

Kwaliteitsjaarverslag

Maria-oord in 2022



Voorwoord

- *Albert Vlemmix, bestuurder*

Wij zijn Maria-oord, wij zijn CCD

- *Profiel van Maria-oord*
- *Transitie van traditionele zorg naar CCD*
- *Missie en visie, kernwaarden, waarden van Sint Fransiscus*
- *Maria-oord is Community Care Dongen (CCD)*
- *Goed werkgeverschap*
- *Clënten per doelgroep: Verpleeghuis, VPT/MPT, leeftijdsverdeling*

Doelen, acties en resultaten in 2022

Wat we ons hebben voorgenomen, wat we hebben gedaan en wat we hebben bereikt

- *Persoonsgerichte zorg en ondersteuning*
- *Wonen en welzijn*
- *Veiligheid*
- *Leren en verbeteren van kwaliteit*
- *Leiderschap, governance en management*
- *Personeel en personeelssamenstelling*
- *Hulpbronnen*

Voorwoord

Beste lezer,

Maria-oord is volop in beweging. We maken onder de noemer Community Care Dongen (CCD) een transitie door, van traditionele zorg naar een vorm van dienstverlening die past bij de huidige tijd en bij veranderende wensen van cliënten. Een dergelijk proces vraagt motivatie en inzet van alle betrokkenen. Niet alleen de dienstverlening verandert, maar in het verlengde ervan krijgen ook functies en taken een andere invulling.

Een transitie zoals Maria-oord die op dit moment doormaakt, vereist een zorgvuldige monitoring van het proces. Zitten we op koers? Doet iedereen mee en kan iedereen voldoen aan bijgestelde verwachtingen? En belangrijker, hebben cliënten en hun netwerk er het profijt van dat we beogen?

Een beproefde manier om kwaliteit procesmatig te toetsen ligt in het kwaliteitsjaarverslag. Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Maria-oord over het jaar 2022. In dit verslag geven we beknopt weer welke doelen wij ons in het jaarplan 2022 hebben gesteld om kwaliteit te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren, welke acties we in dit kader hebben ingezet en wat daarvan concreet de resultaten zijn.

Albert Vlemmix
Bestuurder Maria-oord

Wij zijn Maria-oord

Wij zijn CCD

Profiel van Maria-oord

Sinds 1975 biedt Maria-oord 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 de 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 van traditionele zorg naar CCD

Maria-oord maakt op dit moment een periode door van grote verandering. Die is erop gericht een beweging te maken van het bieden van directe zorg bij cognitieve achteruitgang, met name bij mensen met dementie, naar het bieden van ondersteuning van kwetsbare mensen, meest ouderen, in hun dagelijks leven. Niet langer staan beperkingen en achteruitgang centraal, maar is de cliënt in zijn/haar dagelijkse leven het uitgangspunt van onze dienstverlening. Beperkingen en achteruitgang zijn 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 bewoners in de wijk.

Daaruit volgt dat wij steeds minder spreken over zorg, en steeds vaker het allesomvattende begrip ondersteuning gebruiken. Het begrip ondersteuning bevat ook zorg(verlening, en richt de focus daarnaast op andere vormen van dienstverlening, zoals individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en zinvolle daginvulling.

De omslag is gelegen in de uitgangspunten van CCD, Community Care Dongen. Een domeinoverstijgende samenwerking tussen gemeente (Wmo), zorgverzekeraars (Zvw), zorgkantoren (Wlz) en Maria-oord, waarbij de leefcoach de ruimte heeft om over de domeinen heen en in nauwe samenspraak met diens netwerk, de ondersteuning te organiseren die de cliënt nodig heeft. Effecten hiervan zijn dat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen, dat duurdere vormen van zorg worden uitgesteld en dat kwaliteit van leven wordt bevorderd.

Missie en visie, kernwaarden, waarden van Sint Franciscus

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 ondersteuningsvraag 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) levensstijl en identiteit van cliënten.
- Een persoonlijke, optimale oplossing voor elke cliënt.
- Kleinschalig, innovatief en flexibel werken.
- Werken met plezier en passie voor goede prestaties.

Vanuit het Franciscaanse gedachtengoed 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 te 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 aan te kunnen passen aan de veranderende omgeving. Vaak vraagt het veranderen niet alleen om het aanleren van nieuwe vaardigheden, maar ook om 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.

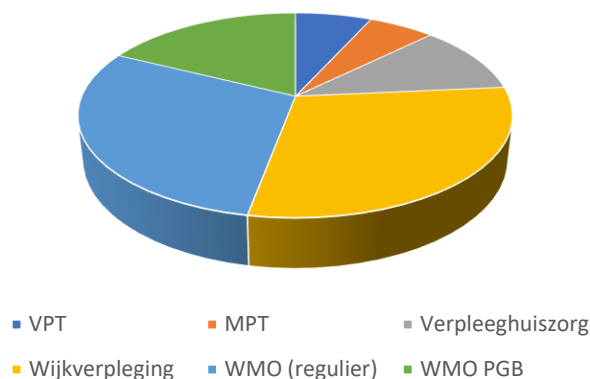
Cliënten per doelgroep: Verpleeghuis, VPT/MPT, leeftijdsverdeling

Maria-oord richt zich op drie doelgroepen:

- Wlz de nog zelfstandig wonende ouderen in de wijk
- Wlz de bewoners van de huurappartementen in de directe nabijheid van de verpleeghuislocatie
- Wlz en de bewoners van de appartementen op de verpleegafdeling.

