



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*
- *Bewoners per doelgroep: Verpleeghuis, VPT/MPT, leeftijdsverdeling*

Doelen, acties en resultaten in 2023

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 bewoners. 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 bewoners 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 2023. In dit verslag geven we beknopt weer welke doelen wij ons in het jaarplan 2023 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 bewoners 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 bewoner 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 bewoners 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 het allesomvattende begrip ondersteuning gebruiken. Het begrip ondersteuning bevat zorg(verlening), en richt de focus daarnaast op andere vormen van dienstverlening, zoals individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding.

De uitgangspunten van CCD, Community Care Dongen is 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 bewoner nodig heeft. Effecten hiervan zijn dat bewoners langer thuis kunnen blijven wonen, dat duurdere vormen van zorg worden uitgesteld en dat kwaliteit van leven wordt bevorderd.

Missie en visie en kernwaarden

Missie en visie:

Maria-oord is een maatschappelijke onderneming die dicht bij de bewoner, op een kleinschalige en flexibele wijze, in de gemeenten Dongen en Oosterhout (Cathari-nadal) haar diensten levert. De diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg zijn een antwoord op de ondersteuningsvraag van de bewoner. De bewoner 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 bewoners.
- Een persoonlijke, optimale oplossing voor elke bewoner.
- 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 bewoner-netwerk-medewerker centraal. De kracht om te slagen komt voort uit het domein overstijgend kunnen en mogen samenwerken.

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 en coachende rol.

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	2023
VPT	15	15
MPT	13	13
Verpleeghuiszorg	24	24
Bewoners ZorgThuis	65	70
Wmo (regulier)	65	65
Wmo (pgb)	39	37
CCD	67	80

- 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); bewoners 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 bewoner) ondersteuning en zorg door verschillende leveranciers geboden.
- Wlz-Logeren; tijdelijk verblijf voor bewoners met een Wlz-indicatie.

Type zorgverlening	Product	Aantal bewoners	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 2023

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

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

positionering leefcoaches

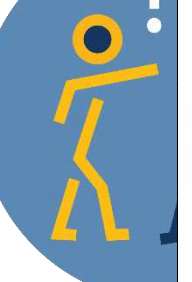
Binnen Maria-oord hebben de leefcoaches een belangrijke rol, in het bijzonder in relatie tot CCD. Zij zijn de aanspreekpersoon en de gesprekspartner voor de bewoner en diens netwerk. Daarnaast zijn zij de coach van professionals die betrokken zijn bij de dagelijkse ondersteuning van de bewoner. Naast de rol van aanspreekpersoon en gesprekspartner van de bewoner, zijn zij ook portefeuillehouder van een vorm van dienstverlening waarvan de bewoner 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. De aandachtfunctionarissen zijn op hun eigen aandachtsgebied aan de slag gegaan door:

- het organiseren van bijeenkomsten voor familieleden en medewerkers;
- 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 bijwonen van een congres en het delen van de informatie met collega's.

De aandachtfunctionarissen hebben in 2023 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, zijn meerdere medewerkers gestart met de MMZ-opleiding. In 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.

Vrijwilligers

Vanaf september 2023 bestaat er een werkgroep voor de vrijwilligers van Mariaoord. Doel van deze werkgroep is het begeleiden en informeren van de vrijwilligers. Om duidelijkheid te krijgen in de wensen en mogelijkheden van de vrijwilligers, is er in 2023 een enquête opgesteld voor de vrijwilligers. In 2024 wordt de enquête afgenomen en besproken tijdens een vrijwilligersavond. Vanuit de leefcoaches komt steeds vaker de vraag of er vrijwilligers zijn voor individuele begeleiding van een bewoner. Deze vraag komt terug in de enquête van de vrijwilligers.

Al enkele jaren is de SWOD (Stichting Welzijn Ouderen Dongen) actief binnen Mariaoord. 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.

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 2023 gehandhaafd met inzet van eigen medewerkers. In het clienttevredenheidsonderzoek geven ondervraagden aan dat er rust is tijdens de maaltijden.

De jaargetijden zijn in 2023 weer extra belicht tijdens het thema 'Eten'. Bewoners en hun familieleden hebben tijdens de jaargetijden passende gerechten gegeten in een daarvoor sfeervolle aangeklede huis/tuinkamer.

