



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Kwaliteitsplan 2019-2021

Pieter Appeldoorn
Directeur/bestuurder
December 2018

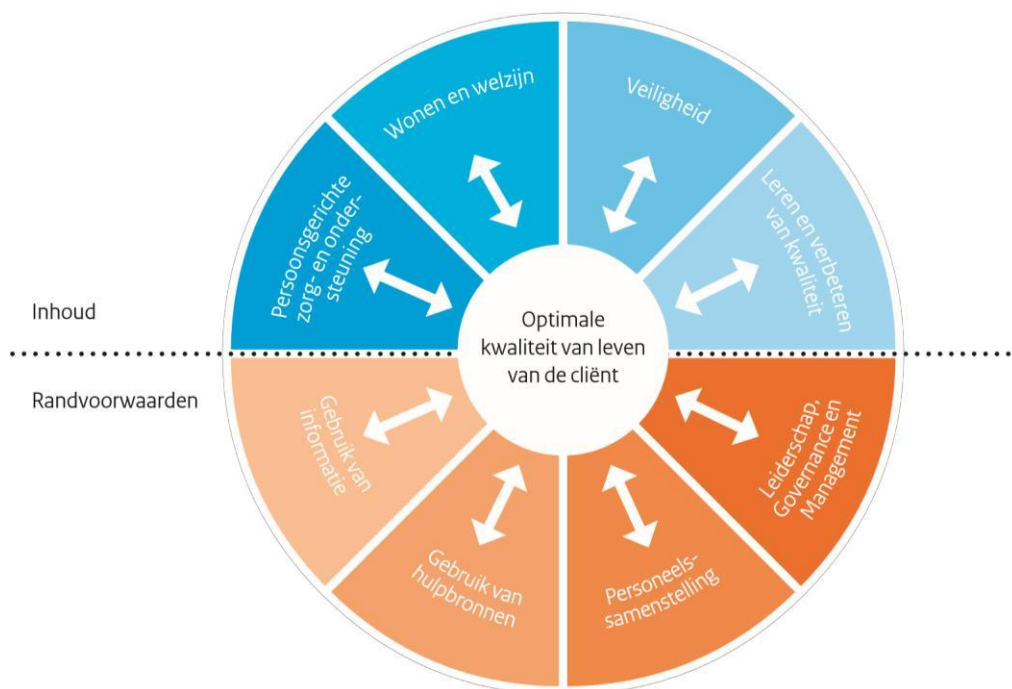
Toegevoegd Addendum Langdurige zorg thuis met Wlz indicatie juni 2019

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	
Speerpunten Kwaliteitsplan 2019-2021	6
Profiel zorgorganisatie	7
Personeelssamenstelling	10
Kwaliteit en veiligheid	12
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	12
1.1. Compassie	12
1.2. Unicitéit	12
1.3. Autonomie	12
1.4. Zorgdoelen	12
2. Wonen en welzijn	13
2.1. Zingeving	13
2.2. Zinnvolle tijdsbesteding	14
2.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	14
2.4. Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers	14
2.5. Wooncomfort	14
3. Veiligheid	16
3.1. Medicatieveiligheid	16
3.2. Decubituspreventie	16
3.3. Vrijheid beperkende maatregelen	16
3.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen	17
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	18
4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem	18
4.2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan	18
4.3. Jaarlijks kwaliteitsverslag	18
4.4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	18

4.5. Deel uitmaken van een lerend netwerk	18
5. Leiderschap, governance en management	19
5.1. Visie op zorg	19
5.2. Sturen op kernwaarden	19
5.3. Leiderschap en goed bestuur	19
5.4. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	20
5.5. Inzicht hebben en geven	20
5.6. Verankeren van medische, verpleegk. en psychosociale expertise	20
6. Personeelssamenstelling	21
6.1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht	21
6.2. Specifieke kennis, vaardigheden	21
6.3. Reflectie, leren en ontwikkelen	21
7. Gebruik van hulpbronnen	22
7.1. De woonomgeving en vastgoed	22
7.2. Technologische hulpbronnen	22
7.3. Materialen en hulpmiddelen	23
7.4. Facilitaire zaken	23
7.5. Financiën en administratieve organisatie	23
7.6. De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	23
8. Gebruik van informatie	24
8.1. Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)	24
8.2. Informatie veiligheid	24
8.3. Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag)	24
Kwaliteitsbudget	25
Addendum Langdurige zorg thuis met een WLZ indicatie	27

Inleiding

Dit kwaliteitsplan 2019-2021 geeft weer waar we staan, wat we hebben gerealiseerd in 2018 en ook welke doelen en ambities we nastreven. De hoofdlijnen worden hierin helder gemaakt en ook de onderwerpen die we aanpakken, waar we prioriteit aan geven en de richting wordt aangegeven waarin deze mooie organisatie zich beweegt. Maria Dommer is al ruim 180 jaar een begrip in Maarsssen. Door de jaren heen is Maria Dommer telkens aangepast aan de eisen van de tijd en de wensen van de bewoners en cliënten. Ook recent is het wooncentrum vernieuwd en zijn kleinschalig met belevingsgerichte zorg, eigen verantwoordelijkheid en bewegingsvrijheid de sleutelwoorden. Nog altijd wordt de zorg met dezelfde toewijding als weleer gegeven.



Dit kwaliteitsplan 2019-2021 is een afgeleide van de verschillende beleidsnotities die we met elkaar hebben opgesteld. Het plan heeft uiteraard een relatie met het strategisch beleidsplan

Programma Thuis in het Verpleeghuis

Op 1 april 2018 is het Programma Kwaliteit Verpleeghuis 'Thuis in het Verpleeghuis' gepubliceerd. Belangrijkste wijzigingen c.q. aanvullingen op het kwaliteitskader zijn:

* Aan het kwaliteitsplan moet een verbeterparagraaf per locatie en een meerjarenbegroting worden toegevoegd.

* Het kwaliteitsplan en de meerjarenbegroting worden besproken met het Zorgkantoor. De afspraken worden vastgelegd in een (meerjaren)contract. Evaluatie hiervan is terug te vinden in het kwaliteitsverslag.

* Extra middelen (kwaliteitsbudget) worden toegekend op basis van het kwaliteitsplan voor komend jaar. 85% van dit budget is geormerkt voor de inzet van extra personeel; de overige 15% is beschikbaar voor het verhogen van de productiviteit en deskundigheid, nieuwe technologie en welbevinden.

* Aan het Zorginstituut moet worden aangeleverd: NPS + uitkomsten uit instrumenten voor kwaliteitsverbetering (deze instrumenten moeten voldoen aan minimale eisen van het Zorginstituut).

* Het kwaliteitsverslag moet openbaar toegankelijk zijn (eigen website, openbare database Zorginstituut en publieke website).

* Uitvraag basisveiligheidsindicatoren 2018 wordt verbreed naar andere thema's.

* Doel is meer gebruik te maken van innovatieve technologie. Meer samenhang tussen inzet personeel, technologie en vastgoed. Dit moet ook een thema zijn in het kwaliteitsplan.

* IGJ bezoekt de komende 4 jaar alle instellingen die vallen onder de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. En verder zal er jaarlijks toezicht zijn op een zorginhoudelijk thema.

Voorwaarden kwaliteitsbudget

Het kwaliteitsplan 2019-2021 moet uiterlijk op 31 december 2018 zijn opgesteld. Nieuw is dat moet worden aangegeven welke verbeteringen wij willen realiseren. Hiervoor is onder meer een kwaliteitsbudget beschikbaar. Om hiervoor in aanmerking te komen, moet een meerjarenbegroting worden opgesteld met een goede onderbouwing voor de besteding van de middelen.

In dit kwaliteitsplan zijn activiteiten en doelstellingen vastgelegd en er wordt een doorkijk gegeven naar wat we verwachten van de onderwerpen die we gaan aanpakken. Maria Dommer is in beweging. We zijn trots op de behaalde resultaten uit de laatste jaren en maar we realiseren ons heel goed dat we nu moeten doorpakken en door ontwikkelen.

