



Maria-oord

# Kwaliteitsbeeld



MARIA-OORD

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Introductie</b>	<b>4</b>
<b>Maatschappelijke context</b>	<b>5</b>
<b>Bouwsteen 1. Het kennen van wensen en behoeften</b>	<b>6</b>
<b>Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken</b>	<b>8</b>
2.1 Persoonlijke netwerk van de bewoner of cliënt	8
2.2 Professioneel Netwerk van Maria-oord	9
2.2.1 Samenwerking SWOD	9
2.2.2 Samenwerking Thebe	9
2.2.3 De Transitietafel VVT Midden-Brabant	9
2.2.4 Lerend Netwerk	11
<b>Bouwsteen 3. Het werk organiseren</b>	<b>12</b>
<b>Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen</b>	<b>13</b>
<b>Bouwsteen 5. Reflectie op kwaliteit</b>	<b>14</b>
<b>Jaarplan</b>	<b>17</b>



# Inleiding

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

Maria-oord hanteert een visie waarin persoonlijke zorg centraal staat. Dit betekent dat bewoners en cliënten de mogelijkheid krijgen om hun levensgewoonten voort te zetten, terwijl wonen, zorg en welzijn worden afgestemd op hun individuele behoeften, wensen en voorkeuren. Medewerkers benaderen de cliënt niet als patiënt, maar als mens. De focus ligt niet direct op het bieden van zorg, maar op het ondersteunen van iemands zelfredzaamheid.

Het CCD-gedachtengoed vormt hierbij het uitgangspunt.

Binnen deze benadering worden drie kernvragen gesteld:

1. Welke drie dingen zijn voor u essentieel om uw leven op uw eigen manier zo goed en zo lang mogelijk voort te zetten?
2. Wat kunt u hier zelf in betekenen?
3. Welke rol kan uw netwerk hierin spelen?

Deze aanpak vraagt om flexibiliteit en ondernemerschap, zowel van medewerkers als van Maria-oord als organisatie. Maatwerk leveren betekent samen met de bewoner en diens netwerk zoeken naar de best passende ondersteuning. Het voeren van open gesprekken is hierin essentieel. Door goed te luisteren en inzichten gezamenlijk te vertalen naar concrete acties, wordt persoonsgerichte zorg bevorderd en de kwaliteit verbeterd.

De visie van Maria-oord sluit nauw aan bij de beweging van het Generiek Kompas, waarin samenwerking aan kwaliteit van bestaan en goede zorg centraal staat. Net als het Kompas gaat Maria-oord uit van een aanpak die aansluit bij de persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag.

De vertaling hebben we verwerkt in het kwaliteitsbeeld. Het geeft een terugblik, reflectie op de verschillende onderwerpen waaraan gewerkt is.



# Introductie

Dit kwaliteitsbeeld geeft een helder overzicht van de dienstverlening binnen Maria-oord en laat zien hoe we ons continu inzetten voor leren en verbeteren. Het biedt bewoners, cliënten, mantelzorgers en medewerkers inzicht in wat zij van onze organisatie mogen verwachten.

Samen streven we naar een hoge kwaliteit van leven, welzijn en zorg, met als doel de gestelde ambities voor 2025 te realiseren. Dit doen we in nauwe samenwerking met zorgvragers, hun naasten, mantelzorgers, collega's en het bredere sociale netwerk.

Het kwaliteitsbeeld wordt gedeeld met al onze stakeholders en dient als richtlijn voor extern toezicht, evenals als basis voor inkoop- en contracteringsgesprekken. Daarnaast biedt dit document een eerste reflectie op de bouwstenen van het Generiek Kwaliteitskompas, met speciale aandacht voor de behaalde resultaten en de inzichten die deze hebben opgeleverd in ons leerproces.

Zo weerspiegelt het kwaliteitsbeeld de voortdurende ontwikkeling binnen Maria-oord en onderbouwt het de keuzes die we maken en de impact daarvan. De cliëntenraad en ondernemingsraad hebben hun goedkeuring gegeven aan de inhoud, die tot stand is gekomen in samenwerking met het managementteam en ondersteunende medewerkers.

## Zorghuis

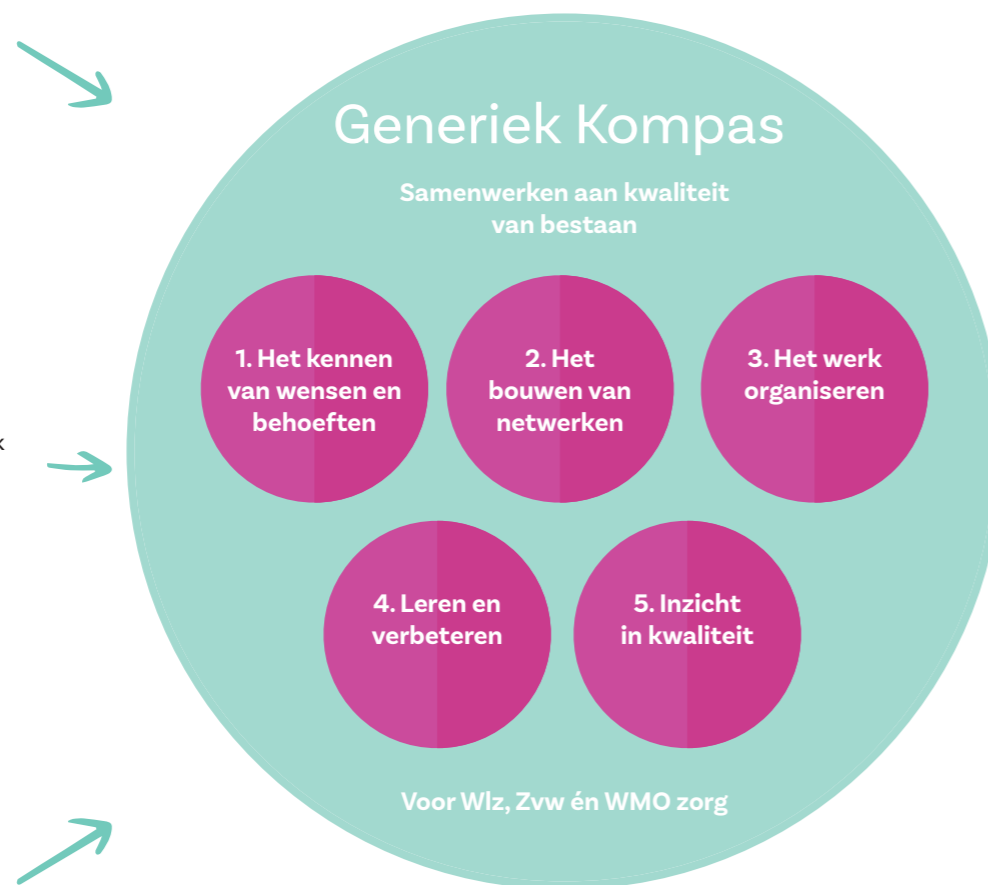
- WLZ VPT
- WLZ MPT
- WLZ logeren
- Wijkverpleging

## Verpleegafdeling

- Wonen PG /Somatiek (ZZP 4,5,6,7)
- Dagbesteding

## WMO

- Hulp bij het huishouden
- Signaalfunctie
- Individuele Begeleiding
- Dagbesteding



# Maatschappelijke context

De komende jaren wordt de ouderenzorg beïnvloed door diverse maatschappelijke ontwikkelingen. Factoren zoals een vergrijzende bevolking, het langer zelfstandig thuis wonen van ouderen, veranderingen in de arbeidsmarkt, een nieuwe generatie zorgmedewerkers, technologische vooruitgang en een toenemende focus op gezamenlijke verantwoordelijkheid en samenwerking spelen hierin een belangrijke rol.

