

Stichting Maria Oord

Kwaliteitsplan 2023

December 2022



Inhoud

1. Inleiding	3
2. De acht thema's uit het kwaliteitskader	6
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
2.2 Wonen en welzijn	7
2.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	9
2.4 Leren en werken aan kwaliteit	9
2.5 Leiderschap, governance en management	10
2.6 Personeelssamenstelling; voldoende en vakbekwaam personeel.....	13
2.7 Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context.....	14
2.8 Gebruik van informatie	15
3. Uitwerking van de aandachtspunten in doelen	16

1. Inleiding

In het Kwaliteitsplan nemen we de huidige situatie van Maria-oord als uitgangspunt en geven we aan op welke punten we de kwaliteit willen ontwikkelen of verbeteren.

Binnen Maria-oord gebruiken we in de onderlinge communicatie en afstemming de term zorg, omdat we dat zo gewend zijn. Vanuit de actuele visie spreken we echter liever van het allesomvattende begrip ondersteuning. Het begrip ondersteuning bevat ook zorgverlening, en richt de focus daarnaast op andere vormen van dienstverlening, zoals individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en zinvolle dag-invulling. In het kwaliteitsplan gebruiken we de termen door elkaar. In de loop van de tijd zal het voor alle betrokkenen steeds meer vanzelfsprekend worden om te spreken over ondersteuning van het dagelijks leven van de cliënt, met alle aspecten die daarbij horen, waaronder een antwoord op de zorgvraag.

Profiel zorgorganisatie Maria-oord

Van oudsher:

Maria-oord biedt van oudsher verpleeghuiszorg in het klooster van de zusters Franciscanessen van Dongen en Zorg Thuis in de directe omgeving van het kloostercomplex.

De kleinschalige woonomgeving van de afdeling verpleeghuiszorg bevat authentieke elementen van het klooster. In 24 appartementen wordt begeleiding en zorg geboden aan zowel mensen met dementie als aan mensen met een lichamelijke beperking. Hier wonen cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Zorg Thuis wordt geleverd in de vorm van een VPT of MPT, inclusief mogelijkheid tot logeren/respijtzorg (Wlz), wijkverpleging (Zvw) of begeleiding en hulp bij huishouden (Wmo). Diverse voorzieningen, zoals alarmering, dagbesteding, logeren en maaltijden kunnen ook op particuliere basis worden afgenomen.

Transitie:

Maria-oord maakt op dit moment een periode door van grote verandering. Die verandering is erop gericht een beweging te maken van het bieden van directe zorg bij ziektes, beperkingen en achteruitgang, naar het bieden van ondersteuning van kwetsbare mensen, meest ouderen, in hun dagelijks leven. Niet langer staan problemen met het geheugen, lichamelijke- of mobiliteitsklachten, eenzaamheid en woon- en leefomstandigheden centraal, maar is de cliënt in zijn/haar dagelijks leven het uitgangspunt van onze dienstverlening. Daarin zijn problemen met het geheugen, lichamelijke- of mobiliteitsklachten, eenzaamheid en woon- en leefomstandigheden weliswaar nog steeds aan de orde, maar met ondersteuning vanuit Maria-oord wordt het voor cliënten mogelijk om het leven te (blijven) leiden zoals ze dat gewend zijn, zoveel en zo lang mogelijk in hun eigen omgeving en in de directe nabijheid van familieleden, mantelzorgers en belangrijke bewoners in de wijk.

Missie, visie en kernwaarden

Maatschappelijk ondernemen, zowel vanuit actueel, als vanuit vertrouwd gedachtengoed

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.

Als kernwaarden hanteert Maria-oord:

- Respect en aandacht voor de (specifieke) lifestyle 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 van Sint Franciscus:

- Zorg
- Doen
- Eenvoud
- Loslaten

Maria-oord is Community Care Dongen (CCD)

Vanuit deze missie en visie is Maria-oord in mei 2018 gestart met de pilot CCD. Het doel ervan is te bewerkstelligen dat mensen, onafhankelijk van de zwaarte van hun zorgbehoefte, thuis of in hun vertrouwde buurt kunnen verblijven en kunnen leven zoals ze dat gewend zijn, met mantelzorgers en wijkbewoners in hun directe nabijheid en waar nodig met professionele ondersteuning. Het effect ervan is dat de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen, in het bijzonder ouderen, aantoonbaar toeneemt en dat intensievere vormen van zorg, zoals het verpleeghuis, in de tijd vooruit worden geschoven.

Binnen het CCD staat de as cliënt-mantelzorger-medewerker centraal. De kracht om te slagen komt voort uit het domein overstijgend kunnen en mogen samenwerken. De pilot is in 2021 met twee jaar verlengd om het vervolgens vast te leggen in nieuwe wetgeving, die leidend zal zijn.

Goed werkgeverschap

Maria-oord wil voor haar medewerkers 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 staan centraal.

Daarbij wil Maria-oord graag een lerende organisatie zijn die de scholing en ontwikkeling van alle medewerkers bevordert. Dit om voortdurend te kunnen aansluiten aan de veranderende omgeving.