Speerpunten Kwaliteitsplan 2019-2021

Maria Dommer heeft in onderhavig plan de speerpunten beschreven voor de periode 2019-2021. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een extra impuls aan deze strategie waarin de volgende vier strategische speerpunten centraal staan:

1. Focus op welzijn
 - Doorontwikkeling van het welzijnsaanbod (zingeving, ontmoeten, voeding, beweging, groen en buiten).
 - Inbedden van welzijnsgerichte benadering van alle medewerkers.
2. Langer thuis blijven wonen mogelijk maken
 - Verdere uitrol van het Volledig Pakket Thuis (VPT) in de aanleunwoningen
 - Het realiseren van een veilige woon- en leefomgeving voor ouderen met en zonder dementie in de aanleunwoningen.
3. Doorontwikkeling van onze kennis en kunde rondom dementie
 - Inbedden van dementiegerichte benadering van alle medewerkers.
 - Het betrekken van SOG t.b.v. advies en beleidsontwikkeling
4. Uitbreiden van inzet van technologische middelen
 - Inzet van technologie voor verbetering van zorg en ondersteuning.
 - Meer technologie gebruiken bij activiteiten voor ouderen.
 - Technologie inzetten die arbeidsbesparing oplevert.

Het strategisch personeels- en opleidingsplan is afgeleid van de organisatiestrategie. Het personeelsbeleid is gericht op een kwalitatief en kwantitatief evenwichtig personeelsbestand, passend bij het nieuwe concept, de verwachte omvang en de inspanningen die nodig zijn om dat te bereiken. Daarbij gaat het om:

- uitbreiding van verpleegkundigen niveau 4 en 5/6
- uitbreiden van (leerling)verzorgenden niveau 3
- coachen en begeleiden ontwikkeling zittende medewerkers
- het implementeren van het nemen van verantwoordelijkheid en het tonen van eigenaarschap
- de cultuurverandering realiseren
- het faciliterend leiderschap binnen de organisatie verder ontwikkelen
- medewerkers stimuleren om een op een lerende en op ontwikkelen gerichte houding aan te nemen
- klant- en resultaatgericht werken implementeren
- de dialoog (bottum-up) tussen Maria Dommer en werknemer verbeteren
- Aandacht hebben voor werkdruk en belastbaarheid van medewerkers

Profiel zorgorganisatie

Situatieschets

Maria Dommer is een stand-alone organisatie in Maarssen (gemeente Stichtse Vecht) en ligt midden in het centrum van Maarssen-dorp. Nabij een Winkelcentrum en dichtbij openbaar vervoer.

Maria Dommer levert op dit moment de volgende zorgfuncties: hulp bij huishouden, persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling, ondersteunende begeleiding en verblijf. De functie behandeling is uitbesteed aan De Rijnhoven in Harmelen. De zorgleefplannen liggen ten grondslag aan de zorg- en dienstverlening aan de bewoners.

Maria Dommer biedt zorg aan 86 intramurale bewoners met een ZZP mix 4 t/m 8 en aan ongeveer 46 cliënten met een VPT/MPT indicatie. Tevens levert Maria Dommer Wijkverpleging (Zvw financiering) en ondersteunende begeleiding en huishoudelijke hulp (WMO financiering).

Alle bewoners wonen in een eigen appartement met keuken en natte cel. De bewoners met een ZZP 5 en 7 indicatie zijn gehuisvest rond het belevingsplein welke is ingericht t.b.v. ouderen met dementie. Bewoners met een indicatie 4, 6 en 8 en de cliënten met een VPT indicatie wonen rond een schitterde binnentuin.

Er zijn 63 huurwoning (eigendom van Woningbouwvereniging Portaal) en 16 koopwoningen. De 79 woningen zijn gekoppeld/gebouwd aan het woonzorgcentrum. Deze bewoners ontvangen – naar behoefte – zorg en dienstverlening van Maria Dommer en kunnen gebruik maken van haar faciliteiten.

ZZP verdeling (december 2018)			1 ^e grondslag	
Productgroep	ZZP	Partner	PG	Som
partner	Geen indicatie	0		
VPT excl BH	VPT 3 excl BH incl DB VPT 4 excl BH incl DB VPT 6 excl BH incl DB			5 23 6
VPT incl BH	VPT 5 incl BH incl DB		5	
ZZP excl BH	ZZP 4 excl BH incl DB ZZP 5 excl BH incl DB ZZP 6 excl BH incl DB ZZP 8 excl BH incl DB		8	16 9 1
ZZP incl BH	ZZP 5 incl BH incl DB ZZP 6 incl BH incl DB		51 1	
Totaal		0	65	60

Productgroep	Aantal cliënten
MPT	7
WMO HH	72
WMO beg groep	10
ZVW	51
PGB	0
Totaal	140

Missie, zorgvisie en kernwaarden

Maria Dommer is een maatschappelijk betrokken en professionele zorgorganisatie die aan de ouderen in Maarssen e.o. een kwalitatief hoogwaardig pakket van diensten levert op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Maria Dommer streeft naar een warm en respectvol werk-, leef- en woonklimaat waarin de vraag van onze cliënten voorop staat. Maria Dommer biedt Wonen, Welzijn en Zorg, waarbij uitgegaan wordt van de omstandigheden en mogelijkheden van onze cliënten. Wij houden nadrukkelijk rekening met de autonomie en privacy van onze cliënten / bewoners, met respect voor ieders achtergrond en overtuiging. Maria Dommer biedt kwalitatief verantwoorde zorg. De medewerkers geven invulling aan een cliëntvriendelijke organisatie, waarbij zij zich bewust zijn van de afhankelijkheid van onze cliënten / bewoners. Dit komt tot uiting in de houding van de medewerkers, welke gekenmerkt wordt als persoonlijk, empathisch, loyaal en integer. Het management stimuleert en motiveert de medewerkers in deze houding door het bieden van voldoende zelfstandigheid en vrijheid van handelen om invulling te geven aan de zorgvisie. Maria Dommer is aanspreekbaar op haar dienstverlening.

Waarden (PELIKAAN)

Persoonlijk

Maria Dommer ziet de cliënt als een individu met eigen wensen en behoeftes. Medewerkers benaderen de zorgvrager en collega's op een respectvolle manier. Er wordt rekening gehouden met de verschillen tussen mensen.

Empathie (inlevingsvermogen)

Maria Dommer vindt dat iemand niet benaderd wordt als een zieke met beperkingen, maar als een mens met een eigen identiteit en mogelijkheden. Iemand krijgt professionele zorg met een individuele benadering. Cliënten en bewoners worden op een persoonlijke en holistische manier bejegend.

Luisteren

Door het luisteren naar de wensen en behoeften van de zorgvrager kunnen we Zorg op Maat leveren. In overleg met cliënt / bewoner wordt er een individueel zorg- of dienstenarrangement samengesteld. Door het luisteren naar medewerkers wil Maria Dommer goed werkgeverschap tonen. Het richten op en naar externe ontwikkelingen doet Maria Dommer snel anticiperen.

Integriteit

Medewerkers houden rekening met identiteit/levensbeschouwelijk achtergrond van zorgvragers en collega's. We zijn betrouwbaar en loyaal in het werk en in contact met anderen. We nemen verantwoordelijkheid voor eigen functioneren en eigen gedrag en zijn hierop aan te spreken.

Kleinschalig

Maria Dommer wil in een huiselijke omgeving (verpleeghuis)zorg bieden in het Woonzorgcentrum en in groepswoningen waarin de cliënt en vraaggericht werken centraal staan.

Autonomie

Zelfstandigheid en het behouden van de zelfredzaamheid heeft Maria Dommer hoog in het vaandel. Alle activiteiten en zorg- en dienstverlening is hieraan ondersteunend. Iedere medewerker heeft vrijheid van handelen en draagt verantwoording voor zijn/haar eigen handelen. Maria Dommer is een zelfstandige stand-alone organisatie die, al dan niet in samenwerking met derden, zorg en diensten levert aan ouderen.

Actief (initiatief)

Maria Dommer wil - door duurzaam ondernemen - actief participeren in de regionale samenleving. Eigen initiatief bij medewerkers wordt gestimuleerd en gewaardeerd. Zelfstandig wonende ouderen en interne – en externe cliënten kunnen zich aansluiten bij de activiteiten die door Maria Dommer worden georganiseerd of gefaciliteerd en die gericht zijn op het actief en betrokken blijven.