Doelgroepen	2022	2021
VPT	15	19
MPT	13	9
Verpleeghuiszorg	24	24
Cliënten Zorg Thuis	65	64
Wmo (regulier)	65	44
Wmo (pgb)	39	29
CCD	67	49

Doelgroepen 2022



- Wlz verpleeghuiszorg, met een Wzd-erkenning die plaats biedt aan 24 Wlz-geïndiceerde bewoners. Onderverdeeld in plaatsen voor psychogeriatrische en somatische problematiek. (ZZP 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); zie VPT. 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.

Type zorgverlening	Product	Aantal cliënten	Gemiddelde leeftijd
MPT/VPT	ZZP 3	1	93
	ZZP 4	1	87
	ZZP 5	9	86
	ZZP6	4	94
	MPT	13	86
Verpleegafdeling	ZZP 5	12	86
	ZZP 6	3	80
	ZZP 7	9	87
Zorg thuis (incl. dagbesteding)	PV, VP, Begeleiding	65	86



Doelen, acties en resultaten in 2022

*Wat we ons hebben voorgenomen, wat we hebben gedaan
en wat we hebben bereikt*

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Herpositionering leefcoaches

Binnen Maria-oord hebben de leefcoaches een belangrijke rol, in het bijzonder in relatie tot CCD. Zij zijn de aanspreekpersoon en de gesprekspartner voor de cliënt en diens netwerk. Daarnaast zijn zij de coach van professionals die betrokken zijn bij de dagelijkse ondersteuning van de cliënt.

In 2022 hebben we de positie van leefcoaches aangepast. Naast de rol van aanspreekpersoon en gesprekspartner van de cliënt, zijn zij nu ook portefeuillehouder van een vorm van dienstverlening waarvan de cliënt gebruikmaakt. Het concrete resultaat hiervan is dat afstemming tussen de leefcoaches en de verschillende vormen van dienstverlening gewaarborgd is en soepel verloopt.

Aandachtfunctionarissen

Wat we ons hebben voorgenomen was kennis te delen en te vergroten op verschillende (aandacht) gebieden door de inzet van aandachtfunctionarissen.

Dit beleid voor de aandachtfunctionarissen is in 2022 afgerond. Hierin staan de rol en de taken van de regiehouder en de aandachtfunctionaris beschreven. De aandachtfunctionarissen zijn op hun eigen aandachtsgebied aan de slag gegaan door:

- het organiseren van bijeenkomsten voor familieleden en medewerkers;
- het maken van brochures en foldermateriaal om extra uitleg te geven over hun aandachtsgebied;
- het organiseren van een training, klinische les;

- het aanbieden van een attentie om meer aandacht te schenken aan het aandachtsgebied;
- indien nodig het beleid aan te passen van het eigen aandachtsgebied;
- het aanschaffen van materialen om fysieke belasting te verminderen;
- het maken van een e-learning-module;
- het bijwonen van een congres en het delen van de informatie met collega's.

De aandachtfunctionarissen hebben in 2022 de onderstaande thema's onder de aandacht gebracht, door middel van klinische lessen, foldermateriaal, discussie- en informatiebijeenkomsten en andere activiteiten.

Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Huiselijk geweld 	Bewegen/ Fysieke belasting (ergocoach) 	Wet zorg en dwang 	Onbegre- pen gedrag 	Digicoach 	(In)conti- nentie 
Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Mondzorg 	MIC/MIM 	Zorg- technologie 	Hygiëne 	Medicatie 	Decubitus/ Wondzorg 



Wonen en welzijn

Zinvolle tijdsbesteding

Ons voornemen was dat de client een zinvolle invulling van de dag ervaart, passend bij zijn/haar mogelijkheden en wensen.

Om de verbeterslag te maken in het organiseren van passende activiteiten, is een medewerker gestart met de MZ-opleiding. Zij deelt haar kennis en ervaring met collega's. In 2023 zal zij deze opleiding afronden.

In 2022 en 2023 hebben de activiteitenhulp de training: 'Welzijn bieden aan mensen met dementie' gevolgd. De opgedane kennis van de training wordt toegepast op de verpleegafdeling.

De inzet van de dierenactiviteit en de contactclown zijn gehandhaafd. Vanwege de aanmelding van twee extra vrijwilligers, zijn de muziekactiviteiten uitgebreid. Ook de inzet van de muziektherapeut op de verpleegafdeling is uitgebreid.

Vrijwilligers

In 2022 heeft de vrijwilligerscoördinator de organisatie verlaten, de taken zijn deels door een medewerker van de dagbesteding en deels door de verpleegafdeling overgenomen. In 2023 zal de coördinatie van de vrijwilligers in het takenpakket van een leefcoach vallen. Tijdens de Covid periode konden vrijwilligers niet/beperkt worden ingezet. Na de Covid periode heeft een aantal vrijwilligers opgezegd. De wervingscampagne heeft een paar nieuwe vrijwilligers opgeleverd.