Vaak vraagt het veranderen niet alleen om het aanleren van nieuwe vaardigheden, maar ook het afleren van oude gewoontes en het aanleren van nieuwe denkwijzen. Zoals bijvoorbeeld de implementatie van CCD. Medewerkers leren en ervaren hoe zij vormgeven aan zorg die past bij de mensen en waarbij bestaande schotten tussen domeinen meer en meer worden losgelaten. Niet het systeem bepaalt de vorm en inhoud van de geboden ondersteuning; de vraag van de client en de mogelijkheden in zijn/haar omgeving zijn bepalend.

Het management heeft bij dit alles zowel een ondersteunende als een sturende taak, waarbij de nadruk meer ligt op het faciliteren dan op het sturen van de medewerkers.

Doelgroepen binnen Maria-oord

Maria-oord richt zich op de verschillende doelgroepen; de nog zelfstandig wonende ouderen in de wijk, de bewoners van de huurappartementen in de directe nabijheid van de verpleeghuislocatie en de bewoners van de appartementen op de verpleegafdeling. Een grote groep vormen de CCD-cliënten. Bovengenoemde doelgroepen maken gebruik van de volgende financieringsvormen;

- WLZ Verpleeghuiszorg, met en zonder een WZD-erkenning die plaats biedt aan 24 WLZ-geïndiceerde bewoners. Onderverdeeld in plaatsen voor psychogeriatrische en somatische problematiek. (ZZP 4, 5, 6 en 7).
- WLZ VPT (Volledig Pakket Thuis); cliënten ontvangen zorg in de thuissituatie vergelijkbaar met verpleeghuiszorg, exclusief de functie verblijf (ZZP 3, 4, 5 en 6).

- WLZ MPT (Modulair Pakket Thuis); in geval van een MPT wordt niet alle zorg vanuit één zorgaanbieder geleverd, maar worden (in samenspraak met de cliënt) ondersteuning en zorg door verschillende leveranciers geboden.
- WLZ – Logeren; tijdelijk verblijf voor cliënten met een Wlz-indicatie.
- ZVW; wijkverpleging bij cliënten thuis
- WMO; hulp bij huishouden bij cliënten thuis en begeleiding

2. De acht thema's uit het kwaliteitskader

Per thema van het kwaliteitskader wordt in grote lijnen weergegeven hoe Maria-oord hier vorm aan wil geven. Daarbij worden per thema verbeter- en ontwikkeldoelen aangegeven.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Kleinschalig anders

Kleinschalig anders, is het motto van Maria-oord. Door de focus op kleinschaligheid is er sneller oog en aandacht voor de cliënt, in samenhang met zijn/haar directe familie en andere betrokkenen in de omgeving. Maria-oord ziet de cliënten in al hun eigenheid, met hun eigen achtergrond en levensverhaal. Als een cliënt zich aanmeldt bij Maria-oord, wordt op alle vragen en behoeftes serieus ingegaan en wordt, in de lijn van CCD, gezocht naar passende ondersteuning, die invoegt in het bestaande leven van de cliënt, die plaatsvindt in zijn/haar eigen omgeving en die wordt geboden in samenwerking met het eigen netwerk. De leefcoach van Maria-oord heeft hierin een coördinerende rol, als ook in tussentijdse evaluatie- en nazorggesprekken, waarin de persoonsgerichte ondersteuning wordt getoetst.

Het eerste gesprek bij Maria-oord

Na aanmelding door de client, is er altijd een eerste gesprek met de leefcoach en/of medewerker client service bureau. In dit gesprek vormt het CCD-gedachtengoed het uitgangspunt en hierin komen vragen aan de orde, zoals: 1) Welke drie dingen zijn volgens u nodig om het leven dat u leidt zo goed en zo lang mogelijk te kunnen voortzetten op een manier die bij u past?; 2) Wat kunt u daarin zelf betekenen?; en 3) Wat kan daarin een bijdrage zijn van uw netwerk?. Daarop volgend wordt besproken waaruit professionele ondersteuning vanuit Maria-oord kan bestaan. Professionele ondersteuning kan gericht zijn op de cliënt zelf en ook op zijn/haar woonomgeving, op mantelzorgers en vrijwilligers rondom de cliënt en op een combinatie ervan.

Indien de client al in zorg is bij Maria-oord en verhuist naar de verpleegafdeling is het van belang dat er een warme overdracht plaatsvindt zodat eenzelfde dienstverlening, waar Maria-oord voor staat, gehandhaafd blijft.

Centraal staat wat de cliënt ervaart als kwaliteit van zijn/haar leven. Richtinggevend bij het formuleren van optimale ondersteuningsdoelen zijn de volgende vier thema's:

- Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
- Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met persoonlijke context die ertoe doet en eigen identiteit.
- Autonomie: de cliënt heeft in elke levensfase de mogelijkheid tot eigen regie.
- Ondersteuningsdoelen: de cliënt heeft vaste afspraken en inspraak t.a.v. begeleiding, zorg, behandeling en ondersteuning.

Als Maria-oord zelf geen mogelijkheden heeft om de cliënt te ondersteunen, dan wordt de cliënt verwezen naar organisaties of ketenpartners die wel verder kunnen helpen.