Nabijheid

Maria Dommer is een lokale zorgaanbieder. Als steunpunt in de wijk zijn we in staat om adequaat en in de directe omgeving een kwalitatief pakket aan taal-, breng- en servicediensten aan te bieden op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

Kernwaarden Maria Dommer : Persoonlijk – Kleinschalig – in Nabijheid.

Maria Dommer heeft tevens een gedragscode opgesteld waarin wordt ingegaan op het gewenste gedrag van alle medewerkers welke passend is bij de visie van Maria Dommer. Deze gedragscode is in overleg met de cliëntenraad en ondernemingsraad vastgesteld.

Welzijn neemt in de visie van woonzorgcentrum Maria Dommer een meer dan bijzondere plaats in. Een mooie en schone woonomgeving, een belevingsplein, verschillende veilige tuinen, een vriendelijke bejegening, professionaliteit, deskundigheid en natuurlijk goede zorgverlening zijn ondersteunend bij een goede dagbesteding.

De activiteiten die worden georganiseerd staan in het teken van het onderhouden van sociale contacten. Familie, mantelzorgers en vrijwilligers spelen hierbij een belangrijke rol.

Personeelssamenstelling

Maria Dommer heeft jarenlang geïnvesteerd op het behoud en uitbreiding van (zorg)personeel. In de visie van Maria Dommer zijn cliënt- en belevingsgerichte zorg, begeleiding op maat en het zorgdragen voor goede dagbesteding speerpunten. Er is stevig ingezet op de werving van en de (om)scholing van facilitair personeel naar welzijnsmedewerkers. Hierdoor is het aantal huiskamerbegeleiderszorgverleners substantieel gestegen in 2018 en waardoor een deel van de personeelskosten in 2018 is bekostigd vanuit de huisvestingscomponent.

In de huidige personeelssamenstelling blijft echter de krapte op de arbeidsmarkt voor hoger gekwalificeerd zorgpersoneel voelbaar. Tekorten worden nu opgelost met uitzendkrachten en zzp-ers. Het nadeel is dat zij geen vaste gezichten bieden voor de bewoner en niet aangehaakt zijn op het organisatiebeleid. Een belangrijke maatregel gaat uit naar de werving en selectie, de ongewenste uitstroom van personeel en het ziekteverzuim. Het binden en boeien van medewerkers en het opleiden van een nieuwe generatie zorgmedewerkers zijn cruciaal.

De tabel met de groei van de diverse functies en niveaus in de periode 2019 - 2021 is te vinden op bladzijde 26.

Maria Dommer is een platte organisatie met een klein kernteam (managementteam) en nauwelijks overhead. Het team van leidinggevendenden heeft integraal alle thema's rondom kwaliteit van zorg met elkaar verdeeld.

Vrijwilligers

De organisatie heeft een vaste groep van 80 vrijwilligers. Deze vrijwilligers worden ingezet voor ondersteunende – en welzijnsactiviteiten. Vooral bij de afdeling activiteitenbegeleiding wordt gebruik gemaakt van hun vrijwillige inzet. Vrijwilligers hebben een vrijwilligerscontract en kunnen terugvallen op een vrijwilligerscoördinator.

Scholing

Het stimuleren van kennis en kunde is een groot goed binnen Maria Dommer. Een noodzakelijk voorwaarde om te kunnen voldoen aan de zorgvragen van onze bewoners. Ook het opleiden of doorscholen van zorgprofessionals is van groot belang gezien het feit dat er binnen de sector onvoldoende (hoogopgeleide) zorgverleners beschikbaar zijn om aan de huidige zorgvraag in Nederland te kunnen voldoen. In 2019 volgen wederom vier medewerkers de opleiding tot verpleegkundige niveau 4.

Woonzorgcentrum Maria Dommer wil een aantrekkelijke werkgever zijn die streeft naar duurzame dienstverbanden met gekwalificeerd en gemotiveerd personeel. Zij beschouwt haar personeel van eminent belang voor het realiseren van haar strategische doelen. De medewerkers zijn de ambassadeurs van de organisatie. Op basis van hun kennis en kunde realiseren zij de zorg en diensten. Maria Dommer wil haar doelen bereiken met medewerkers die trots zijn op hun werk en de organisatie.

De opleidingsfunctionaris heeft tot taak om op verzoek van de leidinggevende te adviseren met betrekking tot scholingen die voortvloeien uit het functioneringsgesprek. De begeleiding bij het leren

vindt op een coachende wijze plaats dit wil zeggen gericht op de ontwikkeling van de zelfstandigheid, het leren om te leren, het reflecteren en het nemen van verantwoordelijkheid voor het eigen leerproces. Voor Maria Dommer is het van groot belang dat het personeel vaktechnisch goed gekwalificeerd is om een verantwoorde zorg te kunnen bieden. Dit biedt de mogelijkheid voor Maria Dommer zich verder te specialiseren en als instelling te onderscheiden binnen de regio. Het specialiseren op bepaalde gebieden is voor Maria Dommer van belang om in de toekomst een krachtige positie te behouden c.q. uit te bouwen.

Bij de keuze van opleidingen dienen de geformuleerde strategische beleidsdoelstellingen van Maria Dommer als leidraad. Met een structureel opleidingsbeleid kunnen strategische doelen gerealiseerd worden. Gezien de focus op het opleiden van zittende medewerkers en leerlingen wordt een praktijkfunctionaris aangesteld ter ondersteuning van de opleidingsfunctionaris.

De personele inzet

De personele inzet staat natuurlijk in nauwe balans met de opbrengsten die worden verkregen vanuit WLZ, ZVW en WMO.

De visie van Maria Dommer is dat de personele inzet rondom de cliënt c.q. bewoner leidend is. De zorg- en dienstverlening is georganiseerd rondom de individuele bewoner en rondom de negen huiskamers. In een huiskamer kunnen gemiddeld 8 bewoners worden opgevangen. Het team rond een huiskamer bestaat uit een zorgmedewerker, een huiskamerbegeleider en een huishoudelijk medewerker. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor alle werkzaamheden taken rondom de bewoners. Door deze integrale aanpak binnen de zorgafdelingen zijn de zorg-, welzijn- en facilitaire functies complementair aan elkaar.

Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Maria Dommer proberen wij met onze bijdrage de kwaliteit van leven van onze bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Onze bewoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen.

1.1. Compassie

De bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Dit geven wij betekenis in onze waarde gedreven visie op zorg en welzijn. Daarnaast werken wij met vaste medewerkers op de afdelingen waardoor het mogelijk is vorm te geven aan een nauwe relatie tussen bewoner en medewerker. Deze relatie is de basis van persoonsgerichte ondersteuning. Door het echt kennen van onze bewoners met hun diverse behoeften, wensen, normen en waarden is het mogelijk om goede zorg te bieden.

1.2. Uniciteit

Iedere bewoner heeft een eigen identiteit en geeft zelf de input voor de dagelijkse gang van zaken. Hierin kunnen de bewoners ondersteund worden door hun familie en de medewerkers. De specifieke wensen en behoeften worden vastgelegd in het individuele zorgleefplan en zijn basis voor de dagelijkse zorgverlening. Deze afspraken kunnen te allen tijde veranderd worden wanneer hier de behoefte en wens naar is.

1.3. Autonomie

Regie over het eigen leven en welbevinden is leidend. Wanneer een bewoner niet meer in staat is tot eigen regie zal een naaste(n) worden benaderd om de ogen en oren te zijn voor onze bewoner. Afspraken worden met regelmaat geëvalueerd met bewoner en/of mantelzorger.

1.4 Zorgdoelen

Iedere bewoner heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak in) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Het zorgleefplan

Om tot invulling van een zorgleefplan te komen worden allereerst de specifieke wensen van de bewoner besproken aan de hand van een zorgintake formulier. Een zorgintake komt tot stand doordat de verzorgende aan de bewoner gericht vragen stelt tijdens het intakegesprek. De zorgintake wordt gebruikt om de diagnose en zorgbehoefte vast te stellen. De zorgintake die bij Maria Dommer wordt gebruikt, gaat onder andere in op de vier domeinen:

- Woon- en leefomstandigheden;
- Participatie;
- Mentaal welbevinden;
- Lichamelijk welbevinden en gezondheid.