Een aantal bewoners maken, samen met buurtbewoners, gebruik van de mogelijkheid om de maaltijd te nuttigen in de Rafter. In 2023 is de Rafter sfeervol ingericht en voorzien van nieuwe meubels.

De belevingstuin

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



Veiligheid

Als algemeen doel met betrekking tot veiligheid werd gesteld dat Maria-oord, om schade bij bewoners zoveel mogelijk te voorkomen en te leren van veiligheidsincidenten, continu werkt aan zorginhoudelijke kwaliteit, met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen.

Advance Care Planning

Bij Advance Care Planning worden de wensen en behoeften van bewoners en hun naasten rond het levenseinde twee keer per jaar besproken met een zorgverlener en worden deze vastgelegd in het zorgdossier.

Medicatiereview

Het doel van de medicatiereview is om minimaal een 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 bewoners plaatsgevonden.

Werken aan vrijheidsbevordering

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van bewoners 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.

Sinds 2022 is er, in samenwerking met de ergotherapeut, de psycholoog, de praktijkverpleegkundige en de teammanager een start gemaakt met onderzoek naar de mogelijkheden van het openen van de toegangsdeuren van de verpleegafdeling van Maria-oord. In 2023 is dit verder uitgewerkt door middel van een plan van aanpak. Medewerkers, familieleden, de cliëntenraad en vrijwilligers zijn op verschillende manieren op de hoogte gebracht van het opendeuren beleid van Maria-oord. In mei 2024 zal het openen van de toegangsdeuren van Maria-oord worden gerealiseerd en met de verschillende partijen worden geëvalueerd.

De bewoner vertrouwenspersoon sluit met grote regelmaat aan bij de familie-avonden om uitleg te geven over de Wzd en haar rol. De wettelijke vertegenwoordiger ontvangt informatie over de bewoner vertrouwenspersoon bij de inzet van onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is in 2023 bij twee bewoners 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 veerkrachtgesprekken en opgenomen in het opleidingsjaarplan. In 2023 lag de nadruk op scholing in relatie tot CCD en het bevorderen van deskundigheid van medewerkers welzijn, activiteiten en Zorg Thuis met betrekking tot psychogeriatricie en het gebruik van de reflectietool.

Daarnaast is op grond van functie gebonden criteria een lijst opgesteld, waarvoor betreffende medewerkers verplicht een training of scholingsprogramma moeten volgen. In 2023 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 bewoners gecommuniceerd kan worden.

In 2023 zijn alle medewerkers meegenomen in ergonomische werken, met als doel meer inzicht van de fysieke belasting. Waar kan je opletten en wat zijn de oplossingen. Deze training werd gegeven door de ergotherapeut, ergo coaches in samenwerking met de fysiotherapeut en regiehouder bewegen/ergocoach.

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 2023 zijn verbindingen met elkaar gemaakt op het gebied van ondernemingsraad, ergocoach, clientservice bureau, hygiëne en opleidingen.

Binnen het programmaplan onderwijsvernieuwing Midden-Brabant zijn 11 organisaties vertegenwoordigd. Vanuit de transitietafel VVT hebben 5 van de hierboven