Professionaliseringsslag

Met de bedoeling om persoonsgerichte ondersteuning van cliënten te optimaliseren, is in 2022 een begin gemaakt met een scholingsmodule van de opleiding gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP). In dit leertraject verdiepen verzorgenden niveau 3 (of gelijkwaardig) zich verder in theoretische en praktische aspecten bij de ondersteuning van psychogeriatric cliënten. Voor welzijnsmedewerkers, activiteitenhulpverleners en medewerkers van de dagbesteding is een op maat gemaakt scholingsprogramma aangeboden.

Daarnaast is het scholingsprogramma 'Anders kijken naar zorg' aangeboden aan medewerkers van zorg thuis en medewerkers huishoudelijke hulp en begeleiding. Het CCD-gedachtegoed dat hieraan ten grondslag ligt, wordt in 2023 middels scholing en coaching verder doorgezet in de gehele organisatie. Het streven is gericht op borging van CCD in alle echelons van Maria-oord.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Borging van het CCD gedachtegoed in de gehele organisatie.

2.2 Wonen en welzijn

De volgende aspecten van wonen en welzijn komen aan de orde:

- Zinnvolle tijdsbesteding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort

Zinnvolle tijdsbesteding

Om cliënten zo lang mogelijk een leven te kunnen laten leiden zoals ze dat gewend zijn, is een zinnvolle tijdsbesteding of dag-invulling een belangrijke voorwaarde.

Cliënten van Maria-Oord bezoeken sinds jaar en dag de dagbesteding. Daarnaast wordt er steeds meer gebruikgemaakt van de Rafter, een ontmoetingsruimte voor ouderen van Dongen. Dit is een aanbod in samenwerking met de Stichting Welzijn Ouderen Dongen (SWOD). De ontmoetingsruimte wordt overdag bezocht door cliënten uit de omgeving en door een groep cliënten die op dit moment al zorg van Maria-Oord ontvangt.

Tegelijkertijd zien we een toenemende vraag van cliënten die een andere behoefte aangeven als het om hun dag-invulling gaat.

- Zoals een groep cliënten die op andere momenten van de dag een beroep willen doen op een zinnvolle dag-invulling. Niet alleen in de ochtend en in de middag, maar ook vroeg in de avond.
- Daarnaast is er een grote vraag van cliënten die er meer behoefte aan hebben om elkaar te ontmoeten tijdens verschillende maaltijden, gekoppeld aan activiteiten zoals koken, gezelschapsspellen, creatief bezig zijn of andere activiteiten.
- Een andere groep wil graag alleen komen voor de maaltijd en een praatje. Zij komen niet voor een dag-invulling, maar vooral voor een ontmoeting.
- Een andere groep cliënten, bij wie verpleeghuiszorg noodzakelijk is maar waarbij de overstap groot is, mist het contact met anderen in de omgeving. Ook deze groep zou een beroep willen doen op een ontmoetingsplek.

Dit alles met als uitgangspunt dat we er voor willen gaan dat cliënten zo lang mogelijk hun leven kunnen leiden zoals ze dat gewend zijn. Niet alleen vanuit hun eigen huis, maar ook vanuit de verpleegafdeling als dit wenselijk is.

Familieparticipatie en inzet Vrijwilligers

Vanuit het CCD gedachtegoed is ons uitgangspunt: wat kan de omgeving voor een client betekenen. Het kan dus niet zo zijn dat als een cliënt gaat wonen in een verpleeghuis dat deze rol niet wordt voortgezet.

Om het leven van de cliënt zo aangenaam mogelijk te maken en te vergroten, wordt met de client, familie, vrijwilligers, medewerkers afspraken gemaakt over persoonlijke wensen en behoeften. Deze wensen en behoeften worden vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt. Naast zorg is welzijn en

persoonlijke aandacht voor de cliënt belangrijk. De bestaande relatie met de familie, vrienden en mantelzorgers van de cliënt moet bepalend zijn.

Door het samenwerken van formele zorg (zorgmedewerkers en welzijnsmedewerkers) en informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers) kan de zorg en dienstverlening zich nog beter richten op de individuele behoeften van de cliënt. De bestaande relatie tussen cliënt en mantelzorger moet blijven bestaan ook als de cliënt op de verpleegafdeling van Maria-oord komt wonen. We blijven ons beroepen op de verantwoordelijkheid van het netwerk in de driehoek van cliënt, medewerker en naaste familie. Twee keer per jaar wordt er voor de familie van de cliënten van de verpleegafdeling een familieavond georganiseerd.

De meerwaarde van de rol van de familie/ mantelzorger bij aansluiten van activiteiten/ ondersteuning tijdens maaltijden wordt besproken tijdens de familieavonden.

Een medewerker met een maatschappelijke zorg achtergrond heeft hierin een belangrijke rol binnen de verpleegafdeling. Naar verwachting zullen de lijntjes naar de vrijwilligers op de verpleegafdeling hierdoor korter worden, waardoor nog beter op individuele behoeften van de cliënt ingespeeld kan worden. Vrijwilligers zijn aanwezig om verschillende activiteiten te begeleiden/ ondersteunen waaronder wandelen, creatieve bezigheden, spellen en helpen tijdens de maaltijden. Vrijwilligers krijgen gerichte scholing op thema's die hiervoor van belang zijn.