Bij bewoners welke gebruik maken van de functie behandeling worden naast de zorgintake ook een intake afgenomen door de desbetreffende behandelaren.

Binnen 24 uur beschikt elke nieuwe bewoner over een voorlopig zorgleefplan n.a.v. de eerste intake. Het zorgleefplan wordt binnen 6 weken vastgesteld. Deze tussenliggende periode wordt gebruikt om de bewoner te leren kunnen en zo alle wensen en behoeften duidelijk in kaart te brengen.

In woonzorgcentrum Maria Dommer wordt gewerkt met Resident Web. Dit is een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Het dossier van de intramurale bewoners en van de bewoners / cliënten met een VPT indicatie wordt digitaal bewaard. Binnen het ECD Resident Web (TTS) bestaan verschillende autorisatie niveaus voor medewerkers en behandelaren.

In de wijkverpleging wordt gebruik gemaakt van het Omaha classificatiesysteem.

In 2018 is gericht aandacht gegeven voor de verdere inrichting van het ECD en voor bij- en nascholing van de zorgmedewerkers en de behandelaren.

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
De expertise van de gedragstherapeuten is goed beschikbaar voor de medewerkers	Omgangsoverleggen worden effectiever en pro-actief ingezet.	Structurele inbedden van de omgangsoverleggen in de behandelteams	De expertise van de psychologen wordt pro-actief ingezet ter ondersteuning van de medewerkers en ter voorkoming van ongewenst gedrag. Zodoende wordt de psychofarmaca verminderd daar waar mogelijk
Alle medewerkers zijn geschoold in "Belevingsgerichte zorg".	Doorontwikkeling van kleinschalig wonen met actieve betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers.	Actieplan opstellen -Huiselijkheid en een beleving gerichte omgeving -Zinvolle en gevarieerde daginvulling -betrekken van familie en vrijwilligers	De huiskamers zijn huiselijk ingericht en er is veel aandacht voor beleving.

2. Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel als mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze bewoners om ze ondersteuning te kunnen bieden waar dit nodig is. Hierbij houden wij rekening met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn. Maria Dommer maakt gebruik van digitale levensboeken. Mantelzorgers worden betrokken bij het opstellen ervan. Zij kennen hun familielid tenslotte het beste.

2.1. Zingeving

Maria Dommer heeft een algemeen Christelijke identiteit en staat open voor alle gezindten.

Geestelijke verzorging

Er bestaan zeer goede contacten met de verschillende kerken in Maarssen. Er wordt een beroep gedaan op de geestelijke verzorgers van deze kerken bij zingevingsvraagstukken. In Maria Dommer is

een commissie Geestelijk welzijn waarin vertegenwoordigers van de verschillende kerken vertegenwoordigd zijn. Tevens is er een bezoekgroep Geestelijk Welzijn die periodiek alle bewoners bezoekt en met hen spreekt over zingevingsvragen. In 2019 wil Maria Dommer kerkdiensten organiseren voor de ouderen met dementie. Hiervoor wordt een geestelijk verzorger aangetrokken.

2.2. Zinnvolle tijdsbesteding

Binnen Maria Dommer wordt er op verschillende manieren vormgegeven aan zinnvolle dagbesteding. De activiteiten vinden op zowel individueel- als groepsniveau plaats. Naast dagelijkse ondersteuning op de huiskamers zijn er diverse activiteiten in huis georganiseerd. Veel van deze activiteiten staan open voor wijkbewoners. Uiteraard zijn ook familieleden van harte welkom.

Ontmoeting

De ervaring leert dat ouderen graag gelijkgestemden ontmoeten. Thuiswonende ouderen kunnen gebruik maken van het aanbod maar er zijn, door de renovatie en het richten op de doelgroep ouderen met een p.g.-indicatie, te weinig mogelijkheden voor spontane ontmoetingen. Hierdoor blijven deze ouderen vaker op het appartement en is er kans op vereenzaming. Maria Dommer wil in 2019 (enkele) ontmoetingsplaatsen in de binnentuin creëren. Ook het ontwikkelen van een ontmoetingscentrum voor wijkbewoners (met dementie) met hun mantelzorgers behoort tot de mogelijkheden welke worden onderzocht.

2.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Maria Dommer streeft naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de bewoner. Maria Dommer draagt zorg voor vakbekwame uitvoering. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het zorg(behandel)-/leefplan van de bewoner opgenomen.

2.4. Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers

Samen met de bewoner, familie, mantelzorger, vrijwilliger en medewerker spreken wij af wat we samen kunnen doen om de levensvreugde van de bewoner te vergroten. De zorg is belangrijk maar vooral ook welzijn, aandacht, vriendschap, liefde. Hierin is de bestaande relatie met de familie en mantelzorgers van de bewoner cruciaal.

Door het samenwerken van formele zorg (medewerkers) en informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers) kunnen we de zorg en dienstverlening nog beter richten op de individuele behoeften van de bewoner. Tevens blijft hierbij de "gewone" en vertrouwde relatie tussen bewoners en mantelzorger gecontinueerd. In 2018 zijn er mantelzorgbijeenkomsten georganiseerd per huiskamer. Hierin wordt gesproken over de naaste met dementie en wat de aanvullende rol van de mantelzorger zou kunnen zijn. In 2019 worden bijeenkomsten georganiseerd voor echtgenote(s) van bewoners die in Maria Dommer verblijven. Deze bijeenkomsten worden gehouden i.s.m. het Alzheimer Café.

2.5. Wooncomfort

De laatste jaren is het woonzorgcentrum is verbouwd en ingericht op het wonen voor ouderen met dementie. Rondom het belevingsplein wonen ongeveer 50 psychogeriatrische bewoners. Een appartement heeft een oppervlakte van 28 m². Op de etages zijn een of meerdere huiskamers

gerealiseerd. Hier worden bewoners opgevangen, gebruiken ze de maaltijden en worden er activiteiten aangeboden. Afdeling Endelhoven is gericht op 14 ouderen met een ZZP 7. Op deze afdeling zijn er, naast twee huiskamers, verschillende gedeelde sanitaire voorzieningen.

Afdeling Gansenhoef is gelegen naast een schitterende binnentuin. Op dit moment wonen hier 26 ouderen met een verschillende somatische zorgvraag. Door de afnemende vraag naar somatische plaatsen en het overlopen van de wachtlijst met psychogeriatrische ouderen zal de afdeling op korte termijn worden ingericht voor bewoners met dementie.

Naast de huiskamers op ieder verdieping, een belevingsplein en een binnentuin zijn er verschillende veilige tuinen t.b.v. de bewoners en hun familie. Wij vinden een grote mate van bewegingsvrijheid belangrijk. Alle ruimten binnen de leefcirkel en de drie belevingstuinen zijn vrij te bezoeken.

Maria Dommer beschikt over een eigen centrale keuken waar dagelijks verse maaltijden worden bereid voor onze bewoners in de huiskamers en de cliënten in de aanleunwoningen.