Door domeinoverstijgend (samen) te werken kan Maria-oord een flexibel en op maat aanbod geven dan wanneer ze vanuit één domein moet werken. Hiertoe zijn leefcoaches werkzaam die domeinoverstijgend kunnen indiceren, maar vooral de ondersteuning door de familie initiëren en borgen. Door het CCD verhuizen mensen met dementie pas in een veel later stadium naar het verpleeghuis met een zorgvraag die meer gericht is op kwaliteit van leven in de terminale fase.

Hierdoor kunnen op termijn meer mensen worden geholpen bij een gelijkblijvend budget. Maria-oord wil nadrukkelijk een rol nemen in de Dongense samenleving, door het verankeren van het CCD in de Dongense gemeenschap. Het CCD-concept is door de aanbieders in de regio Midden-Brabant als een model voor de toekomst geadopteerd. Daarmee wordt het CCD een richtinggevend concept voor de regionale ouderenzorg in de regio Midden-Brabant, dat in de toekomst een grotere rol zal krijgen in de opzet van de regionale zorginfrastructuur. CCD heeft geleid tot een strategisch netwerk zowel in de regio als op landelijk niveau, waarin Maria-oord als een innovatie zorgorganisatie wordt (h)erkend.

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. Bovengenoemde doelgroepen maken gebruik van de volgende financieringsvormen;

- WLZ Verpleeghuiszorg, met en zonder een WZD-erkenning die plaats biedt aan 24 WLZ-geïndiceerde bewoners. Onderverdeeld in plaatsen voor psychogeriatrische en somatische problematiek. (ZZP 4, 5, 6 en 7)
- WLZ VPT (Volledig Pakket Thuis); cliënten ontvangen zorg in de thuissituatie vergelijkbaar met verpleeghuiszorg, exclusief de functie verblijf (ZZP 3, 4, 5 en 6)
- WLZ MPT (Modulair Pakket Thuis); in geval van een MPT wordt niet alle zorg vanuit één zorgaanbieder geleverd, maar worden (in samenspraak met de cliënt) ondersteuning en zorg door verschillende leveranciers geboden
- WLZ - Logeren; tijdelijk verblijf voor cliënten met een Wlz-indicatie
- ZVW; wijkverpleging bij cliënten thuis
- WMO; hulp bij huishouden bij cliënten thuis en begeleiding

Het VGZ zorgkantoor richt zich op het duurzaam, toegankelijk en betaalbaar houden van langdurige zorg, ondanks de toenemende vergrijzing, personeelstekorten en stijgende kosten. Door innovatie te stimuleren en samen te werken met zorgaanbieders, wordt ingezet op zorgtransformatie, waarbij de behoeften van de cliënt centraal staan.

De overheid en het coalitieakkoord ondersteunen deze transitie om de financiële houdbaarheid van de zorg te waarborgen, zonder concessies te doen aan de kwaliteit. Samen met de gemeente is in het kader van het experiment een WMO- PGB-constructie gevonden op welke noemer de zorg thuis kan worden verleend. Daarnaast wordt wijkverpleging op kleinere schaal door Maria-oord geboden en 24 uurszorg worden geboden op basis van een VPT.

In 2025 wordt een groei verwacht van het aantal deelnemers aan CCD van 120 naar 150 deelnemers. Steeds beter slagen we erin een geïntegreerde oplossing te vinden voor de cliënten en mantelzorgers door inzet van het informele netwerk. Daarnaast is de proactieve benadering van de cliënten verbeterd en kunnen we de cliënten beter begeleiden vanaf het eerste moment dat men met psychogeriatrisch problemen te maken krijgt. Dit betekent dat we eerder gevraagd worden zodat de leefcoach eerder de gewenste ondersteuning kan inzetten wat ten goede komt aan de ontlasting van de mantelzorgers.

Maria-oord wil koploper blijven op het gebied van Community Care Dongen (CCD) en wil zich onderscheidend blijven opstellen binnen de regio. Dit doen we o.a. door 5 pijlers:

- Versteving van (in)formele netwerken; versterken van de samenwerking tussen cliënten, mantelzorgers, medewerkers en lokale partners
- Communicatie; meer bekendheid geven aan CCD
- Buurtfunctie voor bewoners van Dongen; versterken van de buurtfunctie en het creëren van een centrale ontmoetingsplek
- Behouden en werven van goed personeel; medewerkers behouden en ondersteunen in hun ontwikkeling
- Doorontwikkeling van bedrijfsprocessen; inzet Zorgtechnologie en bedrijfsvoering verder duurzaam, efficiënt en effectief maken

# Bouwsteen 1.

## Het kennen van wensen en behoeften

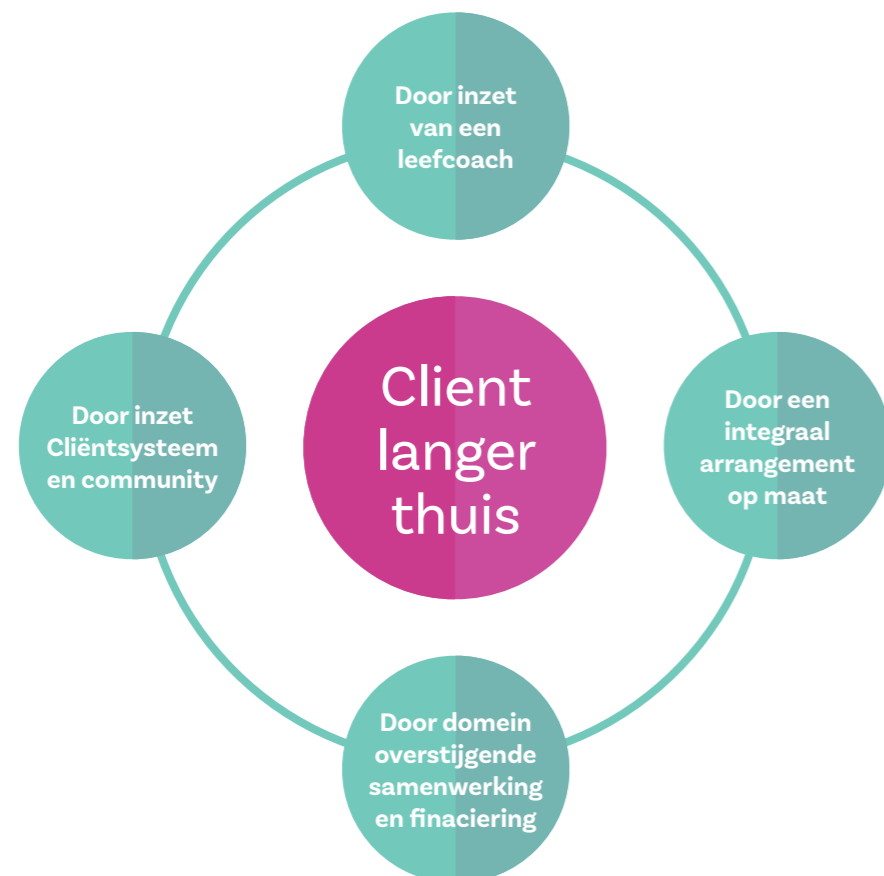
Maria-oord introduceerde in mei 2018 het Community Care-concept (Community Care Dongen – CCD), met als doel een omgeving te creëren waarin mensen, ongeacht hun zorgbehoefte, veilig en vertrouwd thuis of in de buurt kunnen blijven wonen. Binnen CCD staat de samenwerking tussen bewoner, mantelzorger en medewerker centraal. Het uitgangspunt is een verschuiving van zorgen voor naar zorgen met – waarbij de cliënt actief wordt betrokken en ondersteund binnen zijn of haar sociale omgeving.