Wooncomfort

Cliënten die op de verpleegafdeling van Maria-oord wonen, hebben de beschikking over een eigen woonruimte dat ingericht kan worden met persoonlijke eigendommen. Zij kunnen gebruik maken van de gemeenschappelijke ruimtes op de verpleegafdeling (huis- en tuinkamer en de foyer). De cliënten hebben vrij toegang tot de belevingstuin die recentelijk is aangelegd. Maria-oord vindt een grote mate van bewegingsvrijheid belangrijk, hierdoor zal in 2023 de verpleegafdeling starten met een cliënt volgsysteem (leef cirkels). Familie, medewerkers, vrijwilligers en de cliëntenraad worden meegenomen in de stappen die moeten worden ondernomen om dit verder te realiseren.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Zinnvolle tijdsbesteding:
Een ontmoetingsruimte waar ouderen van Dongen elkaar kunnen ontmoeten en indien zij dit willen komen voor een zinnvolle dag invulling. Deze ruimte is drie dagdelen per dag, vijf dagen per week beschikbaar.
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers:
Versterken van de driehoek (cliënt, medewerker en naaste/familie) en in dien nodig werven van nieuwe vrijwilligers.
- Wooncomfort:
Uitbreiding bewegingsvrijheid voor de cliënten van de verpleegafdeling door middel van aanleg een cliënt volgsysteem. (leefcirkels)

2.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Maria-oord werkt continu aan zorginhoudelijke kwaliteit met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen. Om schade bij cliënten zoveel mogelijk te voorkomen en te leren van veiligheidsincidenten.

Om goede zorg te kunnen bieden, zijn wij met managementteam, Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht overeengekomen dat wij de volgende indicatoren opnemen in het kwaliteitsplan:

- Advance Care Planning (ACP)
- Bespreken medicatiefouten in het team
- Kwaliteitsverslag (URL)
- Aanbevelingscore (Zorgkaart Nederland)
- Werken aan vrijheidsbevordering
- Medicatiereview
- Aandacht voor eten en drinken

De metingen worden op cliëntniveau uitgevoerd, op taalniveau gemonitord en op organisatieniveau verantwoord. Maria-oord levert ieder jaar de basisindicatoren aan maakt ze openbaar in het kwaliteitsverslag.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Advance Care Planning vraagt in relatie tot CCD in 2023 extra aandacht. Met als doel om te komen tot passende zorg, die aansluit bij wat belangrijk is in het leven van de cliënt.

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Als het gaat om het verbeteren en leren van kwaliteit, dan ziet Maria-oord de vijf volgende thema's die worden onderscheiden:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Kwaliteitsplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Optimalisatie zorg/medewerkers
- Samenwerken en deel uitmaken van een leren netwerk

Kwaliteitsmanagementsysteem

Maria-oord heeft per september 2022 certificaat PREZO Gouden Keurmerk in de Zorg en voldoet aan de vereisten met betrekking tot een kwaliteitsmanagementsysteem.

Kwaliteitsplan

Maria-oord heeft iedere jaar een kwaliteitsplan conform de gestelde eisen. Het kwaliteitsplan wordt opgesteld in samenspraak met de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht.

Elk onderdeel (kwaliteit, bedrijfsvoering en zorg/CCD) in de organisatie heeft een eigen jaarplan dat wordt gemonitord en besproken in het kwaliteitsoverleg. Elk kwartaal worden voortgang van de actiepunten en monitoring van het verbeterplan getoetst in het kwaliteitsoverleg. Zowel MT-leden als desbetreffende stafleden nemen deel aan het overleg.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks vindt interne en externe verantwoording via een kwaliteitsverslag en de wordt voor 1 juli op de eigen website gepubliceerd.

Optimalisatie zorg/medewerkers

Maria-oord werkt op diverse manieren aan het continu leren en ontwikkelen van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Leren en ontwikkelen zit in onze manier van werken met verbeterplannen, verbeterbord, en toepassing van de reflectietool.

Kwaliteitsverbetering; resultaten vanuit in- en externe metingen, waarderingsonderzoeken en audits grijpen we aan om continu te ontwikkelen. Resultaten worden verwerkt in verbeterplannen en besproken in teams, managementteam en kwaliteitsoverleg. Plannen van aanpak worden beheerd op basis van de Plan Do Check Act cyclus (PDCA).

Samenwerken en deel uitmaken van een leren netwerk

Maria-oord werkt samen met vijf andere zorgaanbieders binnen het Lerend netwerk; Sint Franciscus, Het Laar, 't Heem, De Leyhoeve en Amaliazorg.

Doel van het Lerend netwerk is om continu te leren om de zorg- en dienstverlening aan de cliënten verder te optimaliseren. De activiteiten bestaan uit: kennis uitwisselen, onderling consulteren, werken aan benchmarking en intervisie.

Maria-oord werkt al vele jaren samen met diverse andere zorgaanbieders onder andere binnen het Zorgnetwerk Midden-Brabant.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- ZENYA Flow introduceren
Een krachtig incident managementsysteem, waar in één opslag zichtbaar is wat er wordt verwacht en van wie.