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
Er is een start gemaakt met het inrichten van integrale teams zorg-welzijn-huishouding	Integrale teams zijn ingeregeld per huiskamer	Plan van aanpak opstellen -inregelen van kleine integrale teams -samenwerkingsafspraken maken hoe hele team bewoners kent en de gezamenlijke verantwoordelijkheid draag voor persoonlijke zorg, aandacht en welzijn van de bewoners	Alle medewerkers kennen de bewoners en dragen de gezamenlijke verantwoording voor persoonlijke zorg, aandacht en welzijn van de bewoners.
Er is ruimte en aandacht voor zingeving, zowel voor cliënten als voor het continueren van gezamenlijke vieringen.	Cliënten worden ondersteund bij zingevingsvragen en ervaren troost en hoop uit gezamenlijke vieringen.	Vanuit het kwaliteitsbudget wordt een geestelijk verzorger aangesteld.	Er is meer ruimte en aandacht voor zingeving.
Met het mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid wordt actief gewerkt. Er vindt kennisbevordering plaats, zodat zij beter begrip hebben voor mensen met dementie.	Kennisoverdracht van de zorg naar familie wordt versterkt, zodat de naasten reëler verwachtingen hebben van iemands mogelijkheden passende bij het ziektebeeld van dementie.	Medewerkers worden getraind in competenties om pro-actief uitleg te geven aan naasten m.b.t. zorg, welzijn en wonen voor mensen met dementie en de visie van Maria Dommer	Familie begrijpt dat het gedrag van hun naaste past bij het specifieke stadium van dementie
Er is een activiteiten aanbod beschikbaar voor bewoners, waarbij genieten van beweging en muziek.	Een divers welzijnsaanbod zodat er voor elke bewoner een passende activiteit is wat activeert en voldoening geeft.	Het aanstellen van meer welzijnsmedewerkers/agogen op onder meer beweging en muziek. Het scholen van medewerkers in het bieden van passende individuele activiteiten.	Bewoners genieten van een divers welzijnsaanbod dat passend is bij de verschillende stadia van dementie.
Plannen om het tweede atrium te verbouwen tot een belevingsplein met een restaurant en huiskamer zijn afgerond en vastgesteld	Het realiseren van een veilige en passende woonomgeving en opvang van de bewoners rond het tweede atrium.	Het verbouwen en renoveren van het huidige atrium naar een belevingsplein met restaurant en huiskamers	Bewoners worden opgevangen en begeleiding in de het restaurant en de huiskamers.

		<p>voor de ouderen met een Wlz indicatie in de huurwoningen en de bewoners met PG problematiek. Het werven en aanstellen van meer welzijnsmedewerkers en verzorgenden niv 3</p>	
--	--	--	--

3. Veiligheid

Voor de kwetsbare doelgroep ouderen binnen Maria Dommer zijn veiligheid en preventie van groot belang. Het is hierbij belangrijk dat, als veiligheid en welzijn lijken te botsen, in het MDO (samen met medewerker, behandelaar en vertegenwoordigers van de bewoner) goede afwegingen worden gemaakt. Niet alle risico's kunnen worden voorkomen. Het onderwerp veiligheid en de visie van Maria Dommer wordt besproken tijdens het intake gesprek.

3.1. Medicatieveiligheid

Maria Dommer streeft naar een zorgvuldige procedure met het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicijnen. De expertise van de behandelaar en de apotheker wordt hierbij betrokken. Hiertoe heeft de Maria Dommer een geneesmiddelen-distributiesysteem (incl. diverse formulieren) opgesteld.

De specialist ouderengeneeskunde (voor bewoners met de functie behandeling) of de eigen huisarts is verantwoordelijk voor het voorschrijven van de medicatie. De medicatie wordt vervolgens besteld, beheerd en verstrekt door de zorg-medewerkers. Het evalueren van het medicijngebruik gebeurt binnen de MDO bespreking en wordt afgestemd met behandelend arts. Elk half jaar overlegt de behandelend arts met de apotheker.

3.2. Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft al gedurende jaren alle aandacht in Maria Dommer. Maria Dommer heeft hiertoe een richtlijn Decubituspreventie opgesteld. Door de zorgmedewerkers wordt regelmatig de risicosignalering ingevuld t.b.v. MDO. De resultaten worden besproken met de betrokken disciplines en met de twee hiertoe opgeleide decubitus- / wondverpleegkundigen. Decubitus is niet altijd te voorkomen. Het kan bijvoorbeeld ontstaan door het niet meer tot zich kunnen nemen van voeding, door bedlegerigheid en incontinentie. In deze gevallen wordt hier een zorgdoel over gemaakt in het zorgleefplan met de multidisciplinair gemaakte afspraken en acties.

3.3. Vrijheid beperkende maatregelen

Maria Dommer heeft een BOPZ erkenning voor het gehele woonzorgcentrum. Maria Dommer streeft er naar om geen vrijheid beperkende maatregelen toe te passen of bij uitzondering onder strikte afspraken. Er wordt i.e.g. altijd eerst onderzocht of er geen anderen mogelijkheden of opties zijn voordat er overwogen wordt om vrijheid beperkende maatregelen in te zetten. Hoe Maria Dommer omgaat met vrijheid beperkende maatregelen en BOPZ is beschreven in beleidsnotities. De SOG-er is

betrokken bij het opstellen van het beleid en de eventuele inzet van een Middel en Maatregelen en de evaluatie.

Maria Dommer maakt gebruik van zgn leefcirkels. Binnen de leefcirkels kunnen de bewoners maximaal en vrij bewegen. De leefcirkels zijn beveiligd door een codeslot en/of elektronische tag.

In 2019 wordt domotica (camera i.r.m. sensor) ingezet welke een aanvullende/ondersteunende functie heeft bij het toezicht op tijdstippen waarin er minder personeel aanwezig is (bijv. bij nachtdienst) en bij het vergroten van de beweegvrijheid van de bewoners (bijv. GPS systemen).

3.4.Preventie van acute ziekenhuisopnamen.

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft Maria Dommer naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de bewoner. Daartoe worden de persoonlijke informatie en afspraken in het zorg(behandel)-/leefplan van de bewoner opgenomen.

Na opname heeft de specialist ouderen geneeskunde een gesprek met bewoner en/of mantelzorg inzake medisch handelen en hoe te besluiten bij een eventuele ziekenhuisopname. Deze afspraken worden halfjaarlijks tijdens het MDO geëvalueerd.

Diagnostisering en behandeling van incontinentie of ongewenst gedrag wordt – o.b.v. ingevulde risicometingen - besproken met behandeld arts in MDO. Afspraken worden vastgelegd in het ECD.

Indien een bewoner symptomen vertoont van zwaarmoedigheid en/of neerslachtigheid wordt dit besproken in het behandelteam (incl behandeling) en met de huisarts (verzorgingshuisfunctie).

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
De basisveiligheidsthema's staan bij Maria Dommer hoog in het vaandel, met inbedding van expertise in de teams, middels aandachtsfunctionarissen. Er is nog geen participatie van de SO in de veiligheidscommissies.	De SO participeert in de verschillende veiligheidscommissies als MIC en Middelen en maatregelen	Afspraken maken met SO over positie en actieve participatie in veiligheidscommissies van Maria Dommer	Adviesfunctie SO geborgd in veiligheidsbeleid.
Maria Dommer heeft een actueel beleid op de wet BOPZ. Met de nieuwe wet Zorg en Dwang en nieuwe technologie, is actualisering nodig.	De visie en beleid op Zorg en Dwang is passend bij de nieuwe wetgeving en maakt optimaal gebruik van de technologische mogelijkheden van nieuwe domoticasystemen	Visie en beleid zorg en dwang is beschikbaar. De domotica systemen kennen een ontwikkel agenda om de vrijheid van bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Bopz artsen participeren in het opstellen van het beleid.	Bewoners hebben zo veel als mogelijk bewegingsvrijheid waarbij hun veiligheid geborgd is

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Om optimale en kwalitatieve zorg aan onze bewoners te kunnen blijven bieden is het van belang om een lerend werkklimaat binnen de organisatie te faciliteren en stimuleren. Belangrijke voorwaarden hiervoor is dat medewerkers ontvankelijk zijn voor het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen.

4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2018 is, na een uitgebreide audit, Maria Dommer voorgedragen voor een PreZo Gouden kwaliteitslabel. Dit geldt voor de Wlz-zorg. In 2019 (Q1) zal een team van auditoren de Wijkverpleging (Zvw-zorg) bezoeken. Tot het kwaliteitssysteem behoren het handboek kwaliteitszorg, de procesbeschrijvingen, de functieprofielen en de kwaliteitsregistraties. Alle medewerkers van Maria Dommer hebben toegang tot alle documenten via intranet.

4.2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Maria Dommer stelt jaarlijks een kwaliteitsplan op welke is gebaseerd op de vastgestelde punten van het kwaliteitskader. Het plan wordt opgesteld in samenwerking met diverse betrokken, namelijk de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de verpleegkundigen en verzorgenden. Wanneer het kwaliteitsplan is vastgesteld en geactualiseerd wordt het voorgelegd worden aan de vier collega-organisaties uit het lerend netwerk voor feedback.