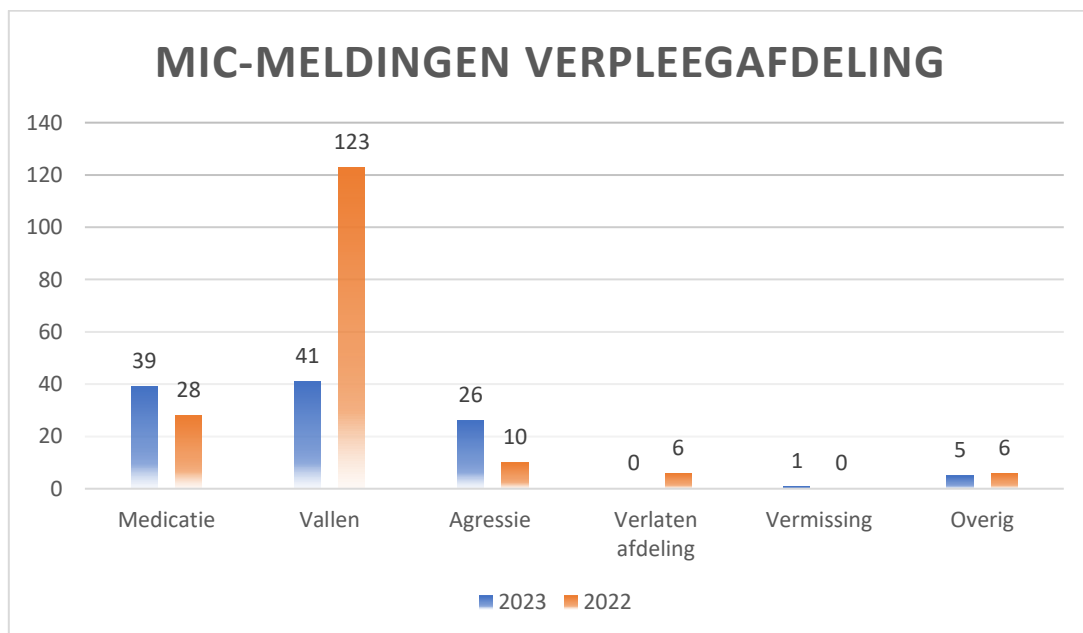
genoemde compacte organisaties (exclusief Amaliazorg) het lerend netwerk opleiden, ontwikkelen en begeleiding "Samen Groots" ingericht. Door de krachten te bundelen zodat de kleinere organisaties gezamenlijk invloed kunnen uitoefenen op onderwijs-begeleidingsvernieuwing in de organisatie en binnen regio Midden Brabant.