Vanaf september 2022 is de SWOD (Stichting Welzijn Ouderen Dongen) actief binnen Maria-oord. We organiseren samen elke maandag een ontmoetingsdag voor ouderen in Dongen, waarbij allerlei activiteiten plaatsvinden. Het gezamenlijk nuttigen van een warme maaltijd is er onderdeel van. Daarnaast is het voor deelnemers mogelijk om met leefcoaches en aanwezige vrijwilligers in gesprek te gaan over vraagstukken die hen op dat moment bezighouden. Vrijwilligers hebben hierin een signalerende rol. De leefcoaches pakken waar nodig het contact verder op.

We zijn gestart met zes deelnemers. Inmiddels zijn het er vijftien en een aantal personen staat op de wachtlijst. We hebben het voornemen om een nieuwe groep te starten.

Aandacht voor voeding

De extra dienst voor de tuinkamer, met als doel de rust tijdens de maaltijden te behouden en er extra activiteiten te kunnen verrichten, is in 2022 gehandhaafd met inzet van eigen medewerkers. In het clienttevredenheidsonderzoek geven ondervraagden aan dat er rust is tijdens de maaltijden. In 2023 wordt deze dienst opnieuw ingezet.

De jaargetijden zijn in 2022 weer extra belicht tijdens het thema 'Eten'. Cliënten en hun familieleden hebben tijdens de jaargetijden passende gerechten gegeten in een daarvoor sfeervolle aangeklede huis/tuinkamer.

Een aantal cliënten maakt, samen met buurtbewoners, gebruik van de mogelijkheid om de maaltijd te nuttigen in de Refter. In 2023 zijn er financiële mogelijkheden om de Refter sfeervol aan te kleden en te voorzien van nieuwe meubels.

De belevingstuin

In 2022 is de belevingstuin van de verpleegafdeling feestelijk geopend. Het doel van de belevingstuin is om de leefomgeving en de kwaliteit van leven van cliënten van de verpleegafdeling te verbeteren en hen te stimuleren naar buiten te gaan, te genieten en te bewegen. De belevingstuin is bedoeld voor cliënten van de verpleegafdeling, medewerkers, familie en andere bezoekers.

Langer Actief Thuis (LAT)

In samenwerking met de zorgorganisatie Mijzo zijn we in juli 2022 gestart met een kortdurend multidisciplinair programma van vier tot twaalf weken, gericht op het optimaliseren van de zelfredzaamheid van ouderen in de thuissituatie, door middel van de inzet van fysio- en ergotherapie en leefcoaches. Dit sluit volledig aan op het gedachtengoed van CCD.



Veiligheid

Als algemeen doel met betrekking tot veiligheid werd gesteld dat Maria-oord, om schade bij cliënten zoveel mogelijk te voorkomen en te leren van veiligheidsincidenten, continu werkt aan zorginhoudelijke kwaliteit, met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen. In het jaar 2022 werd in het bijzonder aandacht gericht op het volgende.

Advance Care Planning

Bij Advance Care Planning worden de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten rond het levenseinde twee keer per jaar besproken met een zorgverlener en worden deze vastgelegd in het zorgdossier. Bij de audit blijkt dat het beleid en de wensen bij 100% van de cliënten op de verpleegafdeling is vastgelegd.

Medicatiereview

Het doel van de medicatiereview is om minimaal twee keer per jaar door de verpleegkundig specialist, apotheker en praktijkverpleegkundige kritisch te kijken naar het aantal giftmomenten, naar afspraken omtrent antibiotica, naar mogelijkheden om antipsychotica terug te dringen of af te bouwen en alternatieven en bijwerkingen te bespreken. De medicatiereview heeft bij alle cliënten plaatsgevonden. Extra aandacht is er door de praktijkverpleegkundige en de apotheker in 2022 geschonken aan het terugdringen van giftmomenten. Deze zijn afgenomen.

Werken aan vrijheidsbevordering

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van cliënten met een psychogeriatrische aandoening. De wet is op 1-1-2020 ingegaan.

Het uitgangspunt van de Wzd is 'Nee, tenzij'. Dat wil zeggen dat onvrijwillige zorg, zoals vrijheidsbeperking, in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel. De wet benadrukt dat onvrijwillige zorg een allerlaatste optie is. Als het niet lukt om een vrijwillig alternatief te vinden voor de onvrijwillige zorg, wordt er steeds meer deskundigheid ingeschakeld om mee te denken.

In 2022 is er, in samenwerking met de ergotherapeut, de psycholoog, de praktijkverpleegkundige en de teammanager een start gemaakt met onderzoek naar de mogelijkheden van inzet van leefcirkels/cliëntvolgsysteem binnen Maria-oord. In 2023 zal dit worden geïmplementeerd.

De cliënt vertrouwenspersoon sluit met grote regelmaat aan bij de familieavonden om uitleg te geven over de Wzd en haar rol. De wettelijke vertegenwoordiger ontvangt informatie over de cliëntvertrouwenspersoon bij de inzet van onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is in 2022 bij twee cliënten toegepast, het stappenplan is hierbij toegepast.

De aandachtfunctionaris en de ergotherapeut hebben voor de welzijnsmedewerkers en zorgmedewerkers een scholing gegeven over de Wzd. Casussen vanuit de praktijk werden hiervoor gebruikt.



Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren

Opleidingen en scholingsactiviteiten worden mede ingegeven door kwaliteits-thema's en resultaten van jaargesprekken en opgenomen in het opleidingsjaarplan. In 2022 lag de nadruk op scholing in relatie tot CCD en het bevorderen van deskundigheid van medewerkers welzijn, activiteiten en Zorg Thuis met betrekking tot psychogeriatric en het gebruik van de reflectietool.

Daarnaast is op grond van functiegebonden criteria een lijst opgesteld, waarvoor betreffende medewerkers verplicht een training of scholingsprogramma moeten volgen. In 2022 heeft iedereen de training of het scholingsprogramma gevolgd waarvoor hij of zij is ingeschreven. De deskundigheid van de medewerker is daardoor geborgd.

Verder zijn, in overeenstemming met het opleidingsjaarplan, alle thema's uitgevoerd die horen bij de rol van de aandachtfunctionaris.

Een ander doel was gericht op scholing van de huishoudelijke dienst met betrekking tot hun signalerende rol, ter ondersteuning van leefcoaches en collega's van zorg en welzijn. In deze scholing hebben medewerkers van de huishoudelijke dienst ook inzicht verkregen in de eigen en elkaars talenten en valkuilen en in achtergronden en gedragskenmerken bij dementie, zodat er nog beter met cliënten gecommuniceerd kan worden.

Lerend netwerk

Maria-oord werkt al vele jaren samen met diverse andere woon- en zorgaanbieders, onder andere binnen het Zorgnetwerk Midden-Brabant. Met de komst van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is ook het werken in een lerend netwerk geformaliseerd. Maria-oord werkt hierin samen met Het Laar, Sint Franciscus, 't Heem, De Leyhoeve en Amaliazorg. Tussen deze organisaties wordt op velerlei wijzen kennis uitgewisseld, onderling geconsulteerd en gewerkt aan benchmarking en intervisie. In 2022 zijn verbindingen met elkaar gemaakt op het gebied van ondernemingsraad en ergocoach.

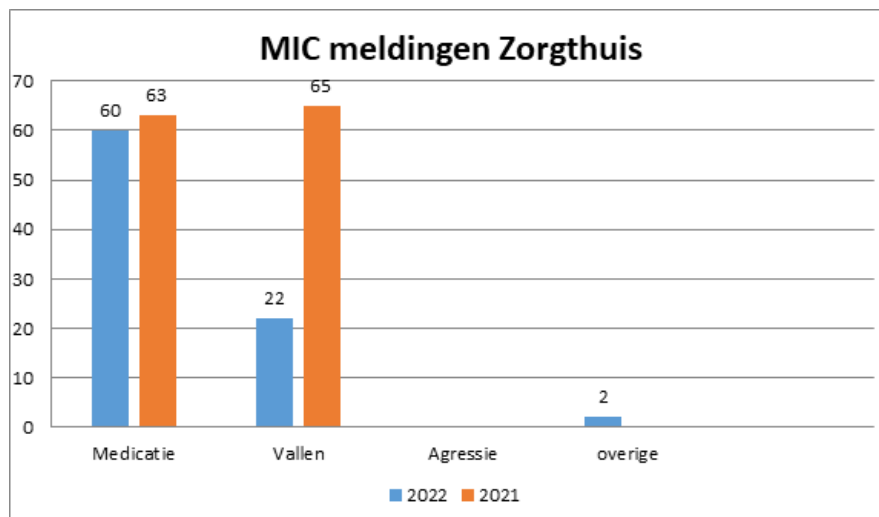
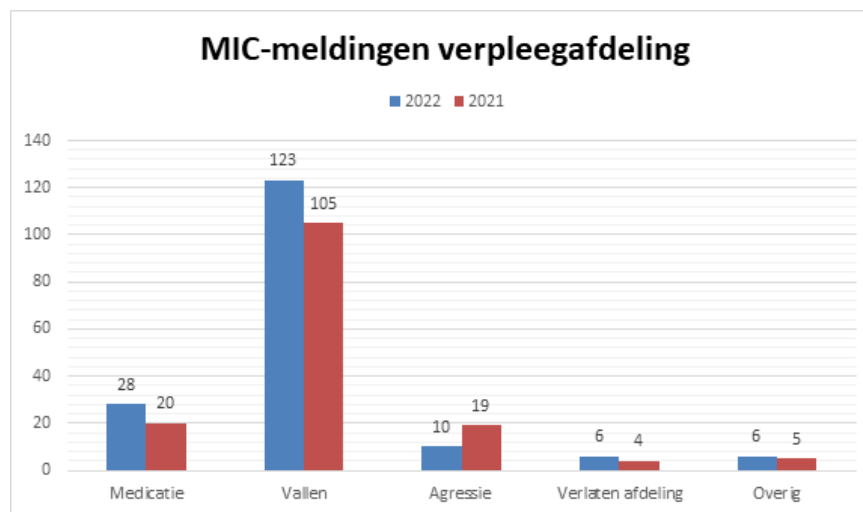
Verbeteren van kwaliteit

In de visie van Maria-oord is de plan-do-check-act (PDCA) cyclus de basis voor het continue verbeteren en borgen van kwaliteit. De mate waarin kwaliteit van zorg wordt geleverd is onder andere zichtbaar door de diverse kwaliteitsinformatie die wordt uitgevoerd binnen de organisatie, zoals interne audit, MIC/MIM-meldingen,

klachten, client ervaringsonderzoeken, medewerker tevredenheidsonderzoeken, dossiercontroles in kader van de Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC), etc. Het continu verbeteren en borgen van de kwaliteit wordt ondersteund door middel van het maken van verbeterplannen naar aanleiding van deze kwaliteitsinformatie.

