

Kwaliteitsjaarverslag
Stichting Maria-oord

2021



Mei 2022

Inhoud

Inleiding.....	3
1 Profiel zorgorganisatie Maria-oord.....	4
1.1 Missie, visie en kernwaarden	4
2 Kwaliteit en veiligheid.....	5
2.1 Persoonsgericht zorg en ondersteuning.....	5
2.2 Wonen en welzijn	6
2.3 Veiligheid	8
3 Leren en verbeteren kwaliteit	13
4 Leiderschap, Governance en management	16
4.1 Personeelssamenstelling.....	16
5 Financieel beleid	21
6 Gebruik van hulpbronnen	22

Inleiding

Het Kwaliteitsjaarverslag 2021

In overeenstemming met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (geactualiseerde versie van juli 2021) brengt Maria-oord jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag uit. Het kwaliteitsjaarverslag dient als een interne verantwoording naar de Cliëntenraad (CR), Ondernemingsraad (OR) en Raad van Toezicht (RvT) en bevat ook elementen voor externe verantwoording (inkoop, toezicht, en keuze-informatie). Het kwaliteitsjaarverslag is openbaar en staat op de website van de organisatie.

In het onderhavige Kwaliteitsjaarverslag reflecteren we op de in het afgelopen jaar doorlopen processen en resultaten van de intramurale verpleeghuiszorg en extramurale Zorg Thuis bij Maria-oord. Eerst wordt een beschrijving gegeven van het profiel en de missie, visie en kernwaarden van onze zorgorganisatie, gevolgd door een uitwerking van relevante zorginhoudelijke en randvoorwaardelijke thema's in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, te weten:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.
2. Wonen en welzijn.
3. Veiligheid.
4. Leren en verbeteren van kwaliteit.
5. Leiderschap, governance en management.
6. Personeelssamenstelling.
7. Gebruik van hulpbronnen.

Een bijzonder jaar

Het kwaliteitsjaarverslag geeft een beschrijving van voornemens en van daaraan verbonden resultaten. Dat maakt veel van de zorgverlening en bedrijfsvoering van Maria-oord inzichtelijk en transparant. Maar helaas laat niet alles zich eenvoudig 'vangen' in een planmatige aanpak. Zoals dat ook voor andere zorgorganisaties gold, was Covid-19 voor Maria-oord gedurende het hele jaar 2021 opnieuw een onverwacht, bijzonder thema.

De verpleegafdeling van Maria-oord werd in oktober en november 2020 zwaar getroffen door Covid, waardoor cliënten en medewerkers ziek werden. Een aantal cliënten overleed in korte tijd. Dit heeft veel impact gehad op cliënten, familieleden en medewerkers van de verpleegafdeling.

Zorg Thuis heeft in de maanden oktober en november onder druk gestaan door de vele besmettingen onder medewerkers en cliënten. Zo ook op de dagbesteding. De dagbesteding is drie keer een week gesloten i.v.m. een directe besmetting in de groep. In zo'n week was er individuele aandacht voor de bezoekers middels deurbezoek of beeldbellen. In november is besloten om met de dagbesteding opnieuw, tot nader order, naar een tijdelijke externe locatie te gaan.

De collega's van Zorg Thuis hebben hun rooster en de werkzaamheden steeds aangepast aan de omstandigheden. Er is niet afgeschaald in zorg. Cliënten die positief met Covid waren getest werden opgenomen in het ziekenhuis of verhuisden tijdelijk naar een cohort afdeling elders buiten Maria-oord. Bij een enkele cliënt trok de familie in huis om de totale zorg over te nemen. Uiteindelijk is een aantal cliënten overleden en is een aantal cliënten fysiek en geestelijk zo achteruitgegaan dat langer thuis wonen niet meer mogelijk was. Zij verhuisden naar de verpleegafdeling binnen Maria-oord.

1 Profiel zorgorganisatie Maria-oord

Intramurale verpleeghuiszorg

De afdeling verpleeghuiszorg is gevestigd in het klooster van de zusters Franciscanessen van Dongen. De kleinschalige woonomgeving bevat authentieke elementen van het klooster. In 24 appartementen wordt begeleiding en zorg geboden aan mensen met geriatrisch psychiatrische en/of somatische aandoeningen met een Wlz-indicatie.

Zorg Thuis

Zorg Thuis wordt door Maria-oord geboden in de directe omgeving van het kloostercomplex. Deze zorg wordt geleverd in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT), inclusief de mogelijkheid tot logeren/respijtzorg (Wlz), wijkverpleging (Zorgverzekeringswet, Zvw) of begeleiding en hulp bij huishouden (Wet maatschappelijke ondersteuning; Wmo). De begeleiding aan Community Care Dongen (CCD-) cliënten wordt middels een Persoonsgebonden budget (PGB) geleverd. Diverse voorzieningen zoals alarmering, dagbesteding, logeren en maaltijden kunnen ook op particuliere basis afgenomen worden.

1.1 Missie, visie en kernwaarden

Missie en visie

Maria-oord is een maatschappelijke onderneming die dicht bij de cliënt, op een kleinschalige en flexibele wijze, in de gemeenten Dongen en Oosterhout haar diensten levert. De diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg zijn een antwoord op de (zorg)vraag van de cliënt. De cliënt verblijft in een omgeving waarin hij/zij zich thuis voelt en die aansluit bij de beleving en de eigen leefstijl. De eigen regie bij de inhoud en kwaliteit van het leven, vormt de leidraad van de ondersteuning die bij voorkeur in de eigen omgeving plaatsvindt. Steeds zal in samenspraak met de cliënt of naasten een persoonlijke, optimale oplossing geboden worden. Maria-oord streeft ernaar om cliënten zo lang mogelijk te laten doen wat zij zelf nog kunnen. Mantelzorg en hulp in de eigen omgeving maken een buurt-/wijkgerichte aanpak noodzakelijk, in samenhang met landelijke regelgeving en gemeentelijke aanpak. De dienstverlening is gericht op kwaliteit en continuïteit van zorg en innovatie.

Voor medewerkers wil Maria-oord een goede werkgever zijn. Er wordt een omgeving geboden waarin met plezier en passie voor goede prestaties gewerkt kan worden, met voldoende ontplooiingsmogelijkheden.

Respect en aandacht voor iedere afzonderlijke cliënt en medewerker staan centraal.

Vanuit deze missie en visie is Maria-oord in mei 2018 gestart met het CCD-project. Met de opzet van CCD wordt door Maria-oord de volgende ambitie nagestreefd: De realisatie van een omgeving waarin mensen, onafhankelijk van de zwaarte van hun begeleiding en/of zorgbehoefte, thuis of in de buurt, op een vertrouwde en veilige wijze kunnen verblijven en waarbij dit primair is gebaseerd op onderling dienstbetoon van de cliënten in die wijk, met waar nodig professionele ondersteuning, met als ultiem overall effect het verhogen van de kwaliteit van leven van kwetsbare ouderen. De cliënt, mantelzorger en medewerker staan centraal. CCD moet leiden tot de volgende effecten:

- Tevreden cliënten/mantelzorgers/familie.
- Tevreden medewerkers.
- Uitstel verhuizing naar verpleeghuis.
- Lagere zorgkosten.