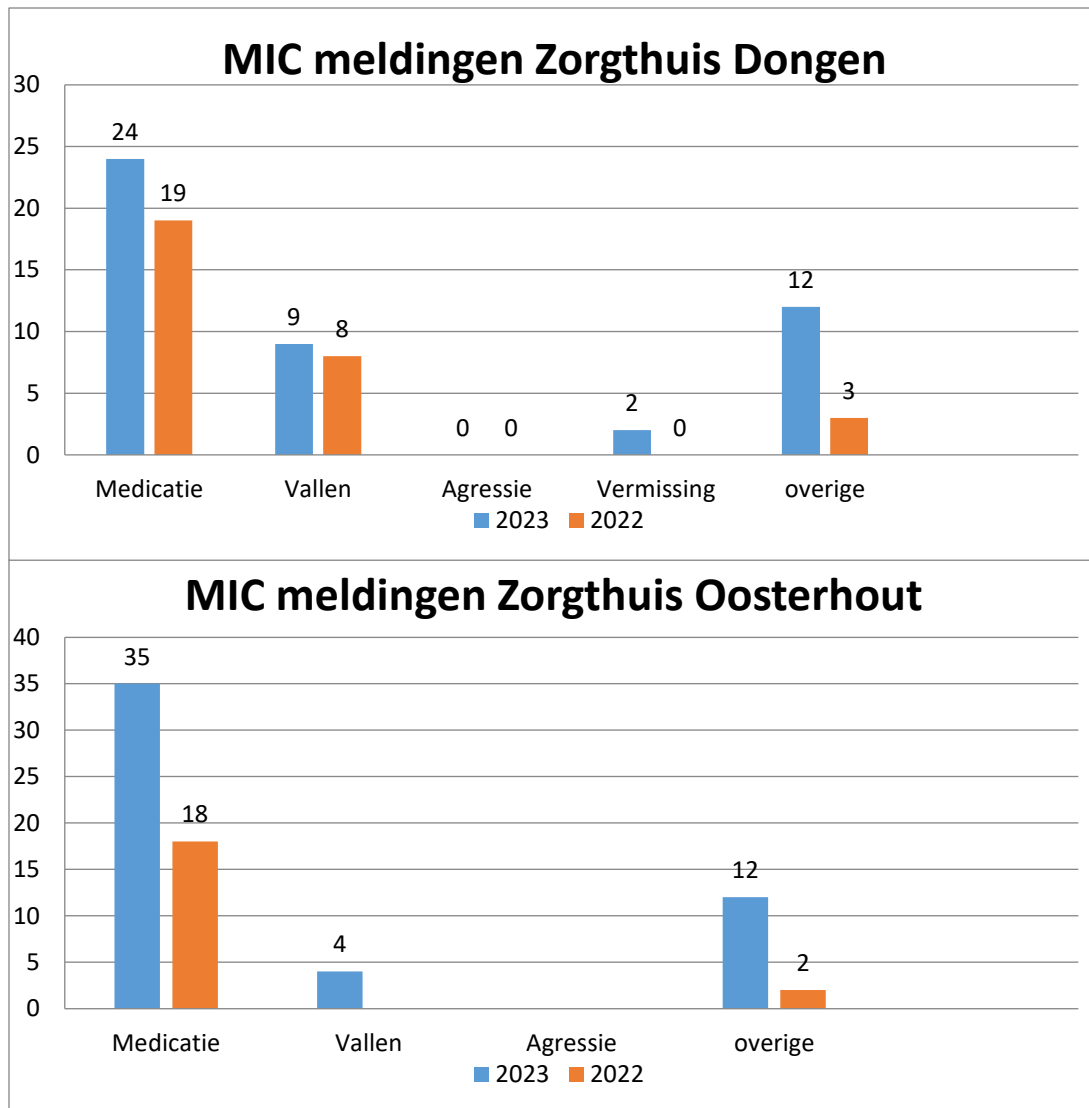
Verbeteren van kwaliteit

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 2023 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. Stijging was te achterhalen a.d.h.v. meerdere fouten door dezelfde medewerkers. Hierop zijn acties uitgezet.
- Bij elk valincident wordt een situatieanalyse gemaakt en wordt een verbeterplan opgesteld.
- Behandelaren van de verpleegafdeling en familieleden van bewoners zijn actief betrokken bij agressiemeldingen met behulp van de reflectietool. In 2023 heeft er overplaatsing van bewoner plaats gevonden waardoor agressiemeldingen sterk daalde
- In samenwerking met het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) is kennis en inzicht opgedaan over het omgaan met agressief probleemgedrag van bewoners.
- Bij ZorgThuis is de reflectietool ingezet bij onbegrepen gedrag en agressie.

- Bij elke familie-avond wordt besproken hoe om te gaan met bewoners die dwalen.

PREZO-VV&T



Maria-oord vindt het belangrijk om in contact te blijven met onze bewoners en bewoners en mantelzorg om hun tevredenheid constant te meten. Daarbij vinden het van belang dat een externe kritisch meekijkt of we doen wat we

zeggen te doen.

In 2022 heeft Maria-oord het PREZO keurmerk in de zorg ontvangen.

Op 30 augustus 2023 heeft er een tussentijdse audit plaats gevonden. Tijdens de audit is uitgebreid gekeken naar persoonsgerichte zorg, bewoner veiligheid en de wijze waarop we met bewoners, bewoners en hun familieleden communiceren en hoe wij hen informeren.

De belangrijkste conclusies van de auditor waren de volgende.

- Maria-oord is een organisatie die op een kleinschalige wijze, dicht bij de bewoner, 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 bewoner 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.
- De wijze waarop de Community Care Dongen verder is ontwikkeld verdient een compliment. Er zijn korte lijnen en verbeteringen komen ten goede aan de bewoners.
- Er zijn aantal aandachtspunten geconstateerd, die gebaseerd waren op rapporteren bij bewoners van de dagbesteding, clientinformatie voor bewoners thuis en bhv-oefening dagbesteding. De aandachtspunten zijn opgepakt ter verbetering.

De maximale score van 100 punten werd door Maria-oord behaald.

Zenya

In juni 2022 zijn we live gegaan met Zenya, ons nieuwe kwaliteitshandboek. De Vilans protocollen (Kick-protocollen) zijn voortaan ook via Zenya te benaderen.

De processen zijn doeltreffend beschreven, zodat kansen en risico's in beeld zijn. Nieuwe medewerkers hebben snel inzicht in de werkwijze 's van Maria-oord. In 2023 is gebruik van Zenya uitgebreid door gebruik te maken van Zenya flow. Door de implementatie van Zenya Flow zijn alle formulieren en is de workflow zo ingericht dat ze optimaal aansluiten op de processen. Hiermee optimaliseren we de processen rondom incidenten, exit medewerkers. D.m.v. het toepassen van incident- en workflow-management binnen Zenya is er een gerichte analyse mogelijk en worden kansen tot verbeteren en leren verhoogd.