MIC-meldingen

In 2022 zijn de onderstaande MIC-meldingen geregistreerd.



Naar aanleiding van de bovenstaande meldingen zijn de volgende acties uitgezet:

- Op alle afdelingen is het medicatie-distributieprotocol opnieuw geïntroduceerd en er wordt naar gehandeld.
- Bij elk valincident wordt een situatieanalyse gemaakt en wordt een verbeterplan opgesteld.

- Binnen ZorgThuis is de werkprocedure bij valincidenten herschreven en er wordt naar gehandeld.
- Behandelaren van de verpleegafdeling en familieleden van cliënten zijn actief betrokken bij agressiemeldingen met behulp van de reflectietool.
- In samenwerking met het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) is kennis en inzicht opgedaan over het omgaan met agressief probleemgedrag van cliënten.
- Bij ZorgThuis is de reflectietool ingezet bij onbegrepen gedrag en agressie.
- Bij elke familie-avond wordt besproken hoe om te gaan met om cliënten die dwalen.

PREZO-VV&T

Een van de voornemens voor 2022 was het onderzoeken of het kwaliteitssysteem PREZO-VV&T 2017 beter aansluit bij de visie van Maria-oord. Dit is meer gericht op belevingsgericht werken, in tegenstelling tot HKZ, waarbij vooral naar de inrichting van de processen wordt gekeken. Dit is in de veronderstelling dat als je processen goed regelt, dit vanzelf goed is voor de cliënt. Met PREZO kijkt men juist vanuit de cliënt en worden processen daarop ingericht.

Op dinsdag 27 september 2022 vond voor de eerste keer een PREZO-audit plaats bij Maria-oord. Tijdens de audit is uitgebreid gekeken naar persoonsgerichte zorg, cliëntveiligheid en de wijze waarop we met bewoners, cliënten en hun familieleden communiceren en hoe wij hen informeren.

Aansluitend heeft Maria-oord het PREZO keurmerk in de zorg ontvangen. Dit keurmerk wordt voor drie jaar toegekend, met jaarlijks een tussentijdse audit. De belangrijkste conclusies van de auditor waren de volgende.

- Maria-oord is een organisatie die op een kleinschalige wijze, dicht bij de cliënt, haar diensten op het gebied van zorg, welzijn en wonen levert. Het motto is 'Kleinschalig Anders'. Een voorbeeld hiervan is het project Community Care Dongen, waarbij de cliënt thuis kan blijven wonen en er samen met de omgeving wordt gekeken wat nodig is, geleverd door een professional of door de omgeving. Daarbij wordt uitgegaan van de positieve gezondheid. Het motto en de visie van de organisatie heeft het auditteam teruggezien van hoog tot laag, het zit in iedere vezel van alle medewerkers.
- Voor een kleine organisatie als Maria-Oord heeft de organisatie het goed georganiseerd en gedocumenteerd. De organisatie had al een HKZ keurmerk.
- Het auditteam is positieve cliëntervaringen tegengekomen. De organisatie is continu bezig met reflecteren en verbeteren op basis van diverse kwaliteitsgegevens. De PDCA-cyclus is volgens het auditteam goed verweven in de organisatie en de gehanteerde werkwijze.

- De wijze waarop Community Care Dongen (CCD) is georganiseerd verdient een compliment.
- Op basis van wat het auditteam heeft gezien en gehoord geven ze een compliment dat m.b.t. persoonsgerichte zorg de cliënt in zijn geheel wordt gezien en dat er niet alleen vanuit een zorgperspectief wordt gekeken naar de cliënt.
- Het auditteam geeft een compliment voor de wijze waarop alle kwaliteitsgegevens worden verzameld, geanalyseerd, bijgesteld. De PDCA ziet het auditteam duidelijk terug. De organisatie is hiermee een voorbeeldorganisatie.
- Er zijn geen aandachtspunten geconstateerd. De maximale score van 100 punten werd door Maria-oord behaald.

Zenya

Op 27 juni jl. zijn we live gegaan met Zenya, ons nieuwe kwaliteitshandboek. De Vilans protocollen (Kick-protocollen) zijn voortaan ook via Zenya te benaderen.