Community Care is de kernbedoeling van Maria-oord. Die community komt niet vanzelf tot stand, maar vraagt om gerichte inspanningen en een duidelijk visie, die breed in de organisatie wordt gedragen. Dat CCD aantoonbaar van meerwaarde is, werd eerder aangetoond door het onafhankelijke onderzoeksbureau Significant. In het in december 2020 verschenen rapport wordt gesteld dat CCD, gecombineerd met domein overstijgend samenwerken (DOS; een initiatief van Maria-oord, de gemeente Dongen, zorgkantoor VGZ en zorgverzekeraar VGZ), kwalitatief en financieel tot goede resultaten leidt. De cliënt écht kennen, bevragen, je werk goed doen en samenwerken met de cliënt, blijken de belangrijkste ingrediënten voor goede resultaten. Daarbij wordt de leuze én keuze 'Kleinschalig Anders' voor Maria-oord bestendigd voor de toekomst. Deze lijn is in 2021 met succes voorgezet.

Kernwaarden

De kernwaarden van Maria-oord zijn:

- Respect en aandacht voor de (specifieke) levensstijl en identiteit van onze cliënten.
- Een persoonlijke, optimale oplossing voor de cliënt.
- Kleinschalig, innovatief en flexibel werken.
- Werken met plezier en passie voor goede prestaties.

Vanuit het Franciscaanse gedachtegoed worden deze kernwaarden aangevuld met de waarden; Zorg, Doen, Eenvoud en Loslaten.

2 Kwaliteit en veiligheid

2.1 Persoonsgericht zorg en ondersteuning

In de afdeling verpleeghuiszorg is in 2021 aandacht besteed aan persoonsgerichte zorg. Alle voornemens uit 2021 konden verwezenlijkt worden. Aandacht voor persoonsgerichte zorg blijkt uit:

- Tijdens het welkomsgesprek van een cliënt die op de verpleegafdeling komt wonen, wordt aan naasten gevraagd om het persoonlijke cliëntverhaal op te stellen in het zorgleefplan in ONS. In 2021 is dit bij 75% van de cliënten van de verpleegafdeling ingevuld. Persoonlijke wensen en behoeften en het levensverhaal van de cliënt zijn hierdoor bekend bij de medewerkers van de verpleegafdeling.
- Op de vraag in het cliënttevredenheidsonderzoek van 2021, 'Ervart u dat we uw naaste persoonsgerichte zorg bieden?' was er een 100% score met het antwoord meestal of altijd. In 2019 was deze score 81 %.
- De individuele activiteiten zijn meer gericht op persoonlijke wensen en mogelijkheden bij de cliënt. Deze zijn vastgelegd in het zorgleefplan.
- In 2021 is beleid opgesteld met betrekking tot zorg en ondersteuning in de laatste levensfase van cliënten. Als gevolg daarvan is een medewerker gestart met de specialisatie in palliatieve zorgverlening. De eigen regie in de laatste levensfase van de cliënt zal, door kennisdeling van deze medewerker, blijvend aandacht krijgen onder de medewerkers van de verpleegafdeling van Maria-oord.

Zorg Thuis is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. Binnen de indicatie wordt rekening gehouden met een tijdsindicatie die recht doet aan persoonsgerichte zorg. Bijzondere aandacht voor dit thema blijkt uit:

- In 2021 hebben 2 collega's een opleiding gevolgd tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie (GVP).

- Een GVP'er heeft een verbetervoorstel geschreven om het levensverhaal van de cliënt op te nemen in het zorgleefplan (ONS). Dit voorstel wordt in 2022 ten uitvoer gebracht.
- We zoomen in op positieve gezondheid en maken daarbij gebruik van de vragenlijst *Positieve gezondheid* van Machteld Hubert.
- Bij ieder zorgcontact wordt het zorgleefplan gebruikt. Wanneer er veranderingen doorgevoerd worden, wordt het plan steeds opnieuw aangepast.
- We werken methodisch en maken bij indiceren gebruik van gevalideerde instrumenten, zoals het classificatiesysteem *Omaha*, dat zicht geeft op 42 aandachtsgebieden op het omgevingsdomein, het psychosociaal domein, het fysiologisch domein en het gezondheidgerelateerd gedragsdomein.
- Actuele en potentiële zorgproblemen geven richting aan de doelen die samen met de cliënt worden opgesteld. Daarin sturen we op de zelfredzaamheid en inzet van het informele netwerk.

2.2 Wonen en welzijn

Naast de zorg van lichaam en geest, speelt ook de woon- en leefomgeving een belangrijke rol in de ervaren kwaliteit van leven. In 2021 is daaraan gewerkt, mede conform de voornemens en verbeteronderwerpen uit het jaarplan. Het kwaliteitskader onderscheidt vijf thema's, te weten:

Zingeving:

- Op de verpleegafdeling zijn een geestelijk verzorger, psycholoog en maatschappelijk werker werkzaam. Deze hebben, samen met de medewerkers van de verpleegafdeling, aandacht voor levensvragen zoals achteruitgang, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase. Deze zijn vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt.

Zinvolle tijdsbesteding:

- In 2021 is de pilot met de inzet van Zorgober succesvol afgerond. Hierdoor hebben activiteitenhulpen meer tijd voor het begeleiden van cliënten tijdens maaltijden en de uitvoering van activiteiten in de ochtend. In het cliënttevredenheidsonderzoek van 2021 is de score op al deze onderdelen significant verbeterd. De extra dienst wordt in 2022 voortgezet door uitbreiding formatie van activiteitenhulpen.
- In 2021 zijn voor de cliënten nieuwe materialen ingezet, waaronder de Qwiek-up en de CRDL. Daarnaast zijn er verschillende dierenactiviteiten (waaronder de contacthond Hendrik) en de contactclown ingezet, hetgeen door cliënten als prettig wordt ervaren.
- In 2021 is de muziektherapeut bij verschillende cliënten met een specifieke hulpvraag, succesvol ingezet.
- Maximale bewegingsruimte wordt onder andere door middel van een GPS-tracker mogelijk gemaakt. De tuin is vrij toegankelijk voor de cliënten van Maria-oord en is een veilige omgeving.
- Binnen Maria-oord is er voor een aantal cliënten met een extramurale indicatie opvang tot 19:30 uur gecreëerd en is er een mogelijkheid om welzijnsmedewerkers in te zetten om mantelzorgers te ontlasten. Zij ervaren dit als waardevol.

Schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding:

- De cliënt kan naar eigen wens en behoefte en in overleg met de naaste(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen (o.a. bed, bad, toiletgang, kledingkeuze, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat).

