

Stichting Maria Oord

Kwaliteitsplan 2024

Oktober 2023



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	De acht thema's uit het kwaliteitskader	5
2.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
2.2	Wonen en welzijn	6
2.3	Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	8
2.4	Leren en werken aan kwaliteit	8
2.5	Leiderschap, governance en management	9
2.6	Personeelssamenstelling; voldoende en vakbekwaam personeel.....	12
2.7	Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context.....	13
2.8	Gebruik van informatie	14
3.	Uitwerking van de aandachtspunten in doelen	15

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.

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 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) 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 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 ondersteuningsbehoefte, 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 ondersteuning, 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 voor goede prestaties gewerkt kan worden, met voldoende ontplooiingsmogelijkheden. Respect en aandacht voor elkaar 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 ondersteuning 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 coachen en faciliteren dan op het sturen van de medewerkers.

Doelgroepen binnen Maria-oord

Maria-oord richt zich op 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. Boven genoemde 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 servicebureau. 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?. Daaropvolgend 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 ondersteuning ontvangt vanuit 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, 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-gedachtengoed dat hieraan ten grondslag ligt, wordt in 2024 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 gedachtengoed 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 bewoners van Dongen. De ontmoetingsruimte wordt overdag en in de vooravond bezocht door cliënten uit de omgeving en door een groep cliënten die op dit moment al ondersteuning van Maria-Oord ontvangt.

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

- Er is een grote vraag van cliënten die meer behoefte 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 ervoor 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 gedachtengoed 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 persoonlijke ondersteuning 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 dienstverlening zich nog beter richten op de individuele

behoeften van de cliënt. De bestaande relatie tussen cliënt en mantelzorgers 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. Een keer per jaar wordt er voor de vrijwilligers van Maria-oord een informatieavond georganiseerd.

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

De coördinator CCD 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 behoeftes 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. Maria-oord vindt een grote mate van bewegingsvrijheid belangrijk, hierdoor zal in 2024 de verpleegafdeling het "open deuren beleid" verder ontwikkelen. Familie, medewerkers, vrijwilligers en de cliëntenraad worden meegenomen in de stappen die moeten worden genomen.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Zinnige tijdsbesteding:
Een ontmoetingsruimte waar ouderen van Dongen elkaar kunnen ontmoeten en indien zij dit willen komen voor een zinnige 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 het "open deuren beleid".

2.3 Kwalitatief veilige 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 ondersteuning 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 2024 extra aandacht. Met als doel om te komen tot passende ondersteuning, 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 ondersteuning/medewerkers
- Samenwerken en deel uitmaken van een leren netwerk

Kwaliteitsmanagementsysteem

Maria-oord heeft per september 2022 certificaat PREZO Gouden Keurmerk in de Zorg. September 2023 heeft er een tussentijdse audit plaats gevonden en deze is positief afgrond.

Maria-oord voldoet aan de vereisten met betrekking tot een kwaliteitsmanagementsysteem.

Kwaliteitsplan

Maria-oord heeft iedere jaar een kwaliteitsplan conform de gestelde eisen. Vanaf 2024 is het kwaliteitskader aangepast naar generiek kompas. Samen werken aan kwaliteit van bestaan. Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis. Maria-oord heeft afgelopen jaar zorgthuis ook meegenomen in het kwaliteitsplan. In 2024 zal dit verder uitgewerkt worden volgens de richtlijnen van generiek kompas.

Het kwaliteitsplan 2024 is volgens richtlijnen van kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Het plan wordt opgesteld in samenspraak met de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht.

Elk onderdeel (kwaliteit, bedrijfsvoering en ondersteuning/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 ondersteuning/medewerkers

Maria-oord werkt op diverse manieren aan het continu leren en ontwikkelen van de kwaliteit van 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 ondersteuning en dienstverlening aan de cliënten verder te optimaliseren. De activiteiten bestaan uit: kennis uitwisselen, onderling consulteren, werken aan benchmarking en intervisie.

Onderwijs/begeleidingsvernieuwing wordt in 2024 verder uitgewerkt in samenwerking met lerend netwerk.

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

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

Uitwerking generiek kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan".

Uitwerking begeleiding/opleidingsvernieuwing

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 2023 naar 80 cliënten wordt in 2024 gevolgd door een groei naar minimaal 120 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 leiderschapstijl 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 is in 2023 voortgezet en wordt gevolgd door een organisatieverandering. De organisatie is nog meer gestroomlijnd en ingericht op de principes van Community Care. Alle zorginhoudelijke processen, intra- en extramuraal zijn ondergebracht onder één managementfunctionaris, Manager Community Care.

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 de Kwaliteit coördinator is de voorzitter van 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 Manager Community Care 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 januari 2024 stopt een lid RvT met aandachtsgebied financiën en huisvesting. In oktober 2023 is het traject ter vervanging ingezet.