2.5 Leiderschap, governance en management

Aansturing en Governance

Maria-oord heeft het bestuur, toezicht en het afleggen van verantwoording adequaat geregeld conform de Zorgbrede Governance code en de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) en handelt hier ook naar.

Visie op wonen en zorg

In het strategisch beleidsplan worden de visie en missie van Maria-oord genoemd en uitgewerkt. Steeds nadrukkelijker wordt daar Community Care in verweven. Alle acties zijn erop gericht vorm te geven aan het motto 'Kleinschalig Anders'. Deze visie is leidend in de vertaalslag naar het tactisch en operationeel niveau van de organisatie. In 2020 zijn de visie en strategie herzien op basis van de inzichten en uitkomsten van de pilot CCD, Domein overstijgende Samenwerking en de huidige marktsituatie. In 2021 is de pilot van CCD voor het eerst wetenschappelijk geëvalueerd. Dat heeft geleid tot de voortzetting van een tweede pilot tot 2023, welke inmiddels is verlengd tot 2024 in lijn met de dan verwachte vigerende wetgeving. De door Maria-oord ingezette groei van de CCD-populatie in 2022 van 30 naar 60 cliënten wordt in 2023 gevolgd door een groei naar minimaal 80 cliënten.

Sturen op kernwaarden

De kernwaarden van Maria-oord zijn o.a. respect en aandacht, waarbij met passie de prestaties worden bereikt. Een aantal onderliggende waarden, afkomstig uit het Franciscaanse gedachtengoed, zijn

daarbij “Zorg, eenvoud, doen en loslaten”. De organisatieprincipes van het zogenaamde Rijnlands model worden zoveel mogelijk gehanteerd.

Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur stelt het leiderschap in het teken van verbinden. Dat maakt leiderschap op zich eerder tot een kwaliteit van een organisatie dan van één enkel individu. Daarbij is de rol van de bestuurder toegespitst op vanuit een krachtige en gedragen missie en waarden, koers kunnen uitzetten en hier mensen in meenemen. Gericht op verbinden én resultaten en het primaire proces. Altijd ruimte creëren voor de ontwikkeling van vakmanschap. Waarden en gedeelde professionele inzichten en principes moeten leidend worden voor het handelen van de medewerkers zelf. De Raad van Bestuur geeft ondersteuning aan het proces en de doelstellingen van het Kwaliteitskader. De Raad van Bestuur verwacht dit ook van medewerkers in de organisatie en vraagt hen hierbij te helpen door dit uit te dragen. In de contacten tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht wordt aandacht geschonken aan de wijze waarop de leiderschapsstijl tot uiting komt. Daarnaast neemt de Raad van Bestuur deel aan een intervisiegroep bestaande uit bestuurders uit de zorg. Deze groep wordt begeleid door een extern adviseur.

In een kleine organisatie als Maria-oord is de afstand tussen bestuur en de uitvoering niet erg groot. Het principe van zelforganisatie is daarom wellicht van nature meer aanwezig. De afgelopen jaren en komende jaren wordt steeds verdergegaan met het geven van meer vrijheid en zelforganisatie voor de medewerkers. Ook is gestart met meer verantwoordelijkheid leggen bij het MT waarbij de RvB meer afstand neemt van de operationele processen. Deze trend wordt in 2023 voortgezet maar wordt mogelijk ook gevolgd door een organisatieverandering. Daarbij wordt de organisatie nog meer gestroomlijnd en ingericht op de principes van Community Care. Het plan is om alle zorginhoudelijke processen, intra- en extramuraal onder te brengen onder één managementfunctionaris, de manager Community.

Rol en positie interne organen en toezichtouder(s)

Maria-oord kent een eenhoofdige Raad van Bestuur (RvB) die verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht (RvT). De RvB is voorzitter van het MT-overleg en het Kwaliteitsoverleg binnen de organisatie. Het kwaliteitsoverleg dient ter bespreking van voortgang en kwaliteit van processen zoals die in jaar-, kwaliteits-, beleids- en strategische plannen zijn geformuleerd. Ook worden de uitkomsten van metingen van cliënt-, medewerkers- en vrijwilligerstevredenheid hier besproken en van verbeterpunten voorzien.

De bestuurder heeft periodiek en structureel overleg met de specialist ouderengeneeskunde en de verschillende (para)medische behandelaars in het zogenaamde MDO-plus overleg. De Raad van Bestuur is geaccrediteerd door de NVZD. De Raad van Bestuur werkt volgens de Zorgbrede Governance code. De Governance code wordt erkend en uitgevoerd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft periodiek overleg met de Congregatieraad, Cliëntenraad (CR), de Ondernemingsraad (OR) en het vrijwilligersplatform. Over de uitkomsten van het overleg en het gebruik van de wettelijk aan deze organen toegekende rechten brengt de Raad van Bestuur periodiek verslag uit aan de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht is het toezichthoudend orgaan van Maria-oord. In juli 2023 loopt een tweede termijn af van het lid RvT met aandachtsgebied kwaliteit en veiligheid. In januari 2023 begint het traject ter vervanging.