Familieparticipatie en vrijwilligers:

- De woon/zorg ervaring van onze cliënten vinden wij belangrijk. Tijdens de evaluatiebesprekingen worden de bevindingen van de cliënt/ familie m.b.t. zorg en welzijn besproken en vastgelegd. Vertegenwoordigers worden actief benaderd via de activiteitenkalender om deel te nemen aan of te komen kijken bij activiteiten. De communicatie via Carenzorgt wordt door de familieleden als prettig ervaren.
- Twee keer per jaar is er een familieavond voor de familieleden van de cliënten van de verpleegafdeling. Vanwege de covid-maatregelen heeft er in 2021 maar 1 familieavond plaatsgevonden. Onderwerpen tijdens de familieavond van oktober 2021 waren: Uitleg Wet zorg en dwang (Wzd), uitleg wettelijke vertegenwoordiging, kennismaken met de Wzd-vertrouwenspersoon en de cliëntenraad. De familieleden en de cliëntenraad worden door een nieuwsbrief op de hoogte gehouden.
- In juni 2021 is er een informatieve bijeenkomst gehouden voor de vrijwilligers waarbij de manager CCD ontwikkelingen en toekomstplannen rondom CCD, nieuwbouw en Rafter heeft toegelicht.
- Een medewerker van de Huis- en Tuinkamer heeft een interactieve presentatie verzorgd over nieuwe (zorg)technologieën en beleefstuin.
- Op de Nationale Dag van de Vrijwilligers, dinsdag 7 december 2021, kon na lange tijd weer een vrijwilligersdag plaatsvinden. Er was een opkomst van ongeveer 50%, aangezien velen toch nog huiverig waren gezien de risico's met Coronabesmettingen.
- In 2021 was er weer ruimte voor verbinding en zijn er een paar nieuwe initiatieven opgezet in samenwerking met vrijwilligers, zoals:
 - Ondersteuning bij de middagmaaltijd in de Rafter, waarbij we in 'huiselijke kring' meer cliënten vanuit de omgeving willen gaan aantrekken. De vrijwilligers zorgen voor het halen/brengen van cliënten en de ondersteuning tijdens de maaltijd. Ook het informele contact is erg belangrijk en zorgt voor de gewenste sfeer.
 - Er is een nieuwe vrijwilliger gestart als Techhulp. Zij kan ondersteuning bieden bij verschillende vragen op het gebied van ICT, multimedia, technologieën, etc.. De ondersteuning is bedoeld voor cliënten met vragen, maar ook voor collega's die hulpvragen hebben op dat gebied. Middels een flyer en de nieuwsbrief zal zij begin 2022 bekend worden gemaakt aan alle cliënten en medewerkers van Maria-oord.
- Het Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO) was eerder gepland in 2020, vervolgens in 2021, maar vanwege de geringe inzet van vrijwilligers ten tijde van Corona is dit verplaatst. Het VTO zal nu in april/mei 2022 door Facit worden afgenomen. De eerste opzet voor de vragenlijst is gemaakt en er zijn diverse aanvullingen verwerkt.

Wooncomfort:

- In 2021 is extra aandacht geschonken aan de beleving van de maaltijden. Er is meer rust tijdens de maaltijd door: sluiten van de toegangsdeur, extra hulp, een goed gedekte tafel en achtergrondmuziek.
- Daarnaast blijft de mogelijkheid dat cliënten in de Rafter, gezamenlijk met buurtcliënten, de warme maaltijd nuttigen.
- In het cliënttevredenheidsonderzoek van 2021 geven alle geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat er genoeg hulp is bij het eten.
- Familieleden worden betrokken bij kookactiviteiten. Vier keer per jaar wordt er een themamaaltijd georganiseerd, deze zijn aangepast aan de seizoenen van het jaar. Voor familieleden bestaat dan de mogelijkheid om samen met de cliënt een maaltijd te gebruiken.

- In 2021 is de start gemaakt met de aanleg van de belevingstuin. Het doel van de belevingstuin is om de leefomgeving en de kwaliteit van leven van de cliënten te verbeteren en hen te stimuleren naar buiten te gaan, te genieten en te bewegen. De belevingstuin is bedoeld voor cliënten van Maria-oord, medewerkers, familie en andere bezoekers. Het aanleggen van een dementievriendelijke belevingstuin was voornemen in het jaarplan 2021 om dat veilig te doen, met maximale bewegingsvrijheid.

2.3 Veiligheid

Veiligheid voor de cliënten, vrijwilligers en medewerkers heeft, vanwege Covid-19, binnen Maria-oord in 2021 extra aandacht gehad. Voor cliënten, vrijwilligers en medewerkers werden sneltesten beschikbaar gesteld. Cliënten van verpleeghuiszorg en Zorg Thuis kregen de mogelijkheid om vanuit Maria-oord de vaccinatie te ontvangen. Medewerkers, cliënten en familieleden werden door middel van nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van de nieuwe Covid ontwikkelingen binnen Maria-oord. Ondanks de ziekmeldingen bij de medewerkers, hebben de cliënten geen risico's gelopen omdat er voldoende medewerkers (bevoegd en bekwaam) beschikbaar waren.

Onder veiligheid zijn de volgende onderwerpen beschreven:

- Medicatieveiligheid.
- Persoonlijke veiligheid.
- Toepassing Wzd.
- MIC/MIM meldingen.
- Indicatoren basisveiligheid.

Medicatieveiligheid:

Binnen Maria-oord wordt er vanaf 2021 zowel bij de verpleeghuiszorg als bij Zorg Thuis gewerkt met een digitaal voorschrijf- en toedieningssysteem Medimo. Dit maakt het voorschrijven en toedienen van medicijnen veiliger, sneller en efficiënter, waardoor medicatiefouten worden verminderd en teruggedrongen.

Persoonlijke veiligheid:

Veiligheid voor onze cliënten en medewerkers is in het afgelopen jaar onder de aandacht geweest. De GGD heeft een hygiëne audit gedaan op de verpleegafdeling. Aandachtspunten vanuit de audit waren, gebruik juiste handschoenen, opslag medische artikelen, opslag wasgoed in badkamer en het ontbreken van het hygiëne beleid binnen de organisatie. De verbeterpunten zijn opgepakt door de aandachtfunctionaris hygiëne, de praktijkverpleegkundige en de teammanager. In 2022 zal het interne audit team opnieuw een hygiëne audit binnen Maria-oord uitvoeren.

Toepassing Wzd:

Maria-oord heeft in 2020 beleid ontwikkeld voor de Wzd. Medewerkers van de verpleegafdeling en Zorg Thuis hebben in het najaar van 2021 een scholing gehad over de betreffende wet. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is aangesloten bij de familieavond van oktober 2021. Zij heeft uitleg gegeven over haar functie en bereikbaarheid.

Een belangrijk uitgangspunt van de Wzd is het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Behandelaren en EVV'ers maken eerder dan voorheen de stap om vrijheidsbeperkende maatregelen af te bouwen en te stoppen.

Hierbij wordt het Wzd-stappenplan toegepast en worden alternatieven gezocht volgens de alternatievenbundel voor meer vrijheid in de zorg (Vilans). De inzet van de vrijheidsbeperkende maatregelen is in 2021, volgens de landelijke richtlijnen, twee keer gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2021 is er bij 2 cliënten op de verpleegafdeling onvrijwillige zorg toegepast, hierbij is het Wzd-stappenplan toegepast en multidisciplinair geëvalueerd.