Interne audits

In 2023 zijn er verschillende audits uitgevoerd, waaronder bewonersdossier, clientveiligheid, 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 bewoners 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 bewoner vertrouwenspersoon van Zorg en Belang en zijn samenwerkingsafspraken gemaakt.

In 2023 hebben de managers en externe klachtenfunctionaris geen klachten ontvangen. De regionale klachtencommissie heeft geen klacht ontvangen in 2023. De vertrouwenspersoon is niet benaderd in 2023.

Inspectie

In 2023 is er een melding gedaan bij de arbeidsinspectie t.a.v. arbeidsongeval waarbij de medewerker heupfractuur heeft opgelopen. Er heeft een prisma analyse plaatsgevonden waarbij onderzocht is om ongeval te voorkomen. Arbeidsinspectie heeft onderzoek afgesloten omdat ongevalsonderzoek voldoende was toegelicht en onderzocht.



Leiderschap, governance en management

In 2023 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 t/m 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 2023 was een groei voorzien van het aantal deelnemers in CCD van 67 naar 80. Dat aantal geïnccludeerde bewoners is gehaald. Steeds beter slagen we erin een geïntegreerde oplossing te vinden voor de bewoner, 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 2023 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. 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. De groei van de dienstverlening binnen CCD, de veranderingen in de relatie met de ZFD en nieuwe organisatie-inzichten hebben in 2023 veel aandacht gevraagd van MT, OR, CR en RvT.

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 keuken/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.

Het resultaat van onze zorg- en bedrijfsvoering is vooral terug te zien in de dagelijkse dienstverlening, de bewonerstevredenheid, 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 bewoners en naasten en medewerkers en vrijwilligers wordt uitgedrukt in een NetPromotorScore (NPS) en in een rapportcijfer. We mogen trots zijn op onze resultaten.

Bewoners en naasten in de wijkverpleging hebben middels de PREM Maria-oord in 2023 gewaardeerd met een 8,3 voor haar dienstverlening en een 8,5 voor de medewerkers. De NPS bedroeg hier 48,08.

In 2023 is er een bewonerstevredenheidsonderzoek onder de bewoners van de verpleegafdeling uitgevoerd. De NPS bedroeg 85.

De NPS bij bewoners van de huishoudelijke dienst bedroeg 42. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de organisatie krijgt de organisatie een 8,5.

De vrijwilligers van Maria-oord konden Maria-oord beoordelen in de enquête. Maria-oord werd beoordeeld met een 8,2.

In het medewerkers tevredenheidsonderzoek hebben de medewerkers ons in het najaar van 2022 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 medewerkers tevredenheidsonderzoek gedaan, dat is in 2024 weer voorzien.

Het verzuimpercentage over 2023 bedroeg 5,19 % waar het in 2022 5,53 % betrof. Maria-oord sluit de exploitatie 2023 af met een positief resultaat van € 81K wat neerkomt op een rendement van 2,3 %. De opbrengsten zijn in 2023 met € 383K gestegen ten opzichte van 2022 naar € 6.627K. Dit betekent een autonome groei van 6,1% van de omzet door uitbreiding van onze dienstverlening. Het eigen vermogen is in 2023 gestegen naar € 3.505K. In 2022 bedroeg het eigen vermogen € 3.424.

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 bewoners 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 onze bewoners, maar hebben ook aandacht en respect voor elkaar. Door de kleinschaligheid van Maria-oord kent iedereen elkaar en zijn we betrokken.

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.

De toename van de formatie van de huishoudelijke dienst zet ook in 2023 door. Deze groei is gerelateerd aan de toename van het aantal CCD-bewoners.

Het aantal FTE's voor de uitvoering van zorg is verder gedaald.

Daarnaast zet Maria-oord in op meer welzijnsmedewerkers, minder zorg. Dit als gevolg van de doorvoering van het CCD-gedachtegoed.