Jaarlijks evalueert de RvT haar functioneren. Tweejaarlijks geschiedt dit met en onder externe begeleiding. In december 2022 heeft een eigen evaluatie plaatsgevonden. Gedurende de jaarlijkse vergadercyclus komen de vijf strategisch belangrijkste thema's voor de komende jaren regelmatig te agenderen, te weten:

1. HRM – leiderschap, bedrijfscultuur, personeelstekorten en ontwikkelingen in de top.
2. Vastgoed – Wat gebeurt er met het vastgoed de komende jaren?
3. CCD en Domein Overstijgend Samenwerken. – Hoe gaat dat verder na 2022?
4. Ontvlechting van de congregatie – Hoe komen we in gebondenheid los van elkaar?
5. Innovatie – Dit containerbegrip behoeft nadere invulling.

Voor 2023 is besloten HRM en innovatie nadrukkelijker op de agenda te zetten. Een notitie Innovatiebeleid komt begin 2023 in de RvT. Een strategische Personeelsplan is gekoppeld aan de mogelijke organisatiewijziging per 1 april 2023.

Inzicht hebben en geven

De Raad van Bestuur loopt minimaal tweemaal per jaar mee in het primair proces, om zo voeling te houden met de dagelijkse zorg- en dienstverlening. Dit wordt structureel ingepland ook in 2023. Op de toezichtagenda van de RvT staat jaarlijks contact met het MT en beleidsstaf. Ook overleg tussen RvT en specifieke functionarissen voor Financiën, HRM, Kwaliteit of innovatie vindt plaats waar nodig voor voeling met onderwerpen en of advies. De RvT is waar mogelijk ook aanwezig zijn bij informele momenten en activiteiten om zo ook te spreken met cliënten, bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

De Raad van Bestuur heeft een uitgebreide verpleegkundige achtergrond, daarmee is de professionele inbreng in het bestuur verankerd. De kleine omvang van Maria-oord betekent dat de (para)medische kennis ingehuurd wordt van collega-zorgorganisatie Mijzo.

Dit betekent binnen de eigen verantwoordelijkheid dat het zorgmanagement deelneemt aan inhoudelijke overlegvormen van deze collega zorgorganisatie. Door het aanstellen van aandachtfunctionarissen die de bevindingen van hun aandachtsgebied vastleggen en terugkoppelen, wordt het management op de hoogte gehouden van de interne aandachtsgebieden.

Maria-oord steunt en kiest voor investering in versterking en opleiding van medewerkers ten aanzien van specifieke gebieden. Denk hierbij aan Geriatriesch verpleegkundige, EEV en in 2023 niveau 5 HBOV.

Met de inzet van kwaliteitsmiddelen is de afgelopen jaren er geïnvesteerd in zogenaamde aandachtsfunctionarissen voor tal van werkgebieden. Niet alleen op bijvoorbeeld hygiëne of wondzorg maar ook onbegrepen gedrag, mantelzorg enz.

Maria-oord heeft geen Verpleegkundige Adviesraad (VAR) door haar beperkte omvang. Wel is er een goede samenwerking en uitwisseling op het gebied van verpleging en verzorging met het regionale netwerk en aanbieders. Daarnaast is Maria-oord aangesloten bij het zorgnetwerk Midden-Brabant waar ook contactgroepen zijn.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Implementatie nieuwe organisatiestructuur
- Vorming nieuw MT (3 personen) met invulling vacature Manger Community

- Groei van CCD en uitvoer tweede fase pilot tot 2024
- Jaarlijkse planning themabijeenkomst met RvT, RvB, MT, CR en OR
- Vervanging lid RvT aandachtsgebied Kwaliteit en Veiligheid

2.6 Personeelssamenstelling; voldoende en vakbekwaam personeel

Om verantwoorde en persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen bieden zetten we in op het hebben en houden van voldoende deskundige collega's en vrijwilligers. Gezien de complexere zorgvraag én de krapte op de arbeidsmarkt is dit een grote uitdaging.

Maria-oord wil als organisatie graag leren en ontwikkelen en wil haar medewerkers daartoe inspireren en faciliteren. Voor medewerkers is het continue leren en het bevorderen van de deskundigheid de basis van hun vak en hun registratie in het V&VN register.

Medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid om hun vakbekwaamheid op orde te houden. Maria-oord zorgt voor een optimale ondersteuning en in het opleidingsplan is uitgewerkt hoe alle medewerkers tijd en ruimte krijgen om te leren en te ontwikkelen. Deze zijn beschreven in e-learningmodules en daarnaast worden er trainingen op maat en/of klinische lessen door aandachtfunctionarissen gegeven.

Er is altijd iemand aanwezig die met kennis en vaardigheden aansluit bij de zorgvragen en zorgbehoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Daarnaast kan specialistische verpleegkundige ondersteuning gevraagd worden aan collega-organisatie Mijzo. De cliënten op de verpleegafdeling ontvangen geneeskundige zorg van de verpleegkundig specialist, zij werkt onder supervisie van de specialist ouderenzorg.

Door de komst van CCD is er een verandering ontstaan in de competenties die van medewerkers gevraagd worden. Dat geldt bijvoorbeeld voor medewerkers van de huishoudelijke dienst. Hun rol is gewijzigd daar waar het gaat om het bieden van individuele ondersteuning aan CCD cliënten, naast reguliere hulp bij het huishouden.