### Werkwijze: Langer thuis door

Om ouderen langer verantwoord thuis te laten wonen, wordt binnen CCD een integrale aanpak gehanteerd. Dit wordt gerealiseerd door:

- De inzet van een leefcoach, die samen met de cliënt en het cliëntsysteem een arrangement op maat opstelt
- De actieve bijdrage van de cliënt, diens netwerk en de lokale gemeenschap (Community Dongen), waarbij samen wordt gekeken naar wat de omgeving kan betekenen
- Een op maat samengesteld integraal arrangement, uitgevoerd door verschillende professionals in zorg en ondersteuning, zoals dagbesteding, thuiszorg (verpleging) en huishoudelijke hulp
- Het benutten van verschillende financieringsstromen, zodat passende zorg en ondersteuning gefaciliteerd kunnen worden

Door deze aanpak wordt opname in een verpleeghuis of crisisopvang uitgesteld of zelfs voorkomen, en blijft de kwaliteit van leven zo hoog mogelijk.



### Community Care in de praktijk

Community Care draait om een zorgzame samenleving waarin inwoners en professionals samenwerken om zorg en ondersteuning binnen de gemeenschap te organiseren. De nadruk ligt op het benutten van het sociale netwerk en het versterken van samenredzaamheid.

Door de inzet van leefcoaches wordt samenwerken over zorgdomeinen heen gefaciliteerd en krijgt informele zorg voorrang boven formele zorg. Hierdoor wordt niet alleen de druk op professionals verminderd, maar ook de balans op de arbeidsmarkt verbeterd.

Deze aanpak sluit aan bij **drie vragen** die door de leefcoach wordt gesteld:

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?
3. Wat kan daarin een bijdrage zijn van uw netwerk?

### De rol van de leefcoach

Cliënten krijgen een leefcoach als begeleider en aanspreekpunt. De leefcoach speelt een cruciale rol bij het in kaart brengen van de behoeften van de cliënt en mantelzorger, onder andere door gebruik te maken van methodieken zoals Trazag, MMSE en EDIZ. Het ondersteuningsplan omvat een samenhangend pakket aan ondersteuning, afgestemd op de persoonlijke situatie en met inzet van het informele netwerk.

De leefcoach heeft doorzettingsmacht om ondersteuning in te zetten vanuit verschillende domeinen, Wmo, Zorgverzekeringswet en WLZ, waardoor op korte termijn een passend en breed afgestemd aanbod gerealiseerd kan worden.

De voordelen van een leefcoach voor de cliënt:

- Vroege signalering en tijdige aansluiting bij de ondersteuningsvraag
- Preventieve ondersteuning om WLZ zorg en crisisopnames uit te stellen of te voorkomen
- Behoud van eigen regie en zelfstandigheid voor de cliënt en diens naasten
- Persoonlijke aandacht en tijd om de cliënt en het netwerk goed te leren kennen
- Actieve samenwerking over domeinen heen, met een integrale aanpak tussen professionals
- Inzet/opbouw van het informele netwerk, zorgt voor ontlasting van de mantelzorg

Met deze brede inzetbaarheid draagt de leefcoach bij aan de zelfstandigheid van cliënten en een efficiëntere organisatie van de ondersteuning.

### Toekomstperspectief: Overgang naar intramurale zorg

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.



### **Het gezamenlijk gesprek**

Na aanmelding door de client, is er een eerste gesprek met de leefcoach én contactpersoon verpleegafdeling. In dit gesprek vormt het CCD-gedachtengoed het uitgangspunt en ook hier worden de drie vragen nogmaals gesteld:

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?
3. Wat kan daarin een bijdrage zijn van uw netwerk?

Daaropvolgend wordt besproken waaruit professionele ondersteuning vanuit Maria-oord kan bestaan. 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

Indien de client al ondersteuning vanuit Maria-oord ontvangt en verhuist naar de verpleegafdeling is er een warme overdracht zodat eenzelfde dienstverlening, waar Maria-oord voor staat, gehandhaafd blijft. De leefcoach blijft gedurende 1-2 maanden verbonden aan de client zodat de behoeften van de cliënt en de kennis vanuit de thuissituatie niet verloren gaat. De zorg binnen de verpleegafdeling wordt gedurende 1 week gezamenlijk (medewerker zorg thuis + verpleegafdeling) ingevuld zodat ook deze kennis niet verloren gaat.

### **Belangrijke aandachtspunten voor 2025**

- Borgen van het open gesprek bij de overgang naar intramurale zorg
- Borgen van de inzet van de leefcoach als schakel tussen zorg thuis en verpleeghuis
- Doorontwikkelen van Community Care binnen de intramurale zorg, met behoud van regie voor de cliënt

Deze aanpak zorgt er voor aan een toekomstbestendige zorg waarin kwaliteit van leven en eigen regie centraal staan.

Bij het versterken van netwerken maken we onderscheid tussen twee essentiële vormen:

- Het persoonlijke netwerk van de bewoner of cliënt en
- Het professionele netwerk van zorg- en dienstverleners

Het eerste bestaat uit familie, vrienden en andere naasten die betrokken zijn bij het dagelijks welzijn. Het tweede omvat samenwerkingspartners waarmee we afstemmen en, indien nodig, cliënten naar doorverwijzen voor aanvullende ondersteuning of gespecialiseerde zorg.

### 2.1 Persoonlijke netwerk van de bewoner of cliënt

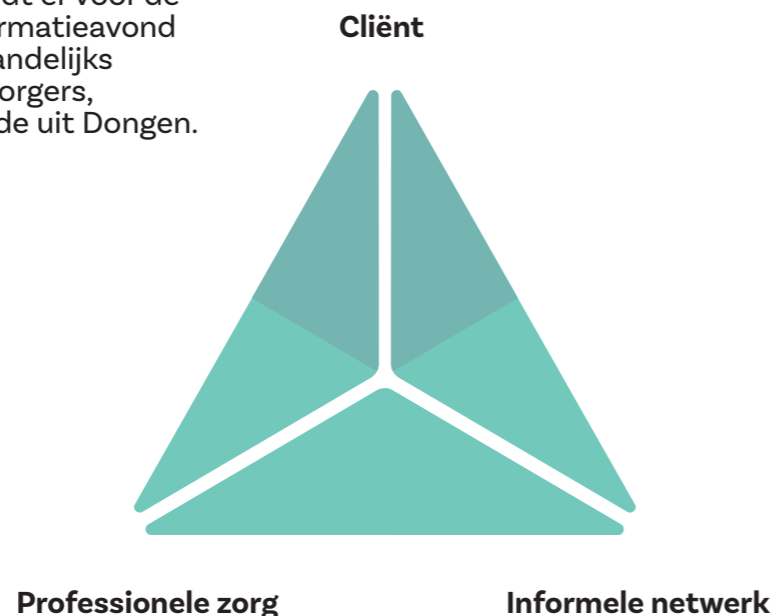
#### Familieparticipatie en inzet Vrijwilligers

Vanuit het CCD gedachtengoed is ons uitgangspunt: wat kan de omgeving voor een cliënt 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 cliënt, 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 de samenwerking van formele zorg (professionele zorg) en informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers en buurtbewoners) kan de dienstverlening zich nog beter richten op de individuele behoeften van de cliënt. De bestaande relatie tussen cliënt en mantelzorger moet blijven bestaan ook als de cliënt binnen Maria-oord komt wonen. We blijven ons beroepen op de verantwoordelijkheid van het netwerk in de driehoek van cliënt, informele netwerk en medewerker.