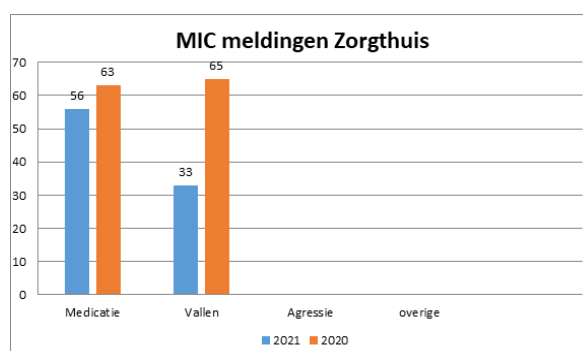
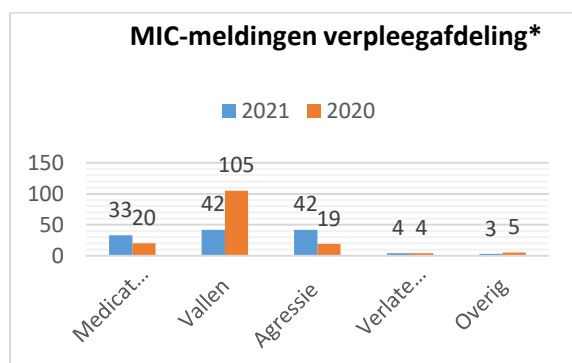
Melding incidenten cliënten (MIC-meldingen):

In 2021 heeft de MIC/MIM-commissie 136 MIC-meldingen van de verpleegafdeling ontvangen en 88 MIC-meldingen van het team Zorg Thuis. De medewerkers hebben een grote meldingsbereidheid. MIC-meldingen worden per kwartaal besproken in het teamoverleg. Verbeterpunten worden benoemd. We zorgen dat we de risico's kennen, overzien en waar mogelijk minimaliseren.

In 2021 is een wijkverpleegkundige aangesloten bij de MIC/MIM-commissie zodat de MIM-meldingen bij het team Zorg Thuis meer aandacht heeft gekregen. Meldingen worden in het teamoverleg besproken; MIC en MIM staat maandelijks als vast agendapunt geagendeerd

MIC-meldingen verpleegafdeling	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
Medicatie	13	6	4	10
Vallen	11	11	14	16
Agressie	10	9	9	14
Verlaten afdeling	1	3	0	0
Overig	2	2	1	0
Totaal	37	31	28	40

MIC-meldingen Zorg Thuis	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
Medicatie	25	10	13	9
Vallen	5	7	7	14
Agressie	0	0	0	0
Overig	0	0	1	0
Totaal	30	17	21	20



*MIM-meldingen agressie vallen per 1-1-2021 bij MIC-meldingen

MIC-meldingen met betrekking tot medicatie:

Bij verpleeghuiszorg is de norm voor medicatiemeldingen gesteld op maximaal 10 meldingen per kwartaal. Deze norm is alleen in Q1 2021 niet behaald. De aandachtsfunctionaris heeft bij 1 medewerker (met 6 fouten Q1) extra begeleiding gegeven. Dit bleek voldoende voor afname van het aantal medicatiefouten. De medicatie MIC-meldingen en de eventuele verbeterpunten worden in het teamoverleg besproken met de medewerkers.

Binnen Zorg Thuis zijn de medicatiefouten in 2021, na implementatie van Medimo, succesvol teruggedrongen.

MIC-meldingen met betrekking tot vallen:

Bij verpleeghuiszorg is er in 2021 een daling zichtbaar. Fysiotherapeut-/Ergotherapeut zijn nauwlettend betrokken om de mobiliteit van de cliënten te beoordelen en hun adviezen staan verwerkt in het zorgleefplan en worden door zorgmedewerkers opgevolgd.

Ook bij Zorg Thuis is er in 2021 een daling van valincidenten. Er zijn meerdere disciplines betrokken bij de cliënten. Het contact met de andere disciplines en contactverzorgende is verbeterd.

MIC-meldingen met betrekking tot agressie verpleeghuiszorg:

Bij verpleeghuiszorg is een toename van agressiemeldingen in 2021 t.o.v. 2020.

Er verbleven verschillende cliënten in 2021 op de verpleegafdeling met veel onbegrepen gedrag wat soms leidde tot agressie naar de medewerker toe.

Acties n.a.v. (agressie) MIM-meldingen:

- Bij verschillende MIM-meldingen is de reflectietool ingezet, een aantal keer zijn familieleden hierbij aangesloten.
- De werkgroep onbegrepen gedrag heeft een aantal casussen besproken en handvatten aan de medewerkers gegeven hoe met het onbegrepen gedrag om te gaan.
- Medewerkers hebben bij verschillende casussen extra ondersteuning gehad van de GVP'ers, teammanager en psycholoog.
- De inzet van zorgtechnologie, heeft bij een enkele cliënt geresulteerd tot afname van onbegrepen gedrag.

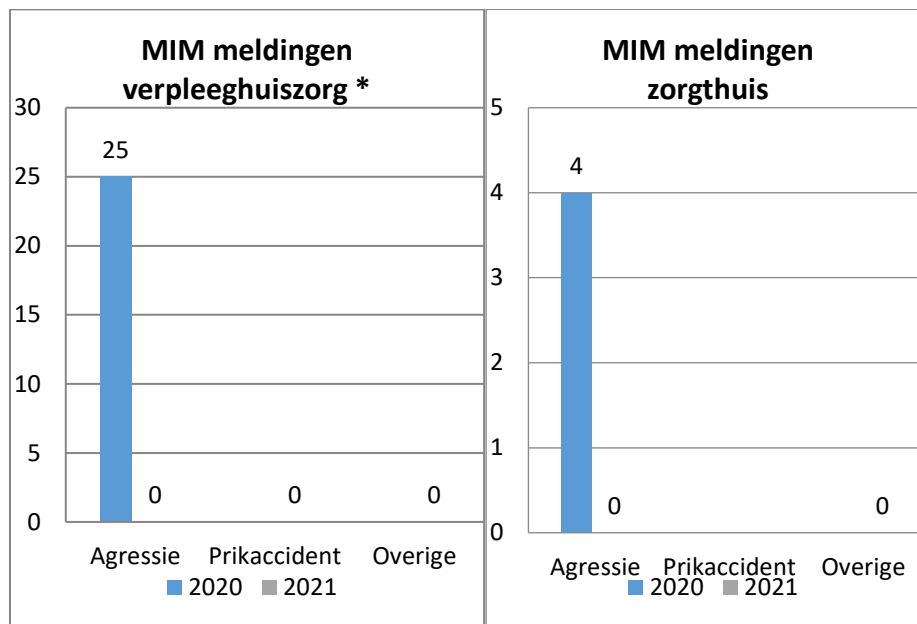
De inzet van de reflectietool en het aansluiten van behandelaren en familieleden zal ook het komende jaar worden gehandhaafd. De inzet van zorgtechnologie zal verder worden uitgebreid in 2022. De jaarlijkse weerbaarheidstraining kon door de Corona richtlijnen niet plaatsvinden en zal in 2022 worden georganiseerd.

Bij Zorg Thuis zijn geen MIC-meldingen met betrekking tot agressie.

Overige:

Er zijn twee meldingen gedaan door medewerkers die betast zijn door een cliënt. De twee medewerkers hebben de situatie met de leidinggevende en de psycholoog besproken, daarnaast is de situatie ook in het teamoverleg besproken. De bejegening naar deze cliënt is met de medewerkers besproken en vastgelegd.