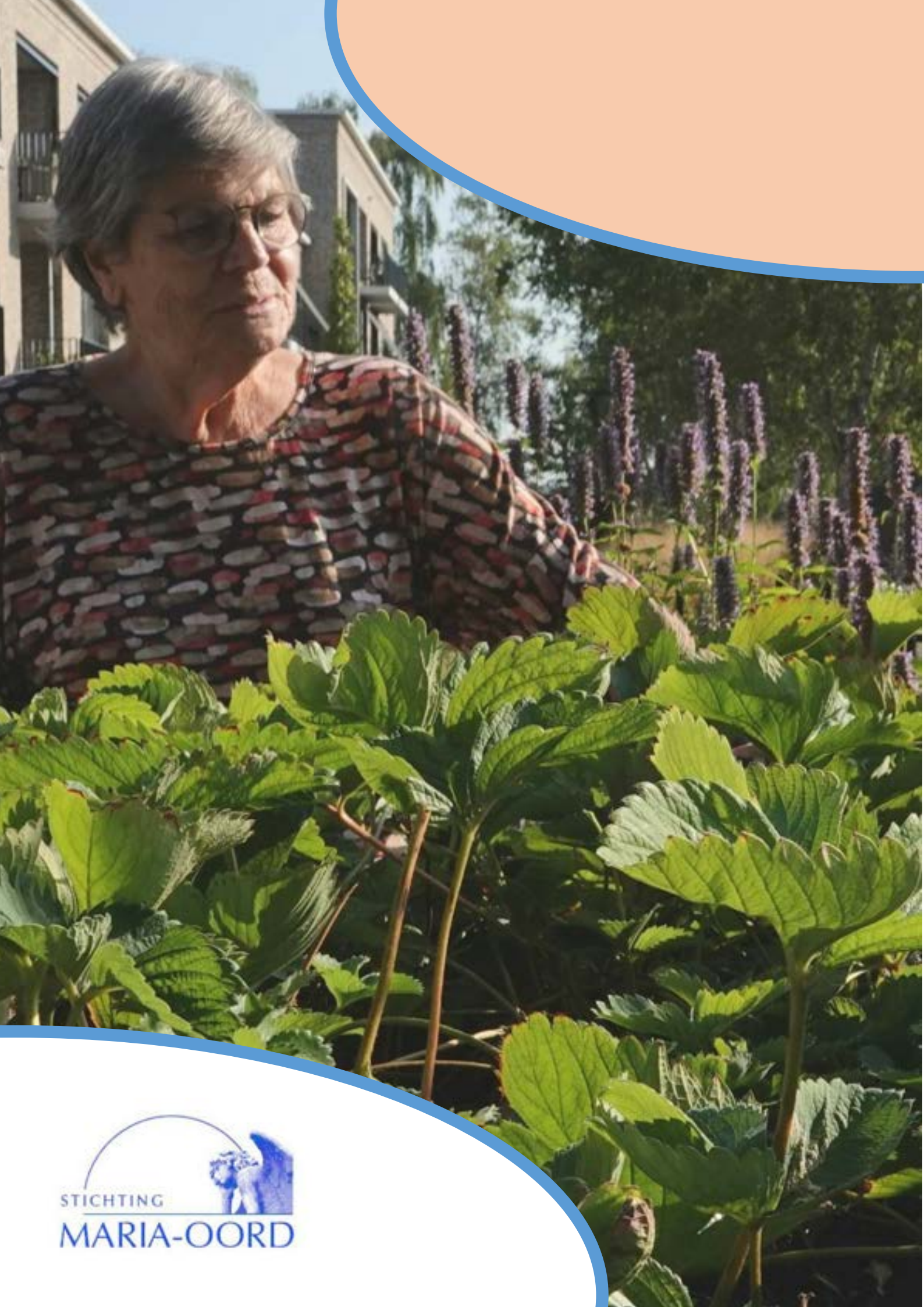
Interne audits

In 2022 zijn er verschillende audits uitgevoerd, waaronder cliëntendossier, cliëntveiligheid, HACCP, handhygiëne en mondzorg. Auditoren voerden met een aantal medewerkers een audit uit aan de hand van een checklist. De daaruit volgende rapportage en verbeterpunten zijn met de desbetreffende afdeling besproken en gemonitord in kwaliteitsoverleg.

Klachten

Elke 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. In dit kader is ook kennisgemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon van Zorg en Belang en zijn samenwerkingsafspraken gemaakt.

In 2022 hebben de managers en externe klachtenfunctionaris geen klachten ontvangen. De regionale klachtencommissie heeft geen klacht ontvangen in 2022. De vertrouwenspersoon is niet benaderd in 2022.



Leiderschap, governance en management

In 2022 speelden een aantal belangrijke zaken die we willen voorleggen.

1. Community Care Dongen (CCD), vervolg van de landelijke pilot voor Domeinoverstijgende ouderenzorg en Samenwerking (DOS).
2. Professionalisering en organisatieontwikkeling van Maria-oord in relatie tot doorvoeren van het CCD-concept.

Community Care Dongen, vervolg van de landelijke pilot

Community Care is en blijft de kernbedoeling van Maria-oord. CCD/DOS werd vanaf mei 2021 voortgezet na het slagen van de eerste pilot, in een zogenaamde 'tweede fase' welke vermoedelijk tot 2024 loopt. Dan is nieuwe wetgeving voorzien die domeinoverstijgende samenwerking en daarbij behorende financiering verder mogelijk maakt. Alle signalen zijn positief dat daarna onze pilot als reguliere werkwijze binnen dat wettelijke kader door kan gaan.

In 2022 was een groei voorzien van het aantal deelnemers in CCD van 30 naar 67. Dat aantal geïnccludeerde cliënten is gehaald. Steeds beter slagen we erin een geïntegreerde oplossing te vinden voor de cliënt, mantelzorger en professional. Daarnaast wordt de proactieve benadering van de client beter en begeleiden we de client steeds vaker vanaf het eerste moment dat men met psychogeriatrisch problemen te maken krijgt. We hebben in 2022 nogmaals de meerwaarde van het project aangetoond door een analyse van de huidige getallen met dus een grotere klantgroep. Deze gegevens zijn door Maria-oord en de gemeente Dongen ter beschikking gesteld aan VGZ en VWS.