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. CCD Café wordt maandelijks gehouden voor vrijwilligers, mantelzorgers, bewoners en andere belanghebbende uit Dongen.



#### Wonen en Welzijn

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

- Zinnvolle tijdsbesteding
- 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.

#### 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 familie en cliënten kunnen gezamenlijk gebruik maken van de Rafter (restaurant). De cliënten hebben vrij toegang tot de belevingstuin. Maria-oord vindt een grote mate van bewegingsvrijheid belangrijk en heeft om deze reden een "open deuren beleid" ingevoerd. Familie, medewerkers, vrijwilligers en de cliëntenraad zijn meegenomen in deze ontwikkeling.



### Aandachtspunten 2025:

- Beleid informele zorg opstellen: Het huidige beleid herzien, zodat het de samenwerking tussen informele en professionele zorg versterkt en duidelijke afspraken vastlegt over ondersteuning en communicatie. Scholing voor zowel medewerkers als mantelzorgers wordt opgenomen in het beleid, zodat mantelzorgers op een deskundige en verantwoorde manier kunnen bijdragen aan de zorg
- Vrijwilligers werven en ondersteunen: Samenwerking met SWOD en gebruik maken van bestaande netwerken
- Leefcoaches meer positioneren binnen gemeente Dongen: Organiseer regelmatige ontmoetingen tussen mantelzorgers, vrijwilligers en bestaande initiatieven in de wijk om de samenwerking te bevorderen
- De refter als ontmoetingsplaats: Het klooster dient als centraal punt voor ontmoetingen en informatie-uitwisseling, waardoor de gemeenschap rond de cliënt versterkt wordt. Goed Toeven en samenwerking met SWOD uitbreiden

## 2.2 Professioneel Netwerk van Maria-oord

Community Care gedachtengoed vraagt een andere denkwijze van de medewerkers en team. De focus ligt op het fundament van Community Care.

De denkwijze is “haalbaar, betaalbaar, liefdevol en reëel” in de ondersteuning. Continue blijven scholen is noodzakelijk om het gedachtengoed te behouden en terugval in het ‘zorg denken’ te voorkomen.

Binnen Maria-oord vinden we het belangrijk dat onze medewerkers zich ontwikkelen en goede professionele kwaliteit van ondersteuning blijven geven. Continu leren en ontwikkelen is dan ook een leidraad. Het ‘binnen en boeien’ van medewerkers heeft zijn aandacht net als het creëren en behouden van een veilig leerklimaat.

Om goede ondersteuning voor ouderen in stand te houden, is goede ondersteuning voor medewerkers een vereiste. Goed opgeleide en vitale (zorg)professionals die met plezier hun werk doen, moeten daarom kunnen rekenen op een organisatie die duurzame inzetbaarheid en een leven lang leren/ontwikkelen mogelijk maakt.

Van medewerkers wordt verwacht dat zij vloeiend bewegen tussen bewoners, mantelzorgers en informele netwerk om samen de benodigde ondersteuning te organiseren. Dat zij zijn toegerust om op maat (specialistische) zorg en welzijn te verlenen en als vanzelfsprekend gebruik maken van zorgtechnologie.

Het is óók een professional die zich verantwoordelijk voelt voor zijn/haar eigen ontwikkeling en gebruik maakt van opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden. We streven naar medewerkers die met plezier werken, fit en veerkrachtig zijn, voldoening en energie halen uit het werk en zich bewust zijn van een gezonde werk-privé balans.

Community Care Dongen (CCD) vraagt van medewerkers dat ze loslaten wat niet langer past in het nieuwe model en dat ze zich nieuwe aspecten van het vak eigen maken. Met betrekking tot CCD betekent het een omslag van ‘ondersteunen voor’ naar ‘ondersteunen mét’. De wensen van de bewoner vormen het uitgangspunt. De professionele uitdaging bestaat uit het aanwenden van creativiteit, het aanboren van nieuwe mogelijkheden en het benutten van kansen om die wensen zo lang mogelijk in de eigen omgeving van de bewoner te realiseren, in nauwe samenwerking met het netwerk.

### 2.2.1 Samenwerking SWOD

Maria-oord heeft een samenwerking met SWOD. Wekelijks wordt een groep van 15 inwoners van Dongen vanuit SWOD begeleid naar Maria-oord voor een gezamenlijke lunchmaaltijd. In de middag vind een activiteit plaats waarbij cliënten vanuit de dagbesteding aansluiten. Deze activiteiten worden gehouden door vrijwilligers van SWOD en welzijnsmedewerkers van Maria-oord.

### 2.2.2 Samenwerking Thebe

Binnen Maria-oord is in samenwerking met Thebe een gezamenlijke dagbesteding ontwikkeld. Het doel van deze samenwerking is het gezamenlijk vormgeven aan de uitvoering van de pilot CCD, een dagbesteding in het centrum van Dongen voor cliënten met een indicatie (Wmo en Wlz) als cliënten zonder indicatie (laagdrempelige inloop). In 2025 wordt gezamenlijk verdere invulling voor de optimalisatie van de dagbesteding besproken.

Op deze manier wordt er voorzien in een behoefte van de kwetsbare ouderen in Dongen. Vanuit de overheid wordt aangegeven dat mensen langer thuis moeten blijven wonen. Binnen de gemeente Dongen krijgen cliënten pas in een latere fase een indicatie voor dagbesteding. Hierdoor loopt de situatie “achter de voordeur” soms op tot een crisissituatie, niet in de laatste plaats omdat de mantelzorger wordt overbelast. Door het creëren van een beter afgestemd aanbod via CCD maar ook het aanbieden van een laagdrempelige inloop in het centrum van Dongen worden mantelzorgers ontlast en wordt aan de cliënten een zinvolle dagbesteding geboden.

Naast de dagbesteding zijn we in oktober 2023 gestart met Goed Toeven. Medewerkers vanuit de dagbesteding en vrijwilligers ondersteunen de cliënten tijdens Goed Toeven. Hierbij hebben de cliënten die naar de dagbesteding komen de mogelijkheid om ook in de vooravond (16.15-19.15u) gebruik te maken van een maaltijd en deel te nemen aan activiteiten.