Melding Incidenten Medewerkers/vrijwilligers (MIM-meldingen):



* MIM meldingen agressie vallen per 1-1-2021 bij MIC meldingen

Verpleeghuiszorg:

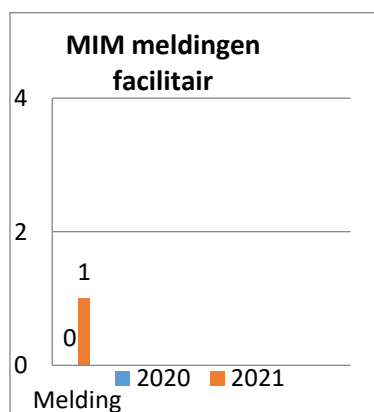
Er zijn geen MIM-meldingen in 2021 gemeld bij verpleeghuiszorg

Zorg Thuis:

Er zijn geen MIM-meldingen in 2021 gemeld bij zorgthuis

Facilitaire dienst:

Bij de Facilitaire dienst is er in 2021 1 MIM-meldingen geweest. Medewerkers van de keuken en medewerker bedrijfsvoering hebben samen een passende oplossing gevonden om herhaling van het incident te voorkomen.







Indicatoren basisveiligheid:

De meting Indicatoren basisveiligheid over 2021 heeft plaatsgevonden. Het gaat om de indicatoren: Advance Care Planning (ACP), bespreken van medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. Daarnaast heeft Maria-oord ervoor gekozen om ook de keuze-indicatoren 'Werken aan vrijheidsbevordering' en 'Medicatiereview in de meting over 2021 op te nemen.

Zorgprofessionals vanuit de verpleegafdeling zijn betrokken bij deze keuze, evenals de cliëntenraad. Onderstaand is de argumentatie voor deze keuze opgenomen.

Uitkomst indicatoren basisveiligheid 2021

 Beleidsafspraken Advance Care Planning	 Medicatiereview en multidisciplinaire bespreking	 Werken aan vrijheidsbevordering'	 Voedselvoorkeuren
24 cliënten (100%) Beleidsafspraken worden vastgelegd in zorgleefplan. Het gaat hierbij om zaken zoals reanimatie, het inzetten van levensverlengende behandelingen en wel of geen ziekenhuisopname. Deze informatie is voor alle betrokken medewerkers direct beschikbaar zodat zij adequaat kunnen handelen. Hiervoor zijn in 2021 de volgende signaleringscijfers geformuleerd: 100 % cliënten heeft beleidsafpraak reanimatie 100 % cliënten heeft beleidsafpraak levensverlengende handelingen/opname ziekenhuis	Multidisciplinaire besprekingen medicatiefouten worden per kwartaal gedaan. 100% Medicatiereview 100 %	Bij 100% van de cliënten met een vrijheidsbeperkende maatregel is deze vastgelegd in het zorgleefplan.	Aantal cliënten: 24 Bij 100 % van de cliënten is de gewenste hulp bij eten besproken en vastgelegd in het zorgleefplan Voorkeur van bepaald eten is vastgelegd in het zorgleefplan

De resultaten worden Q2 2022 geanalyseerd en besproken in het kwaliteitsoverleg. Bij het bespreken van de uitkomsten ligt de focus op leren en verbeteren:

- herkennen (kunnen we de resultaten plaatsen?);
- begrijpen (kunnen we de resultaten verklaren?);
- waarderen (vinden we de resultaten goed genoeg?);
- handelen (welke verbeteracties zijn nodig?).

We zijn tevreden met de score. Met regelmaat wordt gemonitord op verslaglegging in het zorgleefplan, dat als bron dient voor de resultaten van de meting. Ondanks de drukte tijdens corona is hier in 2021 aandacht voor geweest. De praktijkverpleegkundige monitort de bevindingen.

3 Leren en verbeteren kwaliteit

Maria-oord is een lerende organisatie. Dat wil zeggen dat er binnen Maria-oord een cultuur heerst waarin kan worden geleerd van fouten en waarin medewerkers ruimte krijgen om te leren. Leidinggevend en leefcoaches hebben daarin een belangrijke coachende en faciliterende rol.

Teamontwikkeling:

Een van de speerpunten in 2021 was eigenaarschap, waarbij medewerkers verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen handelen. Eigenaarschap leidt tot medewerkers met een flexibele houding, zij hebben een hogere betrokkenheid met betere resultaten en zij vertonen minder weerstand bij veranderingen. Dit heeft een bevorderend effect op de werkvreugde.

Het werken met aandachtfunctionarissen vergroot de beslissingsbevoegdheid en het eigenaarschap van het team. Binnen Maria-oord zijn er 12 aandachtsgebieden, ieder met een eigen aandachtfunctionaris (hygiëne, medicatie, bewegen, wondzorg, mondzorg, zorg en dwang, continëntie, huiselijk geweld, onbegrepen gedrag, scholing/ontwikkeling, MIC/MIM, zorginnovatie).

Tijdens een bijeenkomst van de aandacht functionarissen hebben zij gebrainstormd over de invulling van hun aandachtsgebied, in 2022 zullen de aandacht functionarissen d.m.v. presentaties, posters, e-learning aandacht schenken aan "hun" aandachtsgebied en zullen zij de kennis delen met de collega's.

Het team verpleeghuiszorg is gestart met het verbeterbord. Het verbeterbord helpt bij het leren kennen van de veranderacties bij de teamleden. Verbeterpunten en ongenoegens worden vermeld op het bord, medewerkers zorgen gezamenlijk voor verbeterpunten en pakken deze op. Medewerkers ervaren het gebruik van het verbeterbord als prettig, zij bespreken hierdoor meer verbeterpunten/ ongenoegens met collega's en niet meer tijdens het teamoverleg.

De medewerkers van de huishoudelijke dienst hebben in 2021 ondersteuning gekregen van een externe begeleider. Doel van de inzet van deze begeleider was: kwaliteitsverbetering en efficiency. De begeleiding wordt in 2022 afgerond.

Innovatie:

Innovaties zijn belangrijk en dienen binnen Maria-oord drie doelen:

- 1) De verhoging van de kwaliteit van leven van de cliënten.
- 2) Het ondersteunen van werkprocessen.
- 3) Het verminderen van werkdruk.

In 2021 hebben we innovaties doorontwikkeld. In samenwerking met andere zorgorganisaties in Midden-Brabant is de pilot slimme inco en Medido gestart op de verpleegafdeling van Maria-oord. De slimme inco is incontinentiemateriaal dat voorzien is van sensoren die het vochniveau registreren en via een app doorgeven. Hierdoor vinden verschoningen op het juiste moment plaats en is er meer comfort voor de cliënt. De kans op urineweginfecties, huidirritatie en wonden worden hierdoor verkleind.

Binnen Zorg Thuis maken cliënten gebruik van de Medido Slimme Medicijndispenser. De Medido is een veilige manier om cliënten zelf regie te laten houden over de medicatie. Waar eerst een zorgmedewerker langskwam om de medicatie aan te reiken, wordt de medicatie in de nieuwe situatie aangereikt door de Medido.

Op de verpleegafdeling van Maria-oord is (in samenwerking met andere zorgorganisaties) een start gemaakt met Medido voor cliënten met een WLZ-indicatie (wet langdurige zorg) De pilot wordt in 2022 afgerond.

Klachten:

Een klacht is er een om van te leren. Voor de cliënten is er een regeling voor een effectieve en laagdrempelige melding en afhandeling van klachten. Om de klachten laagdrempelig en dichtbij de bron af te handelen, gaat de betreffende manager over de klacht met de betrokkene in gesprek. In het kader van de Wzd is Maria-oord aangesloten bij regionale klachtencommissie.

Ook is kennisgemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon van Zorg en Belang en zijn hiermee samenwerkingsafspraken gemaakt.

In 2021 hebben de managers en externe klachtenfunctionaris geen klachten ontvangen.