4.3. Jaarlijks kwaliteitsverslag

Maria Dommer besteed jaarlijks aandacht aan de kwaliteitsjaarverslaglegging. Wij doen dit in het jaardocument en het kwaliteitsverslag. Het kwaliteitsverslag wordt besproken in het lerend netwerk.

4.4. Continue werken in de praktijk aan verbeteren door medewerkers

Medewerkers van alle afdelingen en van alle niveaus worden betrokken om hun bijdrage te leveren aan verbeterprocessen en participeren in interne audits. Ook worden zij nauw betrokken om mee te denken wanneer er nieuwe plannen of ideeën vormgegeven worden. In Maria Dommer zijn verschillende werkgroepen actief, bijv MIC commissie en werkgroep medicijnveiligheid, om tot verbetervoorstellen te komen te komen.

4.5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Samen met de organisaties De Rijnhoven, Zorggroep De Vechtstreek, Vecht en IJssel en De Wulverhorst vormt Maria Dommer een lerend (bestuurders) netwerk.

Medewerkers van de organisaties kunnen op gezette tijden bij een andere organisatie meelopen.

In november 2018 hebben medewerkers van de vijf organisatie in “elkaars keuken” gekeken en een audit afgenomen.

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
In 2018 heeft Maria Dommer het PreZo gouden label ontvangen. Dit geldt voor de Wlz	Ontvangen van het PreZo Gouden label voor de Wijkverpleging	Het afnemen van een audit door Perpekt in mei 2019	Het behalen van een goed resultaat en het Gouden label voor Wijkverpleging.
Medewerkers hebben een audit afgenomen bij de collega organisaties van het lerend Netwerk	Tweemaal per jaar een audit afnemen in een collega organisatie Ervaring opdoen, mee kijken/- lopen bij een collega organisatie.	Doel en agenda opstellen voor de audits en voor het meelopen in de collega organisaties	Minstens 4 medewerkers leren en doen ervaring op in een collega organisatie. De best practices worden gedeeld
In 2018 is een MTO en cultuurscan afgenomen onder alle medewerkers.	Samen “op weg naar de bedoeling”. Verbeteren van de tevredenheid van de medewerkers. Verbeteren van de bottom-up communicatie tussen medewerkers en organisatie / management	Op basis van een P.v.A. het inzetten van instrumenten (bijeenkomsten, teamsessies) en coaching t.b.v. het kantelen van de organisatie / ondersteunen van de medewerkers. Van verzorgingshuis naar belevingsgericht zorgen of wel “Op weg naar de bedoeling”.	Medewerkers zijn trots om te werken bij Maria Dommer. Medewerkers voelen zich betrokken en gehoord en onderschrijven de visie van Maria Dommer

5. Leiderschap, governance en management

De visie en kernwaarden van Maria Dommer staat centraal binnen de organisatie en worden breed uitgedragen. Binnen Maria Dommer is er sprake van dienend en situationeel leiderschap.

5.1. Zorgvisie

Voor een beschrijving van onze zorgvisie zie Profiel zorgorganisatie.

5.2. Sturen op kernwaarden

Onze Kernwaarden zijn net als de zorgvisie opgesteld met verschillende stakeholders binnen de organisatie. Onze kernwaarden zijn de basis in het uitdragen van onze normen en waarden.

5.3 Leiderschap, governance en management

Leiderschap

Faciliterend en situationeel leiderschap is leidend met een grote mate van zelfregelend vermogen van teams.

Governance

De Governance code 2017 is door de Raad van Toezicht omarmd. Middels een aparte themabijeenkomst in 2018 is dit onderwerp verder uitgediept. De statuten en de separate reglementen zijn aangepast en/of opgesteld.

5.4. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Medezeggenschap en inspraak is geborgd in Maria Dommer. Hiermee organiseren we een sfeer van kritische gesprekspartners en tegenspraak. Dit is een belangrijk hulpmiddel de juiste dingen te doen voor bewoners en medewerkers. Transparantie en openheid staan hierin voorop.

5.5. Inzicht hebben en geven

Bestuur en management zijn open en transparant. De managementinformatie incl het benoemen van de risico's wordt gedeeld en besproken met de RvT, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en met de leidinggevenden. Tijdens het afdelings-/teamoverleg worden de medewerkers op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen en wordt hen om feedback gevraagd.

5.6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

In 2018 hebben in Maria Dommer voorbereidende activiteiten plaatsgevonden om een Vvar (verpleegkundige en verzorgende adviesraad) op te richten. In 2019 wordt de Vvar geïnstalleerd.

Periodiek overlegt de Bestuurder (bestuurder heeft verpleegkundige achtergrond) met Specialist ouderzorg en senior psychologe van Stichting Rijnhoven.

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
De leiderschapsstijl en het gedrag van het gehele management is reeds ondersteunend aan een mensgerichte cultuur.	Verdieping op het ontwikkelen van de direct leidinggevende naar een faciliterende stijl van leidinggeven. De medewerker ervaart tijd en aandacht en neemt regie. Managementteam is actief en aantoonbaar ondersteunend.	MD programma voor teamleiders. Organisatie wordt ondersteund door een transitie-manager a.i.	De medewerker wordt ondersteund door een faciliterend leidinggevende en ervaart aandacht
In 2018 hebben de voorbereiding op een professionele adviesraad plaatsgevonden, waarbij betrokken partijen hebben ingestemd.	De VVAR is goed ingericht en biedt meerwaarde op haar opdracht.	-VVAR samenstellen en installeren. -Training VVAR -Ondersteuning vanuit de organisatiebieden op ontwikkeling van de VVAR als adviesorgaan. -De VVAR organiseert een inspiratiedag voor de eigen beroepsgroep.	Actieve inbreng van de VVAR op het kwaliteitsbeleid en positionering van de beroepsgroep.
Raad van Toezicht onderschrijft governance code 2017. (vernieuwde) Statuten en gerelateerde reglementen zijn vastgesteld.	RvT is zichtbaar in Maria Dommer	Opstellen RvT toezichtkader. RvT leden lopen een dag per jaar mee in de organisatie. Er is periodiek overleg met verschillende gremia.	Medewerkers kennen de RvT leden. De RvT heeft een "eigen mening" over de organisatie door het participeren in de organisatie.

6. Personeelssamenstelling

6.1. Capaciteit inzet en toezicht

De capaciteitsplanning vindt plaats op basis van de visie van Maria Dommer. Uiteraard speelt de zorgzwaarte, zorgbehoefte en het indicatiebesluit van de betrokken bewoners hierbij ook een rol. Een adequate dagelijks bezetting volgens de visie van Maria Dommer betekent een zorgmedewerker en een huiskamerbegeleider per huiskamer waar gemiddeld 8 bewoners verblijven. De dagelijkse aansturing is in handen van een meewerkend zorgcoördinator per afdeling. Per huiskamer is een vast team van medewerkers. Dit bevordert de herkenning door de bewoners.

In 2019 zal de roostering verschuiven van centraal naar decentraal. Doelstelling is medewerkers meer zeggenschap en inspraak in de inrichting van het eigen werk te geven alsmede handvatten om de balans tussen werk en privéleven te verbeteren. De verwachting is dat hierdoor tevens extra inzet van personeel niet in loondienst (uitzendkrachten en zzp-ers) wordt verminderd.

6.2. Specifieke kennis, vaardigheden

Maria Dommer streeft er naar de continuïteit van zorg, de kwaliteitsbevordering en de kwaliteit van medewerkers te waarborgen om op deze wijze een hoogwaardige kwaliteit van zorg aan te kunnen bieden aan de bewoners.

Maria Dommer heeft een abonnement bij Vilans en profiteert daarmee van de databank van Vilans met protocollen voor voorbehouden, risicovolle en overige handelingen. Protocollen van Vilans zijn voor alle zorgmedewerkers toegankelijk via het intranet.

Er is altijd een medewerker aanwezig met de juiste kennis en vaardigheden (bevoegd en bekwaam). Er zijn afspraken gemaakt met De Rijnhoven over de 24/7 bereikbaarheid van een Big-geregistreerde Verpleegkundige en over de bereikbaarheid van een SOG-er.