In dit kader is ook in 2022 voor een aantal verzorgenden IG bij Zorg Thuis de bestaande functiebeschrijving aangepast en gewaardeerd naar de actuele vereiste competenties.

In 2023 worden alle functies binnen Maria-oord en de competenties die daarbij horen opnieuw bezien in relatie tot hetgeen vereist is, om CCD optimaal te kunnen uitvoeren. Het functieloongebouw wordt daar vervolgens op aangepast.

Door het opstellen van competentieprofielen kan er gericht worden gestuurd op het aantrekken van medewerkers die passen bij de organisatie, met plezier aan het werk zijn en uitgedaagd worden op hun capaciteiten en talenten en komt er meer ruimte voor de ontwikkeling van de mens achter de functie. Daarmee houd je medewerkers duurzaam inzetbaar (SPB).

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Deskundigheidsbevordering
- Actualisatie loongebouw zorg vanuit competentiebeleid

2.7 Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context

Gebouw en omgeving

- Maria-oord huurt de verpleegafdeling en een aantal algemene ruimtes van de Zusters Franciscanessen van Dongen
- Om de bewegingsvrijheid van de bewoners van de verpleegafdeling te vergroten is in 2021 een dementievriendelijke tuin aangelegd

Services

- Maria-oord beschikt over een keuken, van waaruit dagelijks de maaltijden worden verstrekt
- De receptie is op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar
- Voor specifieke vragen rondom ondersteuning is het cliëntservicebureau tijdens kantooruren bereikbaar

Technologische hulpbronnen

- Sinds het derde kwartaal 2022 gebruikt Maria-oord alle applicaties in de cloud, waardoor de opslag van gegevens extern is gewaarborgd
- Alle medewerkers, die betrokken zijn bij de levering van begeleiding en zorg hebben de beschikking over een cliëntregistratiesysteem (ONS) een kwaliteitshandboek (Zenya) en een leermanagementsysteem (Learn inq).
- Familie en mantelzorgers hebben desgewenst toegang tot het zorgdossier (Caren Zorgt).
- Op de verpleegafdeling en de algemene ruimtes is een dekkend wifi netwerk aanwezig, zodat de rapportages direct bij de cliënt kunnen worden gemaakt. Daarnaast kunnen ook de cliënten en hun naasten gebruik maken van een gastennetwerk.

Financiën en administratieve organisatie

Maria-oord is een financieel gezonde organisatie, waarbinnen administratieve processen efficiënt ingericht zijn. Voor de uitvoering van de processen wordt gebruik gemaakt van verschillende cloudapplicaties, die onderling met elkaar gegevens uitwisselen.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Toekomstbestendig maaltijdvoorziening
- Herinrichting receptie/administratie

2.8 Gebruik van informatie

Door middel van interne en externe kwaliteitsmetingen, waarderingsonderzoeken, audits worden kwaliteitsgegevens opgehaald.

De volgende zaken zijn daarin van belang:

- Het samen leren en verbeteren op basis van verzamelde informatie
- Het afleggen van verantwoording intern en extern op basis van verzamelde informatie.

Om deze informatie transparant en overzichtelijk te kunnen delen met derden, is het noodzakelijk om een nieuw format te ontwikkelen. Een kwaliteitsvenster zou een optie kunnen zijn.

Mara-oord is lid van de branchevereniging Actiz. De branchevereniging is een belangrijke bron van informatie.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Ontwikkelen van kwaliteitsvenster

3. Uitwerking van de aandachtspunten in doelen

Verbeter- en ontwikkeldoelen

De aandachtspunten bij de voorgaande thema's worden hieronder nader uitgewerkt in verbeter- en ontwikkeldoelen.

M.b.t. thema 1 – Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

Borging van het CCD gedachtegoed in de gehele organisatie.

Gaandeweg krijgt het gedachtegoed rondom CCD in Maria-oord meer vorm en inhoud. Steeds meer medewerkers zijn actief bezig met het maken van een omslag in denken en handelen van zorg leveren naar ondersteuning bieden op alle levensgebieden van de cliënt, in nauwe samenwerking met familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers. In 2023 is de borging van CCD in de gehele organisatie een belangrijk speerpunt.

Doel:

- In 2023 hebben alle medewerkers van Maria-oord een scholingstraject doorlopen rondom CCD in het algemeen en in hun eigen werksituatie in het bijzonder.
- Alle medewerkers van Maria-oord kunnen onder woorden brengen wat er van hun wordt verwacht als professionele ondersteuner in relatie tot CCD.
- Medewerkers van Maria-oord handelen aantoonbaar conform de beginselen van CCD.

M.b.t. thema 2 – Wonen en welzijn:

- Zinnvolle tijdsbesteding

Zinnvolle dagbesteding is een belangrijk aspect van het leven van cliënten en is daarmee een belangrijke vorm van ondersteuning. Een ontmoetingsplek voor ouderen van Dongen en ook voor bewoners van de verpleegafdeling draagt er in grote mate aan bij.

