families, vrijwilligers en medewerkers. Nederland, onze bewoners, hun familie, vrijwilligers en medewerkers.



Bijlage: Beeld in detail 2024

Mondzorg

De Hoven is in 2023 voor de mondzorg een samenwerking aangegaan met Vitadent.

Vanaf april dit jaar heeft Vitadent de tandheekkundige- en mondzorg overgenomen voor alle bewoners die bij ons verblijven inclusief behandeling. Vitadent begeleidt zorgmedewerkers voor het geven van goede mondzorg. Parallel hieraan zijn de processen en procedures rond mondzorg geactualiseerd en hebben aandachtsvelders mondzorg van de locaties in Het Hogeland een scholing gevolgd.

In vrijheid bewegen

Het past bij De Hoven en de landelijke wetgeving dat bewoners/cliënten zoveel mogelijk vrijheid ervaren. Uitgangspunt in ons beleid is dat we vrijheid bevorderen en veiligheid waarborgen waar mogelijk. We bieden professionele zorg op vrijwillige basis, waarbij er steeds, samen met cliënt en familie, wordt gekeken naar de afweging tussen vrijheid en veiligheid. Daarbij sluiten we aan bij de behoeften van bewoners. Voor de locaties Damsterheerd, Alegunda Ilberi, Vliethoven en De Twaalf Hoven hebben we in 2023 plannen van aanpak gemaakt om te komen tot het openen van de deuren, tenzij..... Daarbij is er aandacht voor de technische ondersteuning die daarvoor nodig is.

In 2024 werken alle locaties aan het openen van de deuren. Stapsgewijs neemt bewegingsvrijheid toe. Gaan deuren open, worden codes verwijderd en worden er creatieve oplossingen gezocht en gevonden. Medewerkers en behandelaren zetten stappen. Leidinggevenden ondersteunen waar mogelijk en nodig. GPS-trackers worden volop ingezet om bewegingsvrijheid te geven.

In het algemeen is op te maken dat alle locaties zorgvuldig hebben gekeken naar de kansen en mogelijkheden, er hebben afweging en bespreking plaats gevonden. De verkenningen vanuit de locaties laten ook zien dat er nog een aantal gebieden onderbelicht zijn gebleven en vragen om een verdere concretisering. Daarom is een periodieke evaluatie ingepland om de stand van zaken voor de uitvoering te kunnen volgen.

Geneesmiddelen

Een pilot digitale opiatenregistratie en -voorraadbeheer heeft geleid tot een planning van een organisatie brede invoering. Om verspilling tegen te gaan is de werkvoorraad noodmedicatie per locatie geëvalueerd en gereduceerd.

Infectiepreventie

Er is een richtlijn bovenste luchtweginfecties opgesteld, waarmee de richtlijnen Covid en Influenza zijn vervallen. De richtlijn NORO is op advies van de deskundige infectiepreventie iets aangepast, met name over schoonmaak van sanitair.

MIC

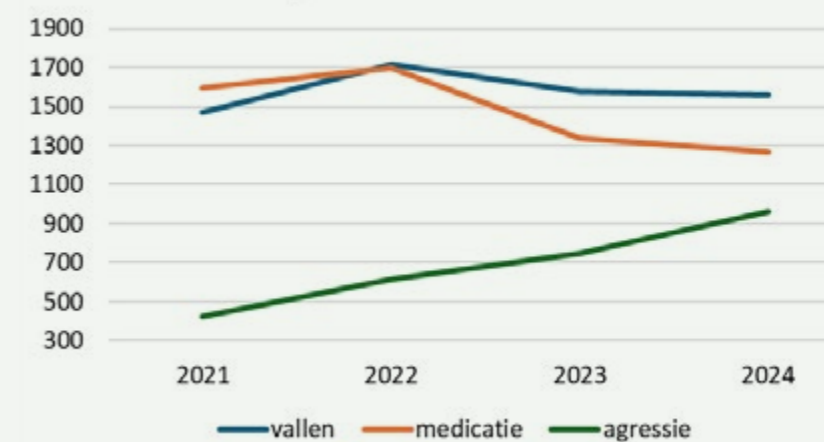
We zien in de loop der jaren een toename van MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten).

De toename van agressie incidenten wordt veroorzaakt door complexere zorgvragen, bewoners die bij het komen wonen angstiger en verwarder zijn, waardoor ze de ander als bedreigend kunnen voelen en bijvoorbeeld van zich afslaan. Er is dan een periode nodig om te gaan begrijpen hoe de nieuwe bewoner het beste kan worden ondersteund in diens verwarring en angst.

Vanwege de beweegwens en loopdrang en ook de gezondheid mobiel te blijven, wordt met bewoners en hun familie besproken wat het geaccepteerde valrisico is. De omvang van de valincidenten is daarom geen indicator voor de kwaliteit van zorg.

De scholing medicatie zijn in 2024 aangepast per deskundigheidsniveau.

Meldingen incidenten cliënten Hovenbreed



Audits en evaluaties

De Hoven voert jaarlijks audits uit. In audits wordt bekeken of we in de praktijk de werkprocessen toepassen zoals is afgesproken. De audits leiden tot adviezen en voorstellen ter verbetering.

In 2024 zijn er audits uitgevoerd over de volgende onderwerpen:



Valincidenten

Van 31 gemelde valincidenten in een afdeling is onderzocht of in de ECD's zichtbaar is of risicosignalering is uitgevoerd en protocollen zijn toegepast. Daarnaast is onderzocht of het gebruik van sensoren volgens richtlijn is toegepast.

“Er is onderzocht of het gebruik van sensoren volgens richtlijn is toegepast.”