Samenwerking

Maria Dommer heeft in haar strategische toekomstvisie nadrukkelijk aangegeven vooralsnog een zelfstandige organisatie te zijn die op een natuurlijke manier wil groeien. Hierbij is eveneens nadrukkelijk aangegeven dat hiermee geenszins samenwerking met andere aanbieders en partijen wordt uitgesloten.

Bestuurssecretaris

In 2018 is de functie van bestuurssecretaris ingevuld. Ondersteuning bij kwaliteitszorg, proces- en projectmanagement is noodzakelijk en we zien deze functie als een belangrijke impuls om Maria Dommer verder te brengen in haar ontwikkeling. Professionalisering en innovatie zijn hierin belangrijke kernbegrippen.

6.3. Reflectie, leren en ontwikkelen

De laatste jaren is veel geïnvesteerd in opleiding en het verhogen van deskundigheidsniveaus. Deze ontwikkeling krijgt een boost door het kwaliteitsbudget 2019-2021. De steeds groter worden groep ouderen met complexe zorgproblemen vragen een steeds hoger scholingsniveau. Maar ook de

scholing Belevingsgerichte zorg en het omgaan met ongewenst gedrag (agressie) zal een speerpunt blijven.

Er is voldoende tijd en ruimte voor een medewerker om zich te blijven ontwikkelen, zowel binnen Maria Dommer als wel bij één van de collega-instellingen.

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
<p>Roosteraars en aandachtsvelders zijn geschoold in het Aysist roostersysteem.</p> <p>Er was een zeer hoge inzet van zzp-ers en uitzendkrachten (Pnil), door de visie van de Maria Dommer en het ziekteverzuim.</p>	<p>Roosteren van centraal naar decentraal.</p> <p>Tevredenheid van medewerkers over inzet en balans privé/werk door meer zeggenschap</p>	<p>Het implementeren van Aysist en het trainen van de medewerkers door de roosteraars per afdeling.</p>	<p>Medewerkers voelen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een kwalitatief afdelingsrooster.</p> <p>Er is een betere balans tussen privé en werk</p> <p>Inzet van Pnil is verminderd.</p>
<p>Actief werven van leerlingen en scholen van zittende zorgmedewerkers naar niveau 4</p>	<p>Zorgdragen voor een goede begeleiding van alle leerlingen en medewerkers die een scholing volgen.</p>	<p>Het aanstellen van een praktijkbegeleider en het scholen van werkbegeleiders.</p>	<p>Leerlingen / medewerkers hebben de scholing met een positief resultaat afgerond en zijn tevreden over de verkregen begeleiding</p>

7. Gebruik van hulpbronnen

7.1. De woonomgeving en vastgoed

In 2019 is het eerste deel van de renovatie gereed. De woonomgeving is dan ingericht voor de huidige en toekomstige ouderen met psychogeriatrische problematiek.

Maria Dommer streeft er naar om in 2019 twee ontmoetingsruimten te hebben gerealiseerd t.b.v. zelfstandig wonende ouderen met een zorgindicatie in de aanleunwoningen. Beide ruimtes dienen tevens als restaurant en multifunctioneel ingericht te (kunnen) worden.

Tevens worden er twee extra huiskamers gebouwd i.v.m. de groei van het aantal bewoners met een PG indicatie. Dit impliceert een uitbreiding van het aantal huiskamerbegeleiders per 2020.

Het onderhoud van het vastgoed kent een cyclisch Meer jaren onderhoudsplan (MJOP). De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de landelijke richtlijnen.

7.2. Technologische hulpbronnen

Ten behoeve van ICT vraagstukken heeft Maria Dommer een contract met Commitment.

Maria Dommer maakt gebruik van Resident Web als ECD en van Omaha als classificatie systeem voor zorg en welzijn.

7.3. Materialen en hulpmiddelen

Alle bewoners van Maria Dommer hebben een hoog-laag-laag bed in bruikleen. De medewerkers van Maria Dommer kunnen gebruik maken van verschillende (verpleegtechnische) hulpmiddelen.

Het onderhoud van de materialen en middelen ligt bij de desbetreffende leverancier en staat beschreven in een SLA.

7.4. Facilitaire zaken

Binnen Maria Dommer zijn diverse facilitaire zaken zoals een receptie, een eigen keuken, een kapper, een kapel, het restaurant en de verschillende tuinen.

De BHV organisatie is beschreven. Jaarlijks worden nieuwe medewerkers geschoold tot BHV-er en worden de huidige BHV-ers bijgeschoold. Een calamiteitenplan is aanwezig en geïmplementeerd.

De huidige RIE is door de verschillende veranderingen in de zorgprocessen, de verschuivingen in het organogram en door de renovatie niet meer bruikbaar. In 2019 wordt deze geactualiseerd.

7.5. Financiën en administratieve organisatie

Maria Dommer beschikt over de volgende instrumenten:

- Meerjarenbeleidsplan
- Kaderbrief, begroting en jaarplan
- Kwartaalrapportages en maandelijkse exploitatieoverzichten
- Jaarrekening en bestuursverslag
- Controle van de jaarverslaglegging door de accountant en daaruit voortvloeiende managementletter, accountantsverslag en controleverklaring

Bovenstaande documenten worden voorbereid en periodiek (= kwartaalrapportages) besproken met de verschillende medezeggenschapsraden, de Raad van Toezicht en de leidinggevenden.

7.6. De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Maria Dommer kent tal van samenwerkingsvormen die vastgelegd zijn in overeenkomsten

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
De bewoners in Maria Dommer kunnen zich vrij en veilig bewegen binnen de leefcirkels.	Het inzetten van domotica zoals op afstand afleesbaar camera's en een individuele GPS systeem	Mogelijkheden- en behoefte meting tbv de inzet van individuele domotica. Werkgroep (SOG, CR en zorgmedewerkers) maakt keuze domotica op basis van onderzoek	Domotica wordt ingezet zodat bewoner zich vrijelijk kan bewegen en zich beschermt voelt. Ingezette domotica heeft een positief effect op de werkdruk van de medewerker

8. Gebruik van informatie

8.1. Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)

Maria Dommer organiseert jaarlijks een onafhankelijk waarderingsonderzoek onder de verschillende doelgroepen bewoners om continue verbetering van de bewonerszorg mogelijk te maken.

Het rapport wordt ter informatie voorgelegd aan de cliëntenraad en gepubliceerd op de website van Maria Dommer. De eventuele verbeterpunten worden gebundeld in een plan van aanpak.

Maria Dommer registreert en bespreekt complimenten en klachten. Er is een laag drempelig systeem waarbij iedereen zijn complimenten of klachten kan delen met de organisatie.

Tijdens periodieke klankbordbijeenkomsten en bijeenkomsten van de voedingscommissie kunnen bewoners hun mening ventileren over verschillende onderwerpen in Maria Dommer. Notulen van deze bijeenkomsten worden besproken tussen Cliëntenraad en Bestuurder.

8.2. Informatieveiligheid

Per mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. De manager financiën en ICT heeft de consequenties hiervan in kaart gebracht en een plan van aanpak opgesteld.

8.3. Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag)

De jaarlijkse kwaliteitsverslagen worden, naast aanlevering aan onze diverse stakeholders en de Openbare Databases van Zorginstituut Nederland en Jaarverslagen zorg, ook geplaatst op de website van Maria Dommer.

2018	Doelen 2019	Acties	Resultaat
MD houdt einde-zorggesprekken. MD ontvangt bedankjes en complimenten. Mantelzorgers / familie plaatsen geen reacties op ZorgkaartNederland	Familieleden / mantelzorgers plaatsen waardering op Zorgkaart Nederland.	Leidinggevende verzoeken (actief) aan mantelzorgers om hun mening te delen op Zorgkaart Nederland. MD verstuurt een brief met het verzoek tot het plaatsen van een berichtje op Zorgkaart Nederland Op de website wordt een link (rode button) geplaatst naar Zorgkaartnederland	Derden kunnen waardering vernemen door CQ score (op website) en berichtjes op Zorgkaartnederland. Er wordt 5 – 10 x een waarderingsscore geplaatst per jaar.