De regionale klachtencommissie heeft één klacht ontvangen in 2020, omtrent de toegang van familie in het kader van wettelijke vertegenwoordiging en de juridische afspraken. De hoorzitting heeft in 2021 plaatsgevonden. Eind 2021 is de klacht afgerond. De verbeterpunten zijn opgepakt, medewerkers hebben een scholing gehad over wettelijke vertegenwoordiging, een jurist heeft uitleg gegeven over wettelijke vertegenwoordiging tijdens de familieavond en een externe partij heeft een audit gedaan ter afronding van de klacht.

De vertrouwenspersoon is niet benaderd in 2021.

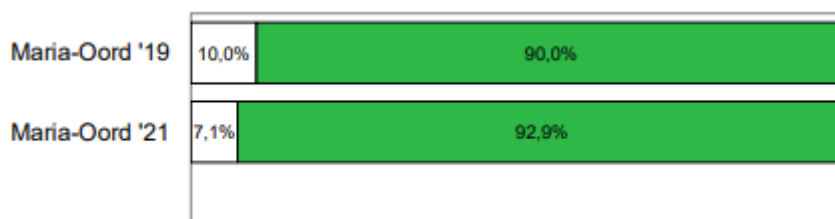
Cliënttevredenheid:

In 2021 heeft er voor verpleeghuiszorg en Zorg Thuis een cliënttevredenheidonderzoek plaatsgevonden. Een extern bureau (Facit) heeft de cliëntervaringen opgevraagd. De aandachtspunten, georganiseerde activiteiten, schoonhouden woonruimte, kwaliteit zorgverleners, zijn door de teams opgepakt en worden per kwartaal geëvalueerd in het teamoverleg. Bevindingen worden ook tijdens persoonlijke gesprekken met cliënten en hun naasten besproken en vastgelegd in het zorgleefplan.

Bij Zorg Thuis de Patient Reported Experience Measure (PREM) uitgevoerd. Uit dit onderzoek is de conclusie naar voren gekomen dat de cliënten die wijkverpleging ontvangen erg tevreden zijn over Stichting Maria-oord. Cliënten geven aan dat medewerkers aandacht voor hen hebben en dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners. Op alle ervaringsvragen is de gemiddelde score gestegen en/of gelijk gebleven ten opzichte van 2020.

Geen van de respondenten geeft op de vraag of ze Stichting Maria-oord zouden aanbevelen een 6 of lager, terwijl 35,7% een passief tevreden respondent is en 92,3% een promotor. De Net Promotor Score voor Stichting Maria-oord komt aldus uit op 93

Zou u Stichting Maria-oord bij uw vrienden en familie aanbevelen?



Zorgkaart Nederland:

Op de onafhankelijke ervaringswebsite van Zorgkaart Nederland kunnen cliënten hun ervaringen met Maria-oord delen. Hiermee kunnen we de kwaliteit van zorg meten en monitoren.

De gemiddelde waardering van verpleeghuiszorg Maria-oord is een 9,6 (8 beoordelingen) en in 2020 een 8,9 (8 beoordelingen). In 2020 is Zorgkaart Nederland niet alleen met een eindgesprek gepromoot, maar ook bij de tussenevaluatie. Dit heeft in 2021 niet geleid tot meer waarderingen.



Bij Zorg Thuis zijn er in 2021 28 meldingen op zorgplaats gemeld. De gemiddelde score is 8,9.



Externe audit:

In 2021 is het Kwaliteitskeurmerk HKZ tussentijds beoordeeld. Er is vastgesteld dat de organisatie *in control* is in de wijze waarop zij haar processen beheerst en dat deze goed geborgd zijn. Er is één aandachtspunt (minor) aan Maria-oord meegegeven. De minor heeft betrekking op beheersing van gedocumenteerde informatie (Kwaliteitshandboek). In 2021 is gezocht naar een passend documentmanagementsysteem en is besloten om over te gaan naar het digitale managementsysteem Zenya. De minor is daardoor eind 2021 afgesloten.

Interne kwaliteitsmetingen:

Ondanks de coronabeperkingen zijn in 2021 de volgende interne audits uitgevoerd: Hygiëne op de verpleegafdeling, medicatieveiligheid Zorg Thuis, mondzorg en toepassing Wzd verpleegafdeling. Uit de audit zijn verschillende verbeterpunten op teamniveau en organisatieniveau voortgekomen. Op gebied van hygiëne is gekeken naar de hygiëne op de verpleegafdeling, gebruik en opslag van schoonmaakmiddelen, persoonlijke handhygiëne en het volgen van het daarvoor bestemde protocol. De resultaten zijn verder door het team geanalyseerd en verbeteracties zijn geformuleerd en uitgevoerd.

Wat betreft medicatieveiligheid Zorg Thuis zijn verbeterpunten ten aanzien van vastleggen van BEM-codes uitgevoerd.

De audit mondzorg en zorg en dwang tonen aan dat de procedures goed worden uitgevoerd.

Lerend Netwerk:

In 2021 zijn er 3 themabijeenkomsten georganiseerd met betrekking tot onbegrepen gedrag, interne audit en hygiëne. Medewerkers van het lerend netwerk namen deel aan de themabijeenkomsten. Door aandacht te geven en het bespreken van verschillende thema's wordt de deskundigheid van de medewerkers vergroot.

De beleidsmedewerkers hebben kennis gedeeld en kwaliteitsplannen/verslagen uitgewisseld.

MBO ZIN (Zorginnovatienetwerk):

Eind 2021 is het project MBO-ZIN afgerond. In drie jaar zijn er positieve ervaringen opgedaan met de drie pijlers uit het programma: de uitwisselingsstages, het delen van kennis en praktijkervaringen (praktijkonderwijsbijeenkomsten) en de deskundigheidsbevordering van werkbegeleiders. Opgedane ervaringen zijn geïntegreerd in het nieuwe onderwijs.

Kwaliteitsmanagement

In 2021 is onderzocht of de HKZ norm nog past bij de visie van Maria-oord. PREZO is resultaatgericht en gaat uit van de resultaten die merkbaar zijn voor de cliënt, dit uitgangspunt spreekt Maria-oord meer aan. In 2022 wordt audit uitgevoerd volgens de PREZO-norm.

4 Leiderschap, Governance en management

Onderwerpen m.b.t. Bestuur, Governance, Raad van Toezicht en stakeholders zijn uitgewerkt in het bestuursverslag 2021 en het verslag van de RvT. Wij verwijzen u daarvoor ook naar de publicatie op onze website en www.jaarverslagenzorg.nl.