Doel:

- Een ontmoetingsruimte waar ouderen van Dongen elkaar kunnen ontmoeten en waar zij, indien zij dit willen, een zinnvolle dag-invulling vinden. Deze ruimte is drie dagdelen per dag, vijf dagen per week beschikbaar.

- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Door een goede samenwerking tussen formele zorg en informele zorg kan de begeleiding en/of zorg zich nog beter richten op de individuele behoeften van de cliënt.

Doel:

- Versterken van de driehoek (cliënt, medewerker en naaste/familie) en in dien nodig werven van nieuwe vrijwilligers.

- Wooncomfort

Waarbij we nu constateren dat de verpleegafdeling een gesloten afdeling is willen we in de toekomst zorgvuldig afwegen bij welke client een gesloten deur echt noodzakelijk is.

Doel:

- Cliënten van de verpleegafdeling ervaren een grote mate van bewegingsvrijheid door de inzet van een cliëntvolgsysteem (leefcirkels).

M.b.t. thema 3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning:

Het doel van advance care planning is te komen tot passende zorg, die aansluit bij wat belangrijk is in het leven van de cliënt.

Binnen Maria-oord wordt continu gewerkt aan de verbetering en borging van kwaliteit en veiligheid van de zorg en ondersteuning. Met het kwaliteitsvenster i.p.v. het kwaliteitsverslag willen we laten zien op welke manier we dit doen en maken we aantoonbaar dat de zorg die er binnen Maria-oord wordt geleverd professioneel, veilig en persoonsgericht is.

Doel:

- Maria-oord levert passende zorg d.m.v. advance care planning

M.b.t. thema 4 – Leren en werken aan kwaliteit:

Door de implementatie van Zenya Flow richten we alle formulieren en workflows zo in dat ze optimaal aansluiten op de processen. Hiermee optimaliseren we de processen rondom incidenten, afwijkingen en klachten.

Doel:

- D.m.v. het toepassen van incident- en workflow-management binnen Zenya is er een gerichte analyse mogelijk en wordt kansen tot verbeteren en leren verhoogd.

M.b.t. thema 5 – Leiderschap, governance en management:

- Implementatie nieuwe organisatiestructuur
- Vorming nieuw MT (3 personen) met invulling vacature Manger Community
- Groei van CCD en uitvoer tweede fase pilot tot 2024
- Jaarlijkse planning themabijeenkomst met RvT, RvB, MT, CR en OR
- Vervanging lid RvT aandachtsgebied Kwaliteit en Veiligheid

M.b.t. thema 6 - Personeelssamenstelling: voldoende en bekwaam personeel

Actualisatie loongebouw zorg vanuit competentiebeleid

Door de komst van CCD is er een verandering ontstaan in de competenties die van medewerkers worden gevraagd.

Doel:

- Functies binnen Maria-oord zijn herzien in relatie tot de vereiste CCD-competenties en het functielloongebouw is hierop aangepast.

M.b.t. thema 7 – Hulpbronnen, omgeving en context:

- Toekomstbestendige maaltijdvoorziening

Per 1 april 2023 zullen de opbrengsten voor de keuken verminderen a.g.v. het feit dat de Congregatie vanaf dat moment zelf voor de maaltijden gaat zorgen. Een gedeelte van dit verlies wordt mogelijk gecompenseerd door de uitbreiding van dagbesteding. Daarnaast is het onze ambitie om meer cliënten vanuit de wijk deel te laten nemen aan de warme maaltijd. De processen en de formatie van de keuken zullen moeten worden afgestemd op de nieuwe situatie.

Doel:

- Een gezonde exploitatie van de keuken.
- Naast het in overeenstemming brengen van de kosten voor eten & drinken met de verminderde opbrengsten is het even zo belangrijk om de visie op CCD te vertalen naar de manier waarop er met eten & drinken willen omgaan.

- Herinrichting receptie/administratie

Uiterlijk 1 augustus 2024 houdt de rekening courant tussen de Congregatie en Maria-oord op te bestaan en is er geen sprake meer van onderlinge dienstverlening voor gemene rekening. De Congregatie wil bij voorkeur per 1 januari 2024 stoppen met de uitvoering van de financiële administratie door Maria-oord. Naast minder inkomsten, betekent dit ook dat de werkzaamheden rondom de uitvoering van de financiële administratie ZFD uiterlijk 1 augustus 2024 komen te vervallen. In 2023 zal een herijking van uren/formatie en onderlinge verdeling van taken plaatsvinden.

Doel:

- Een administratieve organisatie met medewerkers die, naast specifieke persoonlijke taken, gezamenlijk zorgen voor de borging van zaken als 1^e lijns ondersteuning op het gebied van ICT, inkoop, ondersteuning op HR en uitvoering financiële administratie.

M.b.t. thema 8 – Gebruik van informatie:

Maria-oord wil graag transparant zijn over de kwaliteit van zorg en dienstverlening. D.m.v. een kwaliteitsvenster willen wij gegevens op een heldere en overzichtelijke manier inzichtelijk weergeven.

Doel:

- Er is een kwaliteitsvenster ontwikkeld op de site van Maria-oord, waardoor inzichtelijk en transparant in beeld is gebracht waar Maria-oord voor staat.