Kwaliteitsbudget 2019 - 2021

Uitgangspunten voor de inzet van het kwaliteitsbudget

Het kwaliteitsbudget is bedoeld voor de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitsplan vormt de basis voor de begroting van het kwaliteitsbudget. De reguliere begroting van Maria Dommer groeit in de komende jaren, door enerzijds een verzwaring van zorg, groei in aantal plaatsen voor Wlz bewoners incl behandeling en uitbreiding VPT in de aanleunwoningen. Dit betekent dat in de reguliere begroting al een uitdagende opdracht ligt om extra zorgpersoneel aan te trekken.

Zoals eerder opgemerkt heeft Maria Dommer het afgelopen twee jaar negen huiskamers gerealiseerd en sterk ingezet op het werven van het personeel (huiskamerbegeleiders) op de huiskamers. Focus op Welzijn is een van de speerpunten van Maria Dommer en deze medewerkers zijn dan ook naast de huidige zorgmedewerkers gepositioneerd. De extra groei van welzijn medewerkers en het hoge aantal ernstige zieke medewerkers heeft in 2017, maar vooral in 2018, geresulteerd in de bekostiging (deels) vanuit de vastgoedcomponent.

Inzet extra personeel (85%)

- Meer aandacht en tijd voor de bewoner door het aanstellen van leerlingen en zorgmedewerkers niv 3.
- Inzet op verlagen van de risico's in de directe zorg en behandeling, door het intensiveren van de samenwerking tussen behandeling en zorg. T.b.v. het signaleren en opvolgen van zorginhoudelijke risico's impliceert dit de inzet van de SOG in veiligheidscommissies en het aanstellen van hoger geschoold zorgpersoneel (niv 4 en 6).
- Integratie van zorg, welzijn (en facilitair) rond kleinschalig wonen, door inregelen van samengestelde teams. Focus op de werving van huiskamerbegeleiders t.b.v. de vier nieuwe huiskamers die in 2019 worden gerealiseerd.

Kosten (15%) voor domotica

De uitgangspunten voor de inzet van het kwaliteitsbudget voor overige kosten, zijn:

- Inzet op investering met arbeidsbesparende domotica
- Inzet van domotica om bewoners meer vrijheid te geven en de huidige veiligheid te waarborgen.
- Inzet van ondersteunende domotica bij activiteiten, bijv. ZoRa.

Maria Dommer vraagt voor 2019 -2021 kwaliteitsgelden aan conform het voorgeschreven format "Tool kwaliteitsbudget 2019". Uit deze aanvraag blijkt dat Maria Dommer voor 2019 € 624.763 aanvraagt. Het initieel door het Zorgkantoor berekende kwaliteitsbudget 2019 bedraagt € 457.344. Maria Dommer gaat in 2019 in gesprek met het Zorgkantoor over de aanvraag Kwaliteitsbudget en de besteding hiervan.

Inzet extra personeel**		2018	2019	2020	2021
Doel	Functie	Fte	Fte	Fte	Fte
Zingeving	Geestelijk verzorgende	0	(+0.5)	0.5	0.5
Kwaliteitsverbetering zorg	Leerling verzorgenden	2	(+2)	4	4
	Verzorgenden niv 3	41	(+9)	50	50
	Verpleegkundige niv 4	4	(+2)	6	(+2) 8
	Praktijkbegeleider*	0	(+1)	1	1
	Verzorgenden niv 2	16	(-4)	12	12
	kwaliteitsverpleegkundige	1	(+2)	3	(+2) 5
	Huiskamerbegeleiders	24	(+4)	28	(+14) 42
Overige Kosten**			2019	2020	2021
	Werkdruk verlagende domotica		150.000	175.000	175.000
	Domotica tbv vrijheid en veiligheid		10.000		
	Ondersteunende domotica bij activiteiten		15.000		

*verzorgende niv 3

**zie uitwerking kwaliteitsbudget

Addendum Langdurige zorg thuis met een Wlz indicatie (juni 2019)

Maria Dommer levert Langdurige Zorg thuis in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT). Daar de VPT zorg geclusterd wordt geleverd valt deze buiten de reikwijdte van het addendum.

Het Modulair Pakket Thuis wordt geleverd aan zelfstandig wonende zorgvragers voor wie er nog geen plek is in Maria Dommer (lees overbruggingszorg) of die graag thuis willen blijven en de Wlz-indicatie verzilveren als MPT-zorg. Zoals in de tabel te lezen valt zijn er op dit moment niet veel zorgvragers die gebruik maken van MPT zorg van Maria Dommer. Dit aantal fluctueert en heeft een directe link met de ontwikkelingen van op wachtlijst van Maria Dommer. De MPT zorg wordt geleverd door het team Wijkverpleging van Maria Dommer.

Cliënten met een ZZP / MPT indicatie ontvangen schriftelijke informatie over wat zij mogen verwachten van verpleeghuiszorg in de thuissituatie en op welke wijze Maria Dommer deze organiseert. De publieksversie van het addendum is geplaatst op www.maria-dommer.nl

Maria Dommer voldoet aan de kwaliteitseisen en uitgangspunten als beschreven in het **Verpleeghuiszorg kwaliteitskader addendum langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie**. Deze zijn reeds uitgeschreven in voorliggende document Kwaliteitsplan 2019 – 2021. De onderwerpen die specifiek zijn voor de zorg thuis of die volgens Maria Dommer extra aandacht behoeven zijn hieronder aangegeven.

1. Vanaf 1-1-2019 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EVB-er).
 - Het is in Maria Dommer de regel dat het opstellen van het zorgplan wordt gedaan door een verzorgende niv 3 of een verpleegkundige 4,5 of 6. Het is tevens opgenomen in de informatiefolder Wijkverpleging / MPT en in de bijzondere module VPT / MPT.
2. De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de zorgprofessional samenwerkt in de zorg. Daarvoor stemt de zorgprofessional af met andere zorgprofessionals (van zowel binnen als buiten de eigen zorgorganisatie) als met het informele netwerk
 - De contactverzorgende in de thuissituatie heeft veel contact met mantelzorger. Door de groeiende groep ouderen met dementie in de wijk wordt er frequent een beroep gedaan op de dementieconsulent. De rol van de mantelzorger en begeleiding, de borging van toezicht en zorg in de nabijheid is beschreven in het zorgleefplan.
3. Als er sprake is van een Wlz-indicatie voor langdurige zorg thuis mag de cliënt verwachten dat er de mogelijkheid is tot het inschakelen van een specialist ouderengeneeskunde. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte kan de specialist ouderengeneeskunde betrokken worden als consulent en sparringpartner van de huisarts of –als de kwetsbaarheid en de complexiteit van de problematiek toeneemt- als medebehandelaar (al dan niet kortdurend) of hoofdbehandelaar van de cliënt

- De specialist ouderenzorg van Caryn of Rijnhoven kan worden ingeschakeld door de Huisarts op initiatief van de verpleegkundige.
4. De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.
 - De coördinerend verzorgende spreekt mogelijkheden inzake woningaanpassingen door met zorgvrager en mantelzorger. Verzorgende verwijst naar de gemeente en ondersteund zo nodig bij de aanvraag.
 5. Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie heeft voor 1-7-2019 na afloop van het betreffende jaar op bij hen passende en toegankelijke manier openbaar gemaakt hoe zij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. Zorgorganisaties bespreken met vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers hoe zij invulling geven aan de eisen. De uitkomst stellen zij beschikbaar voor het zorgkantoor als basis voor de dialoog over de kwaliteit van de geleverde zorg.
 - Maria Dommer beschrijft hoe zij de verpleeghuiszorg levert in de thuissituatie, deelt deze informatie d.m.v een informatieflyer in de intakemap, door het plaatsen van informatie op www.maria-dommer.nl en stelt deze beschikbaar voor het zorgkantoor.
 6. Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren
 - Maria Dommer zet jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit bij alle cliënten waaraan zij zorg en diensten levert. Levert van elke bewoner /cliënt doelgroep een NPS score aan in het kader van onderlinge vergelijkbaarheid en maakt deze publiekelijk zichtbaar door deze te plaatsen op www.maria-dommer.nl