4.1 Personeelssamenstelling

Doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Zorgdiensten:

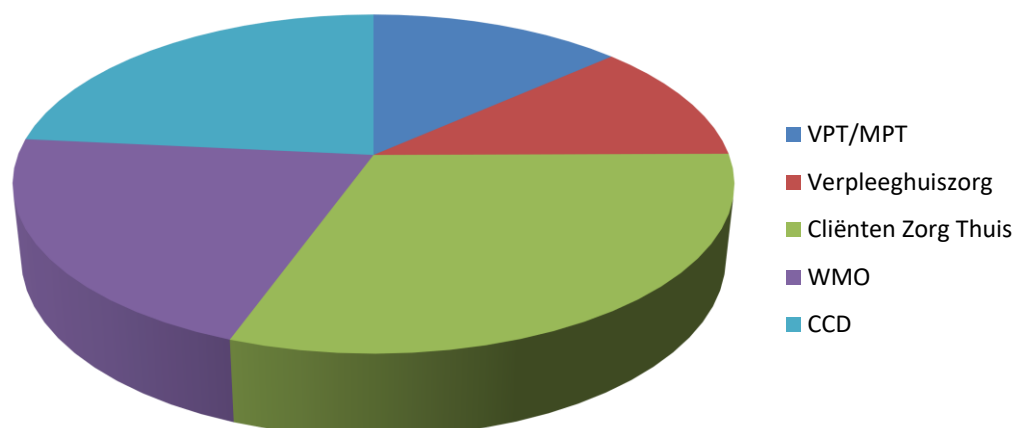
1. Zorg Thuis (wijkverpleging)
2. Dagbesteding (samenwerking Thebe)
3. WLZ met en zonder BOPZ-erkenning
4. Modulair Pakket Thuis (MPT)
5. Volledig Pakket Thuis (VPT)
6. Huishoudelijke zorg
7. WMO

Type zorgverlening en omzet per doelgroep

Type zorgverlening	Product	Aantal cliënten	Gemiddelde leeftijd
MPT/VPT	ZZP 3	1	93
	ZZP 4	2	85
	ZZP 5	10	87
	ZZP6	6	85
	MPT	9	84
Verpleegafdeling	ZZP 5	14	86
	ZZP 6	3	88
	ZZP 7	7	90
Zorg thuis (incl. dagbesteding)	PV, VP, Begeleiding	64	85

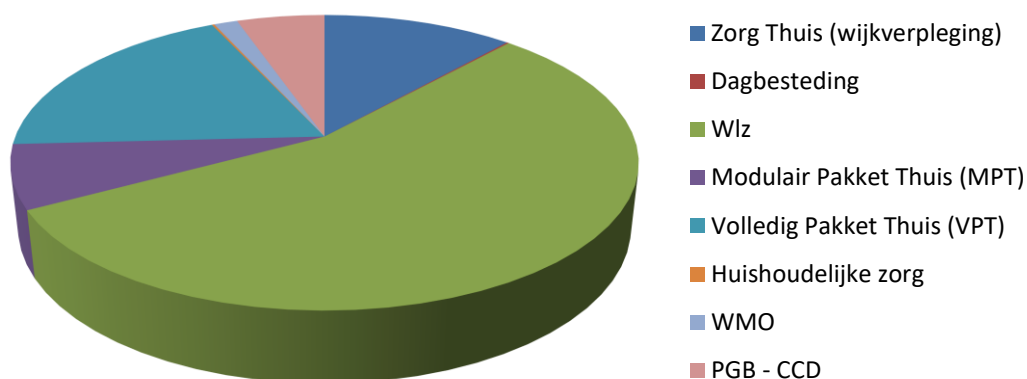
Peildatum 31-12-2021

Doelgroepen



OMZET PER DOELGROEP	2021	2020	Vershil
Zorg Thuis (wijkverpleging)	€ 611.843	€ 464.734	€ 147.109
Dagbesteding	€ 6.397	€ 6.728	€ -331
Wlz	€ 2.909.968	€ 2.698.287	€ 211.680
Modulair Pakket Thuis (MPT)	€ 367.812	€ 125.153	€ 242.659
Volledig Pakket Thuis (VPT)	€ 991.828	€ 1.410.660	€ -418.832
Huishoudelijke zorg	€ 7.937	€ 6.216	€ 1.721
WMO	€ 75.607	€ 62.739	€ 12.868
PGB - CCD	€ 281.579	€ 149.103	€ 132.476
TOTAAL	€ 5.252.971	€ 4.923.620	€ 329.351

OMZET PER DOELGROEP 2021



Overzicht personele formatie en aantallen totaal.

Sector Zorg	Aantal FTE	Aantal medewerkers
Uitvoerend	44,67	72
Ondersteuning	2,03	5
Management	2,00	2
Stagiaires	0,00	7
Subtotaal sector zorg	48,69	86
Sector bedrijfsvoering		
Facilitair	17,86	37
Administratie	1,07	2
Overhead	4,67	6
Subtotaal sector bedrijfsvoering	23,60	45
Totaal (inclusief stagiaires)	72,29	131
Vrijwilligers		48

Peildatum 31-12-2021

Kwalificatieniveau van zorgverleners van de totale organisatie.

Functieniveau	Functie omschrijving	Aantal FTE	Aantal medewerkers
1	Activiteitenhulp	8,61	16
2	Helpende	1,78	4
3	Verzorgende 3IG	18,75	30
	Medewerker welzijn	1,89	4
	Leerling verzorgende niveau 3	5,42	7
4	Verpleegkundige	3,44	5
	Leerling verpleegkundige niveau 4	0,78	1
5	Wijkverpleegkundige/Praktijkverpleegkundige	2,44	3
	Leerling verpleegkundige niveau 5	0,78	1
	Coördinator activiteitenbegeleiding	0,78	1
Totaal		44,67	72

Peildatum 31-12-2021

Personeelsverloop 2021 tov 2020

Vergelijking personele formatie	2021	2020	verschil
Aantallen			
Sector zorg	86	79	7
Sector bedrijfsvoering	45	42	3
Totaal aantallen	131	121	10
FTE			
Sector zorg	48,69	46,13	2,56
Sector bedrijfsvoering	23,60	22,79	0,81
Totaal FTE	72,29	68,92	3,37

Strategische personeelsbeleid

Werken bij Maria-oord betekent werken in een informele sfeer, met korte lijnen en ruimte voor eigen initiatief. Wij werken niet alleen met respect en aandacht voor de onze cliënten, maar hebben ook aandacht en respect voor elkaar. Door de kleinschaligheid van Maria-oord kent iedereen elkaar. Bij Maria-oord hebben wij aandacht voor de persoonlijke omstandigheden van onze collega's en zijn, indien nodig, bereid ons flexibel op te stellen ten aanzien van onze eigen inzetbaarheid.

Wij willen rekening houden met de levensfase van de medewerker.

Wij gebruiken de term "eigenaarschap" om aan te geven dat medewerkers zeggenschap hebben over de manier waarop zij hun functie invullen. Beslissingen worden zo laag mogelijk in de organisatie genomen.

Een belangrijk speerpunt is het behouden van (goede) medewerkers. Door medewerkers te boeien en binden aan de organisatie wordt o.a. de continuïteit gewaarborgd.

Voor binden van (BBL) leerlingen geven we de zekerheid dat zij na het afronden van de opleiding een vast contract aangeboden krijgen.

Daarnaast proberen wij over de afdelingen heen te kijken en eventueel combinaties te maken, waarbij medewerkers op verschillende afdelingen (verpleegafdeling/Zorg Thuis) worden ingezet.

In 2021 zien wij een toename van de formatie van de huishoudelijke dienst en Zorg Thuis. Deze groei is gerelateerd aan de toename van het aantal CCD- en WMO-cliënten en cliënten in de wijkverpleging.

In het jaarplan 2021 hebben wij de ambitie uitgesproken om te komen tot inzicht in de benodigde formatie in kwantitatief- en kwalitatief opzicht voor de jaren 2022 t/m 2026. Helaas is dit niet gelukt, omdat er geen meerjarenbegroting beschikbaar was.