Jaarlijks evalueert de RvT haar functioneren. Tweejaarlijks geschiedt dit met en onder externe begeleiding. 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 2023?
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 ondersteuning 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 Geriatrisch verpleegkundige, EEV en in 2023 niveau 5 HBOV.

Met de inzet van kwaliteitsmiddelen is de afgelopen jaren er geïnvesteerd in zogenaamde aandacht functionarissen 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:

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

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 wordende 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.

Vitaliteit/Arbo:

In 2023 is meer aandacht besteed aan het welzijn van de medewerkers. De visie van positieve gezondheid wordt als uitgangspunt genomen. Gezondheid wordt gezien als domein van ons allemaal. Het gaat hierbij om het vermogen om met veranderende omstandigheden om te gaan. De kansen vanuit positieve gezondheid liggen bij het centraal stellen van de medewerker en de focus leggen op het 'potentieel' i.p.v. de beperking.

In juli 2023 is gestart met veerkrachtgesprekken i.p.v. jaargesprekken. Hierbij ligt het initiatief bij de medewerker voor het invullen van een eigen Ontwikkelplan en Spinnenweb. Deze middelen worden als basis gebruikt voor het veerkrachtgesprek.

In 2024 zal positieve gezondheid verder ingevoerd worden binnen de organisatie en zal aan de hand van de veerkrachtgesprekken "trends" besproken worden in het MT-overleg.

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- Deskundigheidsbevordering
- Positieve gezondheid verder invoeren binnen de organisatie

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

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

- 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 (Learninq). Per 01-01-2024 zal de overstap naar roostering in ONS worden gemaakt, waardoor er meer inzicht komt in de productiviteit en de exploitatie op de verschillende onderdelen.
- 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. Clienten/bewoners kunnen op laagdrempelige wijze terecht bij contact verzorgende/eerste verantwoordelijke en/of manager voor opvang, afhandeling van ongenoevens/klachten. Ook is er een externe klachten functionaris te benaderen.

Ook onder collega's en vrijwilligers vinden onafhankelijk waarderingsonderzoek plaats. De resultaten van deze onderzoek geven inzicht in de meest aantrekkelijk kanten van het werken in Maria-oord en de belangrijkste verbeterpunten.

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.

Maria-oord sluit aan bij regionale projecten van de transitietafels VVT West en Midden-Brabant.

Er is een kruisbestuiving tussen VVT-organisatie en samenwerkingspartners.

Maria-oord neemt deel aan actielijn:

- Actieve voorbereiding op ouder worden
- Stimuleren van Community Care
- Regionaal goed werkgeverschap/aandacht voor medewerkers

Aandachtspunten die hieruit voortkomen:

- toepassen van workflow-management binnen Zenya dat gerichte analyse mogelijk maakt en de kansen tot verbeteren en leren verhoogd.

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 2024 is de borging van CCD in de gehele organisatie een belangrijk speerpunt.

Doel:

- In 2024 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

De verpleegafdeling heeft per 1 januari 2024 een "open deuren" beleid. De cliënten zijn vrij om binnen en buiten de afdeling rond te lopen.

Doel:

- Cliënten van de verpleegafdeling ervaren een grote mate van bewegingsvrijheid door het “open deuren” beleid.

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 workflow zo in dat ze optimaal aansluiten op de processen. Hiermee optimaliseren we de processen rondom incidenten, ongenoegen afwijkingen en klachten.

Regionale samenwerking voor onderwijsvernieuwing binnen de programmaplan van de transitietafel.

Doel:

- Toepassen van workflow-management binnen Zenya dat gerichte analyse mogelijk maakt en de kansen tot verbeteren en leren verhoogd. Het stimuleert medewerkers te enthousiasmeren tot kwaliteitsverbetering
- Regionaal samenwerken en delen om efficiënter, passender samen op te leiden, te ontwikkelen, te begeleiden en te werven voor duurzaam inzetbare professionele medewerkers

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

- Groei van CCD en uitvoer derde fase pilot
- Jaarlijkse planning themabijeenkomst met RvT, RvB, MT, CR en OR
- Vervanging lid RvT aandachtsgebied Financiën en huisvesting

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

Doorvoering van de visie positieve gezondheid in de organisatie.

Doel:

- Het centraal stellen van de medewerker en de focus leggen op het ‘potentieel’ i.p.v. de beperking.

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

- Toekomstbestendige maaltijdvoorziening

Het is 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 bijdrage aan de kosten van de receptie door de Congregatie komt per deze datum te vervallen. De administratieve ondersteuning aan de Congregatie wordt per 1 januari 2024 overgedragen aan ZFD/een externe partij.

Doel:

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