### 2.2.3 De Transitietafel VVT Midden-Brabant

Maria-oord werkt samen met tien ouderenzorgorganisaties binnen de Transitietafel, waar gezamenlijk invulling wordt gegeven aan het programma Samen richting geven aan ouderenzorg in Midden-Brabant. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de regio West-Brabant, VGZ zorgkantoor, Waardigheid & Trots en Zorgnetwerk Midden-Brabant.

Vanuit de regionale visie op de toekomst van de zorg voor ouderen zijn 5 actielijnen geformuleerd:

Actielijn 1: Actieve voorbereiding op ouder worden

Actielijn 2: De zorgzame samenleving

Actielijn 3: De juiste zorg op de juiste plaats

Actielijn 4: Aandacht voor medewerkers

Actielijn 5: Inzet zorgtechnologie is vanzelfsprekend

Vanuit Maria-oord wordt deelgenomen aan verschillende actielijnen. In 2024 is de aandacht met name gericht op:

### Actielijn 1: Actieve voorbereiding op ouder worden

Ouder worden is een onlosmakelijk deel van het leven, een actieve voorbereiding kan bijdragen aan een toekomst met meer zekerheid en minder zorgen. Dit vraagt om het vooruitdenken over thema's als wonen, gezondheid en het netwerk om ons heen, om in een vroeg stadium belangrijke keuzes te maken.

Actieve projecten Maria-oord:

- Publiekscampagne: Een bewustwordingscampagne die burgers helpt nadenken over hun rol in de zelfredzaamheid van ouderen
- Langer Actief Thuis: Een programma gebaseerd op 'Reablement' om ouderen te ondersteunen bij het zelfstandig thuis wonen

### Actielijn 2: De zorgzame samenleving

Zelfstandig thuis wonen, dat gunnen we iedereen. Een leven waarin je zelf keuzes maakt, je dagen invult zoals je wilt, en waarin ongemakken beperkt blijven dankzij hulpmiddelen of hulp van anderen. Wat ouderen nodig hebben om zelfstandig te blijven, bepalen zij samen met hun netwerk. Bij zorg en ondersteuning is samenwerking essentieel: tussen familie, burens en professionele zorg, zoals thuiszorg en huisartsen. Dit is waar community care om draait: zorgen voor elkaar. In een zorgzame samenleving kijken we naar elkaar om, doet iedereen mee en draagt ieder naar eigen vermogen bij.

Wij ondersteunen ouderen zo lang mogelijk zelfstandig en actief te blijven, met de regie in eigen handen.

Actieve projecten Maria-oord:

Community Care Dongen: Een lokaal netwerk dat ouderen ondersteunt bij zelfstandig wonen, met aandacht voor informele zorg en welzijn

### Actielijn 3: Juiste zorg op juiste plek en juiste moment

De zorgvraag van ouderen wordt steeds complexer en specialistischer. Dit vraagt om een vernieuwende aanpak, waarin samenwerking en afstemming centraal staan. We bundelen de regionale krachten om de zorgvraag en het zorgaanbod zo effectief mogelijk op elkaar af te stemmen. Zo streven we ernaar dat elke oudere de juiste zorg op het juiste moment en op de juiste plek ontvangt. En bouwen we aan een toekomstbestendige zorg waarin kwaliteit, toegankelijkheid en werkplezier voor zorgprofessionals centraal staan.

Actieve projecten Maria-oord:

- Anders werken bij oogdruppelen: Efficiënte processen en duidelijke instructies om tijd en middelen optimaal in te zetten
- Anders werken bij steunkousen: Innovatieve werkwijzen die zorgprofessionals ontlasten en cliënten ondersteunen
- Anders werken bij zwachtelen: Slimme oplossingen die zowel het werk van zorgverleners als de zorgervaring voor cliënten verbeteren
- Anders werken bij wassen: Een nieuwe klantreis wassen voor mensen die thuis wonen en nieuw in zorg komen

### Actielijn 4 : Aandacht voor medewerkers

Om goede zorg voor ouderen te behouden, is aandacht voor onze zorgprofessionals essentieel. Vitale en goed opgeleide medewerkers die plezier hebben in hun werk, vormen de basis. Dit vraagt om organisaties die ruimte bieden voor ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid en een leven lang leren.



Zorgprofessionals staan middenin een netwerk van cliënten, mantelzorgers en partners. Zij moeten niet alleen passende zorg en ondersteuning kunnen bieden, maar ook soepel kunnen omgaan met zorgtechnologie en bewust werken aan hun eigen vitaliteit en balans. Wij werken samen aan vernieuwende oplossingen om de ouderenzorg te versterken en aantrekkelijk te houden voor professionals.

Actieve projecten Maria-oord:

- Een L&O-medewerker van Maria-oord is actief betrokken bij het programma Samen Regionaal Opleiden & Ontwikkelen. Dit programma richt zich op gezamenlijke opleidingsvraagstukken
- Het fundament en de werkwijze van Samen Regionaal Opleiden & Ontwikkelen zijn opgezet
- 5 compacte organisaties werken efficiënt samen via het platform Samen Groots
- De thema's gepersonaliseerd opleiden, Bekwaam = bevoegd = inzetbaar, coachend opleiden regionale werving zijn verder uitgewerkt en krijgen een vervolg in 2025
- Maria-oord neemt de visie Vertrouwen in vakmanschap over en introduceert in 2025 het principe Aantoonbaar bekwaam
- Medewerkers nemen in 2025 deel aan de training Coachend Begeleiden, zodat binnen de organisatie dezelfde leidende principes en methoden van coachend begeleiden worden gehanteerd

### Actielijn 5: Zorg technologie

De ouderenzorg staat voor grote uitdagingen: complexere zorgvragen, toenemende druk op de arbeidsmarkt en een groeiende behoefte aan gespecialiseerde zorg, ook thuis. We werken aan duurzame oplossingen om de kwaliteit van zorg te waarborgen. We zetten technologie en innovatie in om medewerkers te ontlasten en de zorg persoonsgericht te maken. Met samenwerking, experimenten en het delen van kennis zetten we stappen richting toekomstbestendige ouderenzorg.

Actieve projecten Maria-oord:

- Anders Werken in de Zorg Midden-Brabant: Een programma dat technologie inzet om zorgmedewerkers te ondersteunen, tijd te besparen en de productiviteit te verhogen, met als doel de kwaliteit van zorg toekomstbestendig te maken
- Inzet medicijndispenser, slimme incontinentie, starten beeldzorg, starten gebruik sleutelkluisjes



#### **2.2.4 Lerend Netwerk**

Maria-oord werkt binnen een lerend netwerk samen met zorgaanbieders uit Midden-Brabant, waaronder Het Laar, 't Heem, Amaliazorg en De Leyhoeve. In dit samenwerkingsverband staat de doorontwikkeling van persoonsgerichte en verantwoorde zorg centraal. De betrokken organisaties delen kennis, raadplegen elkaar waar nodig en zetten benchmarking en intervisie in om de zorgkwaliteit continu te verbeteren.

De samenwerking richt zich niet alleen op kennisdeling, maar ook op een actieve uitwisseling van informatie en medewerkers. Dit versterkt de onderlinge verbinding en draagt bij aan een dynamische leeromgeving binnen de zorgsector. Het centrale uitgangspunt is en blijft het bieden van professionele zorg, geleverd door betrokken, deskundige en gepassioneerde medewerkers en vrijwilligers.