In april 2022 hebben de 11 VVT-instellingen van Midden-Brabant aan VWS laten weten allen bereid te zijn het CCD/DOS-project te verbreden over alle gemeenten van Hart van Brabant. De gemeente Tilburg als penvoerder namens de samenwerking van de gemeenten Hart van Brabant heeft haar medewerking aan die verbreding toegezegd. In de tweede helft van 2022 is gezocht naar draagvlak voor de uitrol van CCD/DOS in onze regio. Dat heeft veel voeten in de aarde gehad en vraagt nog veel aandacht. De wet- en regelgeving die in de maak is werd weer uitgesteld. Dat had niets met het project van doen, maar ligt besloten in de aard en werkwijze van de wetgevende macht. In februari 2023 werd de verdere uitrol weer besproken op regio-niveau met het ministerie van VWS en alle stakeholders. Van belang is hier te melden dat ook het Zorgnetwerk Midden-Brabant met alle andere aanbieders van zorg als ziekenhuizen, GGZ, huisartsen, etc. zijn aangeschakeld en hun medewerking aan dit project hebben toegezegd.

Deze plannen vallen verder geheel in de door de minister aangereikte plannen voor Integrale Zorg Akkoord (IZA) en WoonZorg akkoord (WoZo) welke nu landelijk en regionaal verder vorm gegeven worden. Verdere regionale uitwerking van onze plannen wordt vormgegeven door de Transitietafel Midden-Brabant.

Professionalisering en organisatieontwikkeling van Maria-oord in relatie tot doorvoeren van het CCD-concept

Hierboven werd al onder Community Care aangereikt dat CCD en domeinoverstijgend werken zijn gecontinueerd na het einde van de pilot. De groei van de dienstverlening binnen CCD, de veranderingen in de relatie met de ZFD en nieuwe organisatie-inzichten hebben in 2022 veel aandacht gevraagd van MT, OR, CR en RvT. Eind 2021 is er in het managementteam en RvT uitgebreid stilgestaan bij de gewenste ontwikkelrichting van Maria-oord. Het gaat dan ook om verander-, ontwikkelkracht en organisatieverandering. Vanaf begin 2022 is een externe begeleider aangesteld om dit proces in 2022 en 2023 verder vorm te geven. Allereerst heeft het MT zich bezonnen op de gewenste nieuwe situatie, haar samenstelling en samenwerking. Binnen het MT kwam een positie vacant, welke met een interim-manager is ingevuld.

Consultatie en discussie met alle gremia en medewerkers uit de organisatie hebben geleid tot een keuze voor integratie van onze dienstverlenende processen onder één manager; de Manager Community Care. Daarbij worden volgens de principes van CCD niet alleen de domeinoverstijgende grenzen buiten, maar nu ook binnen de organisatie geslecht. Dat betekent niet alleen een integrale aanpak en integratie van Wlz, Wmo en Zvw diensten maar ook huishoudelijke dienst een keukenen/eetvoorzieningen die niet langer als facilitair worden gezien maar als deel van de community-diensten.

Ook de verdere professionalisering van de afdeling Bedrijfsvoering wordt vormgegeven binnen de nieuwe organisatiestructuur. De facilitaire dienstverlening wordt enerzijds afgebouwd door andere afspraken met ZFD, anderzijds door verschuiving naar de community. Meer nadruk komt er op accounting, controlling, ICT en bedrijfssoftware, inkoop, contractvorming en administratieve ondersteuning. In 2022 is ook dit proces in gang gezet, om per 1 april 2023 verder geïmplementeerd te worden.

Het resultaat van onze zorg- en bedrijfsvoering is vooral terug te zien in de dagelijkse dienstverlening, de cliënttevredenheid, de betrokkenheid van onze medewerkers en vrijwilligers en de betekenis van onze dienstverlening voor onze omgeving. Daarnaast worden die resultaten ondersteund door de inspanningen van de RvT, de CR en OR en externe stakeholders.

De waardering van cliënten en naasten en medewerkers en vrijwilligers wordt uitgedrukt in een NetPromotorScore (NPS) en in een rapportcijfer. We mogen trots zijn op onze resultaten.

Cliënten en naasten in de wijkverpleging hebben middels de PREM Maria-oord in 2022 gewaardeerd met een 8,3 voor haar dienstverlening en een 8,6 voor de medewerkers. De NPS bedroeg hier 52,5.

In 2022 is er een cliënttevredenheidsonderzoek onder de bewoners van de verpleegafdeling uitgevoerd. De NPS bedroeg 92.

De NPS bij cliënten van de huishoudelijke dienst bedroeg 60. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de organisatie krijgt de organisatie een 8,8.

Aan de vrijwilligers is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun werk als vrijwilliger bij Maria-oord. Gemiddeld wordt hiervoor een 8,1 gegeven. Vrijwilligers geven Maria-oord in 2022 een 8,1 en op basis van hun aanbeveling behalen we een Werkgever-NPS van 46,2 %

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek hebben de medewerkers ons in het najaar van 2021 gewaardeerd met een 7,7 voor werkbeleving en een 8,2 voor bevlogenheid. Op de aanbevelingsvraag is er een NPS van +12,4 behaald. We zien hier een lichte stijging van de resultaten ten opzichte van 2020. In 2022 is geen medewerkerstevredenheidsonderzoek gedaan, dat is in 2023 weer voorzien.