Medicatieveiligheid

In de verpleeghuizen is in het najaar een onaangekondigde medicatie audit uitgevoerd. De Hoven volgt de Veilige Principes in de medicatieketen. In deze procesaudit is gekeken naar aftekenen van medicatie, processtappen opiaten, implementatie Medimo en een controle op medicatiekoelkasten. Uitkomsten: het proces van aftekenen gelijktijdig met het verstrekken verloopt niet geheel volgens afspraak. De audit leverde verbeterpunten op. De geneesmiddelen commissie en MIC-commissie bereiden verbeteracties voor ter uitvoering in 2025.



Welbevinden

In het voorjaar 2024 is dossier onderzoek gedaan naar het gebruik van de Gesprekslijst welbevinden van ouderen en de Evaluatie vragenlijst welbevinden van ouderen en of doelen voortkomen uit GWI (Groninger Welbevinden Indicator). In totaal zijn 119 dossiers onderzocht. De uitkomst geeft aan dat dossiers niet geheel volgens de afgesproken stappen van het methodisch werken zijn ingevuld, maar dat in de dossiers wel zichtbaar is dat het welbevinden van de bewoner de basis is voor de zorg die wordt gegeven en de afspraken die met cliënt /familieleden worden gemaakt. Naar aanleiding van de audit is de evaluatievragenlijst in het zorgplanproces opnieuw onder de aandacht gebracht.



Palliatief beleid

Begin van het jaar is dossier onderzoek gedaan rond palliatief beleid. Er is bekeken hoe de afspraken van het medisch beleid zijn opgenomen in de ECD's en of daarbij de betrokken protocollen zijn gehanteerd. In totaal zijn 141 dossiers onderzocht.

“De externe auditoren zijn onder de indruk van de dynamiek op locatie en de intrinsieke motivatie van (zorg)medewerkers.”



Externe audit DNV (ISO-certificaat)

Jaarlijks vindt er een kwaliteitsaudit plaats door een extern auditbureau. Tijdens deze externe audit wordt gekeken of De Hoven werkt volgens het normenkader van de ISO- certificering. Alle locaties zijn bezocht. De externe auditoren zijn onder de indruk van de dynamiek op locatie en de intrinsieke motivatie van (zorg)medewerkers om het welbevinden van de bewoner voorop te stellen. Er zijn op basis van de externe audit enkele verbeterpunten naar voren gekomen. Deze zijn in overleg met betrokkenen omgezet naar een gestructureerde aanpak ter verbetering.

Bijlage: Jaarverslag VVAR 2024

De VVAR geeft zorgprofessionals een stem binnen De Hoven. We denken mee over zorginhoudelijke thema's en werken aan professionele ontwikkeling. Met overleggen, bijeenkomsten en activiteiten dragen we bij aan betere zorg en een sterke gemeenschap.

Samenstelling van de VVAR

De VVAR bestaat uit 4 leden, waaronder een voorzitter en vicevoorzitter.

Voor de locaties Viskenij en Winkheem en Damsterheerd zoeken we in 2025 nog leden.

Van VAR naar VVAR

Binnen de organisatie was er nog geen overeenkomst tussen de organisatie en de VAR. Deze is in 2024 opgesteld en op 12 september ondertekend door de Raad van Bestuur en de voorzitter van de VVAR. Gelijktijdig is ook de naamgeving van de VAR veranderd in VVAR, omdat dit volgens ons beter recht doet aan de achterban van de VVAR.

Boek voorbereiding VVAR/ zelfstudie

Voor alle VVAR leden is het boek "Zetje Verpleegkundige adviesraad op de kaart!" aangeschaft. Vanuit dit boek werken we aan onze professionaliteit als VVAR zijnde. We hebben een planning gemaakt uit welke onderwerpen uit het boek welke we wekelijks behandeld hebben.

Welkomstbijeenkomst nieuwe medewerkers

De VVAR is bij alle welkom bijeenkomsten. Aan de hand van een PowerPointpresentatie stellen we onszelf voor aan nieuwe medewerkers en vertellen wat wij doen binnen de organisatie.

Organisatie Mini-Symposium

We hebben samen met het hoofd van de afdeling Opleidingen een opzet gemaakt voor een mini-symposium, waarin de eindopdrachten van de leerlingen die binnen de organisatie een opleiding volgen in het zonnetje worden gezet. Dit symposium vindt in 2025 plaats.

Symposium Utrecht

Op 30 September is een afvaardiging van de VVAR naar het symposium Voice! In Utrecht geweest. Hier kwamen van veel organisaties de VVAR bijeen. Het symposium werd georganiseerd door het ministerie van VWS. Vanuit de opgedane kennis hebben we kritische vragen gesteld aan de raad van bestuur over hoe bepaalde onderwerpen binnen onze organisatie geregeld is.

Een greep uit onze gesprekken

We hebben elke 6 weken een overleg gehad met een afvaardiging van de raad van bestuur en het managementteam. Zij zijn onze vaste overlegpartners.

Verder hebben we met het hoofd van de afdeling Opleidingen gesproken over de organisatie van het mini-symposium in 2025.

Met de manager bedrijfsvoering spraken we over hoe de organisatie aan duurzaamheid werkt.

Met het hoofd behandeldienst hebben we gesproken over de zorgindicaties, specifiek over ZZP 10 inzet en Euthanasie. Hier wordt binnen de locaties verschillend mee omgegaan.

De directeur zorg heeft ons bijgepraat over verschillende projecten die binnen De Hoven zijn opgestart onder andere Kwaliteit van zorg en Standaardteams.



Kwaliteitsbeeld 2024



De Hoven