#### **Overige Samenwerkingen**

Maria-oord participeert daarnaast in diverse netwerken en samenwerkingen, waaronder:

- Zorgnetwerk Midden-Brabant en De Zorgacademie, waar gezamenlijk wordt gewerkt aan zorginnovatie en professionalisering
- Samenwerking met huisartsenpraktijken, ziekenhuishygiënisten en zorgorganisaties zoals MIJZO, om externe disciplines te betrekken bij het verbeteren van ondersteuning
- Samenwerking met gemeente en woningbouwcoöperatie en projectontwikkelaar binnen Community Care Dongen (CCD), om Wonen, Welzijn en Zorg optimaal af te stemmen op de lokale gemeenschap
- SIEM is een samenwerkingsverband van WMO ondersteuning binnen de regio Hart van Brabant. We geloven dat mensen zelf kunnen bepalen wat voor hen belangrijk is en daar sluiten met onze ondersteuning op aan. Zo kort als mogelijk, zo lang als nodig. Op deze manier wordt de juiste, betaalbare maatschappelijke ondersteuning geboden

Door deze netwerken draagt Maria-oord actief bij aan de ontwikkeling en verbetering van de ouderenzorg, met als doel een duurzame, efficiënte en mensgerichte zorgverlening.

# Bouwsteen 3.

## Het werk organiseren

De arbeidsmarkt in Nederland zal de komende jaren dusdanig veranderen dat lokale initiatieven en goed werkgeverschap niet meer de oplossing of het antwoord zijn op de ontwikkelingen. Deze problematiek zal een landelijke politieke oplossing vragen. We zien dat er een omslagpunt komt waarop vraag en aanbod niet meer in evenwicht zijn en dat ook niet meer gaan worden zonder volledig andere maatregelen die de arbeidsmarkt veranderen. Maria-oord is erg actief met andere zorgaanbieders in de regio in het voeren van het gesprek met overheid en burgers over deze komende gap.

Aandacht aan employer en employee branding. Employer branding gaat met name om het beeld dat buitenstaanders van jouw organisatie hebben, terwijl employee branding om de perceptie van je huidige medewerkers gaat. Deze twee begrippen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en hebben invloed op elkaar. Als medewerkers positief zijn over jouw organisatie, dan versterkt dat je werkgeversmerk. Jouw medewerkers fungeren dan als ambassadeurs. CCD is daarbij een uiterst onderscheidend middel in de huidige omgeving. In het kader van het concept CCD zien we een verschuiving van “zorgfuncties” naar functies op het gebied van “welzijn”.

Voor het verhogen van de instroom en behoud van medewerkers zetten we in op:

- Het aanboren van nieuw talent door bijv. extra begeleiding of scholing te bieden
- Het anders organiseren van werk door te schuiven met taken (jobcarving)
- Het binden en boeien van medewerkers door bijv. een vitaliteitsplan om te blijven doorwerken tot aan het pensioen
- Eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van deskundigheid en roostering

Van medewerkers wordt verwacht dat zij vloeiend bewegen tussen bewoners, mantelzorgers en netwerkpartners om samen de benodigde ondersteuning te organiseren. Dat zij zijn toegerust om op maat (specialistische) zorg en welzijn te verlenen en als vanzelfsprekend gebruik maken van zorgtechnologie.

Het is óók een professional die zich verantwoordelijk voelt voor zijn/haar eigen ontwikkeling en gebruik maakt van opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden. We streven naar medewerkers die met plezier werken, fit en veerkrachtig zijn, voldoening en energie halen uit het werk en zich bewust zijn van een gezonde werk-privé balans.

Community Care Dongen (CCD) vraagt van medewerkers dat ze loslaten wat niet langer past in het nieuwe model en dat ze zich nieuwe aspecten van het vak eigen maken. Met betrekking tot CCD betekent het een omslag van ‘ondersteunen voor’ naar ‘ondersteunen mét’. De wensen van de bewoner vormen het uitgangspunt. De professionele uitdaging bestaat uit het aanwenden van creativiteit, het aanboren van nieuwe mogelijkheden en het benutten van kansen om die wensen zo lang mogelijk in de eigen omgeving van de bewoner te realiseren, in nauwe samenwerking met het netwerk.

Afgelopen jaar (2024) zijn we gestart met een organisatie brede ontwikkelsessie voor CCD. Onder leiding van BTSG is een theatervoorstelling over CCD ontwikkeld en deze is naar alle medewerkers van Maria-oord gebracht. Aansluitend zijn er gespreksgroepen gevormd om de betekenis van CCD voor de professional, het team, de organisatie samen vorm te geven. De gespreksgroepen worden jaarlijks vanuit BTSG ondersteund om CCD door te ontwikkelen. Vanuit de ontwikkelsessie in 2024 is een klankbordgroep CCD samengesteld, met medewerkers vanuit alle teams. De klankbordgroep en het MT hebben 2x per jaar een vergadersessie om de ontwikkelingen/vorderingen binnen CCD te bespreken.

### Medezeggenschap

De medezeggenschapsstructuur bij Maria-oord zorgt ervoor dat bewoners, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers daadwerkelijk invloed hebben op het beleid en de dagelijkse praktijk. Dit leidt tot betere zorg, een prettiger woonklimaat en een gezonde werkomgeving, waarbij alle betrokkenen zich gehoord en gewaardeerd voelen.

### Bewonersvertegenwoordiging (cliëntenraad)

Bij Maria-oord staat kwalitatieve zorg, een prettige woonomgeving en een aangenaam leven centraal. De betrokkenheid en samenwerking met bewoners, hun familie, mantelzorgers en medewerkers spelen hierbij een essentiële rol. Om de stem van bewoners te waarborgen, wordt regelmatig overleg gevoerd tussen het bestuur en vertegenwoordigers van de cliënten in speciale raden.

Deze cliëntenraad heeft de mogelijkheid om het bestuur zowel gevraagd als ongevraagd te adviseren over diverse organisatie brede onderwerpen, zoals beleidskeuzes, klachtenprocedures en meerjarenplannen. Hun doel is het behartigen van de belangen van alle bewoners / cliënten .

Daarnaast wordt de cliëntenraad nauw betrokken bij geplande veranderingen binnen de organisatie en spelen de leden een actieve rol bij het organiseren en bijwonen van bijeenkomsten voor familieleden.

### Ondernemingsraad

Binnen Maria-oord worden de belangen van medewerkers vertegenwoordigd door de Ondernemingsraad (OR). De OR bestaat uit gekozen medewerkers en speelt een belangrijke rol in het behartigen van hun belangen binnen de organisatie.

De raad functioneert als overlegpartner tussen medewerkers en het bestuur en heeft als taak om te adviseren, mee te denken en op te komen voor een gezonde en werkbare organisatiecultuur. De OR wordt betrokken bij beleidsvraagstukken en besluitvorming die van invloed zijn op het personeel, zoals arbeidsvoorwaarden, werkprocessen en strategische veranderingen.