Het verzuimpercentage over 2022 bedroeg 5,53%, waar het in 2021 6,09% betrof. Maria-oord sluit de exploitatie 2022 af met een positief resultaat van € 179k wat neerkomt op een rendement van 2,9%. De opbrengsten zijn in 2022 met € 180k gestegen ten opzichte van 2021 naar € 6.244k. Dit betekent een autonome groei van 2,97% van de omzet door uitbreiding van onze dienstverlening. Het eigen vermogen is in 2022 gestegen naar € 3.424k en dat is 54,8% van de opbrengsten. In 2021 bedroeg het eigen vermogen € 3.255 (53,6%).

Maria-oord is en blijft in alle opzichten een gezonde organisatie die op basis van haar strategische visie werk maakt van een goede dienstverlening voor haar cliënten en een mooie werkomgeving schept voor haar medewerkers en vrijwilligers.



Personeel en personeelssamenstelling

Personeel

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 we 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 2022 zien wij, net als in 2021 een toename van de formatie van de huishoudelijke dienst. Deze groei is gerelateerd aan de toename van het aantal CCD- en WMO-clënten.

Het aantal FTE's voor de uitvoering van begeleiding/zorg is per 31-12-2022 gedaald ten opzichte van eind 2021.

Deze daling is niet helemaal in verhouding met de lagere opbrengsten ad. € 20K voor begeleiding en zorg, maar wordt met name veroorzaakt door het feit dat binnen Maria-oord de krapte op de arbeidsmarkt steeds meer voelbaar is.

Eventuele tekorten in de formatie kunnen tot op heden worden opgelost door inzet ZZP'ers of extra uren door de vaste medewerkers.

In 2022 is aan alle parttime medewerkers de vraag gesteld of zij open stonden voor uitbreiding van de contracturen. Binnen de huishoudelijke dienst zijn er verschillende contracten uitgebreid, binnen de verpleegafdeling en Zorg Thuis zeer beperkt/helaas niet.

Personeelssamenstelling; medewerkers in FTE en aantallen per 31-12-2022

Func- tie- ni- veau	Functie omschrijving	Aantal FTE	Aantal me- dewerkers
1	Activiteitenhulp	9,78	18
2	Helpende	1,22	5
3	Verzorgende 3IG	16,97	28
	Medewerker welzijn	1,89	4
	Leerling verzorgende niveau 3	3,11	4
4	Verpleegkundige	3	5
	Leerling verpleegkundige niveau 4	1,64	2
5	Wijkverpleegkundige	1,67	2
	Leerling verpleegkundige niveau 5	0,67	1
	Coördinator CSB/leefcoach	3	4
Totaal		42,95	73

Sector Zorg	Aantal FTE	Aantal med.
Uitvoerend	42,95	73
Ondersteuning	1,27	2
Management	1,00	1
Stagiaires	0,00	8
Subtotaal sector zorg	45,22	84
Sector bedrijfsvoering		
Facilitair	17,33	38
Administratie	1,07	2
Overhead	6,96	11
Subtotaal sector bedrijfsvoering	25,36	51
Totaal (inclusief stagiaires)	70,58	135
Vrijwilligers		48

Vergelijking personele formatie	2021	2022	verschil
Aantallen			
Sector zorg	86	84	-2
Sector bedrijfsvoering	45	51	6
Totaal aantallen	131	135	4
FTE			
Sector zorg	48,69	45,22	-3,47
Sector bedrijfsvoering	23,60	25,36	1,76
Totaal FTE	72,29	70,58	-1,71



Hulpbronnen

Samenwerkingsverbanden

In 2022 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 netwerkoeverleggen, bijvoorbeeld voor de kwaliteitsfunctionaris, praktijkopleider en coördinator CSB. Verder bestaat er een samenwerking met een andere zorginstelling in verband met het inhuren van (para-) medische disciplines

Materialen en hulpmiddelen

In 2022 zijn volgens afspraak de hulpmiddelen weer jaarlijks gekeurd en onderhouden. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met leveranciers van materialen en hulpmiddelen. De manager bedrijfsvoering is ondersteunend aan het primaire proces en zorgt voor de periodieke keuringen (onderhoudsplan).

Verzamelen en delen van informatie waaronder clientoordelen

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 8 (6 beoordelingen). In 2021 was dit 9,6 (8 beoordelingen), alleen met een eindgesprek gepromoot, maar ook bij de tussenevaluatie. Dit heeft in 2022 niet geleid tot meer beoordelingen.

Bij Zorg Thuis zijn er in 2022 26 waarderingen op Zorgkaart Nederland geplaatst met een gemiddelde van 8.6. In 2021 was de score 8,9.

Gebruik van informatie

Maria-oord maakt gebruik van administratiesystemen zoals ONS en Carenzorgt van Nedap, Medimo en Learninq (Leermanagementsysteem). Voor de bedrijfsvoering worden de systemen SpendCloud en SDB gebruikt (HR en verzuim zijn in 2022 geïmplementeerd). Project Teams is afgerond.

Stichting Maria-oord
Hoge Ham 25
5104 JA DONGEN
Telefoon: 0162-381100
Mail: info@mariaoord.nl