Bevoegd en bekwaam

Met moderne e-learning en praktijktoetsen zorgen onze medewerkers ervoor dat zij bevoegd en bekwaam blijven. Eind 2021 heeft 90 % van de zorgmedewerkers hun modules op orde en positief afgerond.

Scholing

De visie 'anders kijken naar zorg' staat centraal binnen de begeleiding en zorg aan de cliënten van de verpleegafdeling. Hierdoor krijgt belevingsgerichte begeleiding/ zorg aan de cliënten de volledige aandacht. In 2020 stond de scholing 'Sensorische informatie verwerking' gepland. Deze scholing is een vervolg op de scholing die in 2019 heeft plaatsgevonden. De scholing heeft door Covid niet plaatsgevonden. Het thema 'anders kijken naar zorg' is teruggekomen in de werkgroep onbegrepen gedrag waar individuele aandachtspunten van de cliënt werden besproken en beschreven in het zorgleefplan.

MTO (medewerkers tevredenheidsonderzoek)

Maria-oord heeft eind 2021 de medewerker Monitor uitgevoerd. Deze monitor maakt onderdeel uit van de Benchmark in de Zorg van ActiZ. Deelname stelt Maria-oord in staat om de tevredenheid van medewerkers te spiegelen (benchmarken) aan de tevredenheid van medewerkers in vergelijkbare andere organisaties. De resultaten zijn met het managementteam besproken.

Teammanagers bespreken de uitslagen met de medewerkers en de evt. verbeterpunten worden verwerkt in een verbeterplan die gemonitord wordt. 110 medewerkers zijn aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. Medewerkers hebben hier gehoor aangegeven. Respons score is 81. De respons van 2021 is hoger dan in 2020 toen was de respons 64,4.

De totale score van Maria-oord:

Thema's: uitslag 2020	Maria-oord 2021	Maria-oord 2020	Sector 2021
Werkbeleving	7,7	7,5	7,3
Mogelijkheid tot veranderen	6,7	6,2	5,8
Bevlogenheid	8,2	8,0	8,0
Tevredenheid (NPS)	12,4	26,3	-9,8

Ondanks corona zijn de uitkomsten van de Medewerkers Tevredenheid Onderzoek goed. Een mooie score op werkbeleving en bevlogenheid. Een positieve NPS geeft aan dat er meer promotors zijn dan criticasters.

5 Financieel beleid

Maria-oord heeft de ambitie om te groeien in omzet en aantal CCD-cliënten. Inherent aan deze groei is de toename van het aantal cliënten in de wijkverpleging, WMO en cliënten met een VPT.

In 2021 is er sprake van groei binnen al deze genoemde cliëntgroepen. Voor wat betreft het aantal VPT-cliënten is de groei beperkt tot de toename tot het niveau van voor de uitbraak van Covid in november 2020.

Productieafspraken en zorgkostenplafonds

In 2021 is binnen het Wlz budget een compensatie ad. €138.000 voor omzetsderving i.v.m. Covid ontvangen. Per saldo is er sprake van een overschrijding op de productieafspraken Wlz met € 23.700

Dit bedrag is niet in het resultaat opgenomen. Binnen de wijkverpleging is sprake van een overschrijding op het zorgkostenplafond van 2 zorgverzekeraars. Na overleg, is de grootste overschrijding (55% van de oorspronkelijke afspraak) volledig vergoed. Op de andere overschrijding komt een gering bedrag niet voor vergoeding in aanmerking.

Vermogenspositie en financiële ratio's

De vermogenspositie van Maria-oord is nagenoeg onveranderd goed en is zelfs verbeterd door het (positieve) resultaat;

Financiële ratio's	2021	2020
Resultaatio Resultaat/totale bedrijfsopbrengsten	3,6%	5,4%
Liquiditeit Current ratio (vlottende activa/vlottende passiva)	4,8	4,7
Solvabiliteit Eigen vermogen/totaal vermogen	76,2%	74,5%
Weerstandvermogen Eigen vermogen/bedrijfsopbrengsten	53,7%	50,0%

Resultaat 2021

Voor 2021 was een resultaat begroot van circa € 51.000 positief. Het werkelijke resultaat bedraagt € 220.000 positief. De belangrijkste oorzaken voor de het feit dat het werkelijke resultaat beduidend hoger is dan het begrote resultaat zijn;

- Grotere toename van de opbrengst wijkverpleging, WMO en CCD dan begroot
- In de begroting geen rekening is gehouden met het feit dat de vergoeding voor de inzet van de leefcoaches (prestatiecode "Belonen op Maat") na afloop van de CCD pilot per 30-04-2021 is verlengd t/m 2023.

Begroting 2022

De begroting 2022 laat een positief resultaat zien van zo'n € 130.000. In 2022 zijn de kwaliteitsgelden onderdeel van de tarieven. De in 2021 ingezette personele uitbreiding krijgt vanaf 2022 een structureel karakter.

In 2022 wordt een verdere groei verwacht binnen de wijkverpleging en CCD.

6 Gebruik van hulpbronnen

Het gebruik van hulpbronnen gaat over het effectief en het efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Samenwerkingsrelaties

In 2021 zijn bestaande samenwerkingsrelaties gecontinueerd, deze zijn gericht op het optimaliseren van de zorgverlening. Maria-oord heeft samenwerkingsverbanden zoals zorgnetwerk Midden-Brabant en de Zorgacademie en met onderwijsinstellingen. Tevens zijn er met andere zorginstellingen diverse beroepsnetwerken en netwerkoverleggen, bijvoorbeeld voor de kwaliteitsfunctionaris, praktijkopleider en coördinator CSB. Verder bestaat er een samenwerking met een andere zorginstelling i.v.m. het inhuren van (para-)medische disciplines.

Materialen en hulpmiddelen

In 2021 zijn volgens afspraak de hulpmiddelen weer jaarlijks gekeurd en onderhouden. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met leveranciers van materialen en hulpmiddelen. De facilitair manager is ondersteunend aan het primaire proces en zorgt voor de periodieke keuringen (onderhoudsplan). De leveranciers van Maria-oord worden jaarlijks beoordeeld door de verantwoordelijk manager.

Financiën en administratieve organisatie

De jaarlijkse beleidscyclus start met de kaderbrief, opgesteld door de Raad van Bestuur. Deze jaarlijkse beleidscyclus geeft richting aan de beleidsprioriteiten en de concernbegroting voor het volgende jaar. De verantwoording van het financieel beleid vindt elk jaar plaats in de jaarrekening.

De beleidsregel declaratievoorschriften, administratievoorschriften en informatieverstrekking Wlz verplicht Maria-oord zorg te dragen voor een adequate administratieve organisatie. Ook voor de interne controle gericht op een juiste, volledige en tijdige registratie van de geleverde productie en de daaruit voortvloeiende declaraties. Als basis voor de controle wordt een risicoanalyse uitgevoerd. Vastgesteld wordt in hoeverre gesteund kan worden op procedures. En in hoeverre geconstateerde risico's worden gemitigeerd door ingebouwde controlemaatregelen. Uitkomsten van de risicoanalyse worden verwerkt in het interne controleplan. Periodiek worden controles uitgevoerd en er wordt per jaar gerapporteerd.

Financiën en informatievoorziening

De resultaten worden ieder kwartaal verantwoord aan MT, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht middels een financieel verslag en een dashboard. De gerealiseerde productie wordt maandelijks gemonitord.