### Aandachtspunten voor 2025

Maria-oord richt zich in 2025 op de volgende thema's die nu en in de toekomst van belang zijn voor de richting en invulling van onze dienstverlening. Belangrijke thema's m.b.t. opleiden die hierbij horen zijn:

- Het versterken van het netwerk t.b.v. de eigen regie van de bewoner en zijn familie
- Het creëren van ruimte voor (team) reflectie en coaching op de werkvloer
- Ontwikkelen in leerroutes en aansluiten bij regionale onderwijsvernieuwing

# Bouwsteen 4.

## Leren en ontwikkelen

Goede zorg staat of valt met deskundige professionals. Om kwalitatieve zorg te kunnen bieden, is het essentieel dat medewerkers zich continu kunnen blijven ontwikkelen. Naast scholing speelt het delen van kwaliteitsinformatie een cruciale rol, zodat teams kunnen reflecteren en blijven leren.













### Vormgeving van het Leren en Ontwikkelen

Leren vindt overal plaats, zowel bewust als onbewust. Bij Maria-oord worden leeractiviteiten op maat aangeboden, waarbij de persoonlijke competenties en ontwikkeling van medewerkers centraal staan. Samen met de medewerker wordt gekeken naar passende opleidingen en scholingen. Medewerkers dragen de eigen verantwoordelijkheid voor hun professionele ontwikkeling, het bijhouden van hun vakkenis en het tijdig volgen van verplichte scholing. Daarbij wordt verwacht dat zij vakbekwaam blijven, voldoende geschoold zijn en zich kunnen inleven in de behoeften van cliënten.

Om leren aantrekkelijk en inspirerend te maken, wordt ingezet op een interactieve en praktijkgerichte benadering. Opleidingen en scholingsactiviteiten sluiten aan op kwaliteitsdoelstellingen en de resultaten uit evaluaties. Dit wordt geborgd in een ontwikkelplan.

### Regiehouder en Aandachtsfunctionaris

Binnen elk team zijn verschillende medewerkers als aandachtsfunctionaris actief, die specifieke thema's binnen de organisatie bewaken. Per thema is een regiehouder aangesteld die de aandachtsfunctionaris ondersteunt en voorziet van de juiste informatie. Dit zorgt voor afstemming en samenhang binnen de organisatie. Jaarlijks wordt een jaarplan opgesteld om de aandachtsgebieden systematisch te monitoren en verbeteren.

Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Huiselijk geweld	Bewegen / Fysieke belasting (Ergocoach)	Wet Zorg en Dwang	Onbegrepen gedrag	Digicoach	(In)continentie
					
Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Mondzorg	MIC/MIM	Zorg-technologie	Hygiëne	Medicatie	Decubitus / Wondzorg
					

### Toelichting op ons ontwikkelbeleid 2025

Het ontwikkelplan wordt jaarlijks opgemaakt vanuit het meerjarig strategisch ontwikkelplan en individuele aanvragen, met als doel dat er voldoende bekwame medewerkers zijn. Er is een goed leer- en werkklimaat en de scholing en nascholing van zorgverleners vindt planmatig plaats. Medewerkers krijgen de benodigde faciliteiten om hun vak bij te houden en krijgen de ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing.

Er wordt gebruik gemaakt van LMS (learning managementsysteem). Met het LMS wordt het voor de medewerker en organisatie realtime inzichtelijk wat de status is van de bevoegdheid en bekwaamheid. Hiermee kunnen medewerkers goed ondersteund worden bij de keuze van opleidingen en het cyclisch trainen van de bekwaamheden. Daarnaast heeft de organisatie inzicht in welke aspecten van de bevoegdheid en bekwaamheid de medewerkers ontwikkeld moeten worden.

### Indeling is als volgt:

- Opleidingen en deskundigheidsbevordering voor (zorg)medewerkers
- Het gaat om blended training: training via E-learning en aanvullende praktijktraining/toetsing.  
De scholingen: fysieke belasting, slikstoornissen, BIG scholingen, mondzorg, WZD zijn verplicht voor alle nieuwe medewerkers en voor zittende medewerkers
- Scholingen voor medewerkers op basis van de strategische thema's
- Scholingen voor niet zorgteams, individuele medewerkers en overig
- Opleidingsplaatsen

### Leren en Ontwikkelen in de Praktijk

Leren en ontwikkelen vindt niet alleen plaats via scholing, maar ook door reflectie op praktijkervaringen. Dit gebeurt onder andere door:

- Het registreren en analyseren van bewoner- en cliënt gerelateerde risico's in het dossier
- Multidisciplinaire overleggen
- Bewonersoverleg
- Een open meldcultuur
- Tevredenheidsonderzoeken onder bewoners, cliënten en medewerkers

Door deze geïntegreerde aanpak blijft de organisatie zich continu verbeteren en dragen professionals actief bij aan de kwaliteit van zorg.

### Aandachtspunten voor 2025

- Behouden van het leerklimaat
- Vertrouwen in vakmanschap, bevoegd is bekwaam

# Bouwsteen 5.

## Reflectie op kwaliteit

### Inleiding

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.

### Clienttevredenheid onderzoek (CTO)

In opdracht van Maria-oord heeft bureau Facit ook over 2024 cliëntervaringen gemeten. De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met de manager en de teams. Per team zal worden gesproken over de resultaten en mogelijke verbeterpunten. Ook wordt het besproken met de cliëntenraad.



Tevredenheid



Zorgkaart Nederland

### Clientervaringen Verpleeghuiszorg

Eind 2024 is de uitvraag bij verpleegafdeling gedaan. Tijdens de uitvraag waren er verschillende wisselingen van cliënten waardoor respons minder is dan andere jaren. De respons voor de online raadpleging was 46%.

Tevredenheid is gemiddeld 8,8  
Zorgkaart Nederland gewaardeerd met een gemiddelde van 9,2.

“Medewerkers hebben oog voor het welbevinden van bewoners en naasten”.



Tevredenheid



Zorgkaart Nederland

### Clienten ervaringen ZorgThuis

In het 3e kwartaal van 2024 is de uitvraag bij ZorgThuis gedaan. De netto respons voor deze raadpleging was 56%.

Tevredenheid is gemiddeld 8,7. Zorgkaart Nederland gewaardeerd met een gemiddelde van 9,3.

“Medewerkers hebben voortdurend aandacht voor het bespreken van de cliënttevredenheid”.



Tevredenheid

### Ervaring cliënten huishoudelijke dienst

In het 4e kwartaal 2024 is de uitvraag bij huishoudelijke dienst gedaan. De netto respons voor deze raadpleging was 51,1%.

Tevredenheid is gemiddeld 8,2.

“Medewerkers hebben voortdurend aandacht voor het bespreken van cliënttevredenheid gedurende werkzaamheden bij de cliënt”.



Tevredenheid

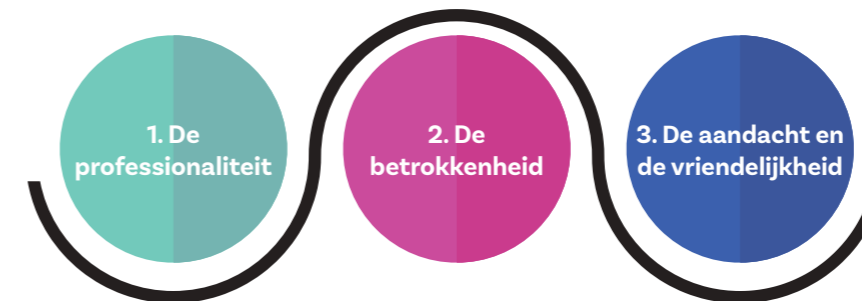
### Tevredenheid vrijwilligers

In het 1e kwartaal van 2024 is de uitvraag bij de vrijwilligers gedaan. De netto respons voor deze raadpleging was 66,7%.