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

Personeelssamenstelling; in FTE en aantal medewerkers (contract.) 31-12-2023

Sector Zorg	Aantal FTE	Aantal medewerkers
Uitvoerend	45,63	73
Management	1	1
Stagiaires / BOL leerlingen / afdelingsassistent	0	5
Subtotaal sector zorg	46,63	79
Sector bedrijfsvoering		
Facilitair	13,48	31
Administratie	0,4	1
Overhead	5,27	8
Raad van Bestuur	1	1
Subtotaal sector bedrijfsvoering	20,15	41
Totaal	66,78	120
Vrijwilligers		44

Sector Zorg – uitvoerend

Functieniveau	Functie omschrijving	Aantal FTE	Aantal medewerkers
1	Activiteitenhulp	8,56	15
2	Helpende	0	3
3	Verzorgende 3IG	12,53	21
	Eerste verantwoordelijk Verzorgende	1,67	2
	Eerste contactpersoon Zorg Thuis	5,22	7
	Medewerker welzijn	1,11	3
	Leerling verzorgende niveau 3	4,67	6
	MMZ niveau 3	0,78	1
	Leerling MMZ niveau 3	1,22	2
4	Verpleegkundige	3	4
	Praktijkverpleegkundige	0,89	1
	Leerling verpleegkundige niveau 4	1,64	2
5	Wijkverpleegkundige	0,67	1
	Leerling verpleegkundige niveau 5	0,67	1
	Coördinator CSB/ leefcoach	3	4
Totaal		45,63	73

Vergelijking personeel formatie	2021	2022	2023	Verschil '22-'23
<u>Aantallen</u>				
Sector Zorg	86	84	79	-5
Sector Bedrijfsvoering	45	51	41	-10
Totaal aantallen	131	135	120	-15
<u>Fte</u>				
Sector Zorg	48,69	45,22	46,63	1,41
Sector Bedrijfsvoering	23,6	25,36	20,15	-5,21
Totaal Fte	72,29	70,58	66,78	-3,8

Personeelssamenstelling; in FTE en aantal medewerkers (realisatie) 31-12-2023

Sector Zorg	Aantal FTE	Aantal medewerkers
Uitvoerend	47,83	73
Management	1	1
Stagiaires / BOL leerlingen / afdelingsassistent	1,51	5
Subtotaal sector zorg	50,34	79
Sector bedrijfsvoering		
Facilitair	14,88	31
Administratie	0,4	1
Overhead	4,77	8
Raad van Bestuur	1	1
Subtotaal sector bedrijfsvoering	21,05	41
Totaal	71,39	120
Vrijwilligers		44

Sector Zorg – uitvoerend

Functionieniveau	Functie omschrijving	Aantal FTE	Aantal medewerkers
1	Activiteitenhulp	8,45	15
2	Helpende	1,88	3
3	Verzorgende 3IG	17,5	21
	Eerste verantwoordelijk Verzorgende	1,67	2
	Eerste contactpersoon Zorg Thuis	0,78	7
	Medewerker welzijn	1,11	3
	Leerling verzorgende niveau 3	4,67	6
	MMZ niveau 3	0,78	1
	Leerling MMZ niveau 3	1,22	2
4	Verpleegkundige	3	4
	Praktijkverpleegkundige	0,89	1
	Leerling verpleegkundige niveau 4	1,64	2
5	Wijkverpleegkundige	0,67	1
	Leerling verpleegkundige niveau 5	0,67	1
	Coördinator CSB/ leefcoach	2,9	4
Totaal		47,83	73

Vergelijking personeel formatie	2021	2022	2023	Vershil '22-'23
<u>Aantallen</u>				
Sector Zorg	86	84	79	-5
Sector Bedrijfsvoering	45	51	41	-10
Totaal aantallen	131	135	120	-15
<u>Fte</u>				
Sector Zorg	48,69	45,22	50,34	5,12
Sector Bedrijfsvoering	23,6	25,36	21,05	-4,31
Totaal Fte	72,29	70,58	71,39	0,81



Hulpbronnen

Samenwerkingsverbanden

In 2023 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 2023 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 bewoners 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 8,5 (3 beoordelingen). In 2022 was dit 8.0 (3 beoordelingen), alleen met een eindgesprek gepromoot, maar ook bij de tussenevaluatie. Dit heeft in 2023 niet geleid tot meer waarderingen.

Bij Zorg Thuis zijn er in 2023 26 waarderingen op Zorgkaart Nederland geplaatst met een gemiddelde van 8.4. In 2022 was de score 8,4.

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.



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