Tevredenheid is gemiddeld 8,2.

“Vrijwilligers besteden vooral aandacht aan de cliënten in de vorm van muziek, activiteiten en het helpen bij de maaltijden”.

### De belangrijkste reden om cliënt bij Maria-oord te zijn



### De belangrijkste reden om vrijwilligerswerk te doen



### Interne audits

In 2024 zijn er verschillende audits uitgevoerd, waaronder bewonersdossier, clientveiligheid, HACCP, hygiëne verpleegafdeling 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.

### PREZO

Op 5 juni 2024 heeft er een eindaudit plaatsgevonden binnen Stichting Maria-Oord, op basis van het keurmerkschema PREZO VVT '17 v1. De scope van de audit is Verblijf inclusief behandeling, Ondersteuning en begeleiding, Individuele zorg, Dagbesteding. Voor het 3e jaar op rij heeft Maria-oord de maximale score van 3x 100 punten behaald.

*Hier zijn we als organisatie erg trots op!*

### Pijlers



#### Waarde Uniceit

In 2025 staat de volledige certificering op de planning.



#### Waarde TransParantie



#### Waarde Veiligheid

### 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 2024 hebben de managers, 2 klachten ontvangen deze is geregistreerd in ECD, en na tevredenheid opgelost. De externe klachtenfunctionaris en regionale klachtencommissie heeft geen klachten ontvangen.. De vertrouwenspersoon is niet benaderd in 2024.

### Wet Zorg en Dwang (WZD)

Maria-oord streeft dat cliënten en bewoners leven in vrijheid op eigen wijze. Vrijheid om te kunnen zijn wie je bent, waar je bent en te doen wat je wilt. WZD geldt niet alleen in zorginstellingen, maar ook in de thuissituatie, logeeropvang en in kleinschalige woonvormen. Het vernieuwde WZD beleid van Maria-oord draagt bij aan een betere kwaliteit van leven en rechtsbescherming voor bewoners/client door het stimuleren van eigen regie en het minimaliseren van onvrijwillige zorg.

### MIC Verpleegafdeling



### MIC Zorgthuis



### MIC

Om te leren en continu te verbeteren naar aanleiding van incidenten, worden binnen Maria-oord incidenten waarbij een bewoner betrokken is geregistreerd via een digitaal MIC-formulier in het ECD. Tijdens het teamoverleg worden de MIC-meldingen geanalyseerd om mogelijke verbeterpunten te identificeren. Op organisatieniveau wordt binnen de Kwaliteitsoverleg gekeken naar trends en patronen, zodat structurele verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

### MTO

Eenmaal per jaar vind er Medewerkers ervaring onderzoek plaats. Dit jaar is deze in december 2024 uitgevoerd door ActiZ. Respons 77,2 %. De hoge respons duidt op een sterke betrokkenheid van de medewerkers.



Werk-beleving



Bevlogenheid



Loyaliteit

### Tevredenheid medewerkers

In het 4e kwartaal van 2024 is de uitvraag bij de medewerkers gedaan. De netto respons voor deze raadpleging was 77,2%.

De medewerkers zijn het meest positief over de inhoud van het werk, wijze van samenwerken met collega's en de waardering die men ontvangt.

### De belangrijkste redenen om bij Maria-oord te werken





### **Perspectief naar volgend jaar**

In 2025 zetten we een nieuwe stap met het motto 'Samen staan we sterker', gericht op het versterken van onze positie als regionale koploper in Community Care. De speerpunten zijn het versterken van netwerken, het werven en behouden van goed personeel, en innovatie in zorgtechnologie. Daarnaast richten we ons op de herinrichting van de verpleeghuisomgeving en de uitbreiding van Community Care in het kloostergebied, in samenwerking met de gemeente Dongen en de woningcorporatie.

In de gebiedsvisie voor het kloostergebied wordt het behoud van het klooster als centrale ontmoetingsplek benadrukt. Drie scenario's zijn ontwikkeld voor de bouw van woningen, waaronder zorgappartementen. Deze ontwikkeling speelt een essentiële rol in de toekomst van Community Care Dongen, met een focus op het creëren van een zorgomgeving waar mensen zelfstandig kunnen blijven wonen met de nodige ondersteuning. Met deze integrale aanpak, waarin zorginnovatie en duurzame woonoplossingen hand in hand gaan, bouwen we verder aan kleinschalige, cliëntgerichte en gemeenschapsgerichte zorg. Samen staan we sterker en samen zorgen we ervoor dat onze cliënten kunnen blijven wonen in hun vertrouwde omgeving, met de gewenste ondersteuning in hun gemeenschap.



# Samen staan we sterker



## Wat willen wij

Koploper blijven op het gebied van Community Care Dongen (CCD) en onderscheidend blijven binnen de regio.

## Wat gaan wij doen

### Behouden en werven van goed personeel

**Doel:** Maria-oord wil haar medewerkers behouden en ondersteunen in hun ontwikkeling

**Acties:**

- Betrokkenheid medewerkers binnen het concept CCD
- Gepersonaliseerde opleidings- en ontwikkelplannen voor medewerkers
- Vitaliteitsprogramma's voor fysieke en mentale gezondheid
- Introductieprogramma voor nieuwe medewerker
- Optimaliseren inzet van externe medewerkers



### Communicatie

**Doel:** Meer bekendheid van het concept CCD binnen de regio

**Acties:**

- Marketingcampagne opzetten en delen van succesverhalen via social media, krant, website
- Ontwikkelen van een intern communicatieplatform voor medewerkers
- Organiseren van maandelijkse bijeenkomsten voor belanghebbenden



### Doorontwikkelen van bedrijfsprocessen

**Doel:** Zorgtechnologie inzetten en bedrijfsvoering verder duurzaam, efficiënt en effectief maken

**Acties:**

- Inzet zorgtechnologie
- Duurzaamheid
- Vereenvoudigen en digitaliseren van administratieve processen
- Nieuw platform Leermanagement Systeem (LMS)



### Verstevigen van (in)formele netwerken

**Doel:** Versterken van de samenwerking tussen cliënten, mantelzorgers, medewerkers en lokale partners

**Acties:**

- Werven en ondersteunen van vrijwilligers
- Samenwerking met SWOD, gemeente, Casade
- Versterken van de positie van leefcoaches binnen Dongen
- Maria-oord als ontmoetingsplaats voor de inwoners van Dongen
- Transitietafel en lerend netwerk

### Buurtfunctie voor inwoners van Dongen

**Doel:** Versterken van de buurtfunctie van Maria-oord en het creëren van een centrale ontmoetingsplek

**Acties:**

- Versterken samenwerking met SWOD door gezamenlijk organiseren van buurtactiviteiten
- Uitbreiding van Goed Toeven



### Continuïteit management

**Doel:** Kennis en ervaring behouden binnen het managementteam van Maria-oord

**Acties:**

- Werven nieuwe bestuurder
- Werven nieuwe manager bedrijfsvoering

# Maria-oord

Adres: Hoge Ham 25, 5104 JA Dongen

Telefoon: 0162-381100

E-mail: [info@mariaoord.nl](mailto:info@mariaoord.nl)

