



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Kwaliteitsplan 2020

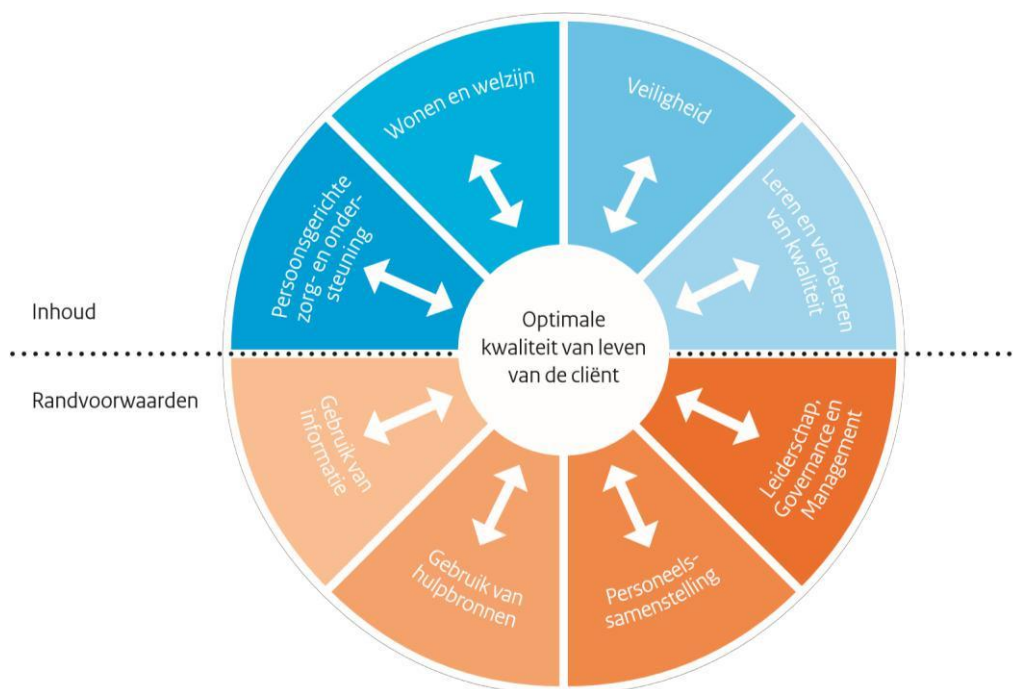
Pieter Appeldoorn
Directeur/bestuurder
December 2019

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	
Speerpunten Kwaliteitsplan 2019-2021	6
Samenvatting 2019	7
Ontwikkel en verbeterpunten 2020	8
Profiel zorgorganisatie	9
Personeelssamenstelling	13
Kwaliteit en veiligheid	15
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	15
1.1.Compassie	15
1.2 Uniciteit	15
1.3 Autonomie	15
1.4 Zorgdoelen	15
2. Wonen en welzijn	17
2.1. Zingeving	17
2.2. Zinnvolle tijdsbesteding	17
2.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	17
2.4. Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers	17
2.5. Wooncomfort	18
3. Veiligheid	20
3.1. Medicatieveiligheid	20
3.2. Decubituspreventie	20
3.3. Vrijheid beperkende maatregelen	20
3.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen	21
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	22
4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem	22
4.2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan	23

4.3.	Jaarlijks kwaliteitsverslag	23
4.4.	Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	23
4.5.	Deel uitmaken van een lerend netwerk	23
	5. Leiderschap, governance en management	24
5.1.	Visie op zorg	24
5.2.	Sturen op kernwaarden	24
5.3.	Leiderschap en goed bestuur	25
5.4.	Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	25
5.5.	Inzicht hebben en geven	25
5.6.	Verankeren van medische, verpleegk. en psychosociale expertise	25
	6. Personeelssamenstelling	26
6.1.	Aandacht, aanwezigheid en toezicht	26
6.2.	Specifieke kennis, vaardigheden	26
6.3.	Reflectie, leren en ontwikkelen	27
	7. Gebruik van hulpbronnen	28
7.1.	De woonomgeving en vastgoed	28
7.2.	Technologische hulpbronnen	28
7.3.	Materialen en hulpmiddelen	28
7.4.	Facilitaire zaken	28
7.5.	Financiën en administratieve organisatie	28
7.6.	De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	29
	8. Gebruik van informatie	30
8.1.	Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)	30
8.2.	Informatie veiligheid	30
8.3.	Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag)	30
	Kwaliteitsbudget	31

Inleiding

Dit kwaliteitsplan 2019-2021 geeft weer waar we staan, wat we hebben gerealiseerd in 2019 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 2020 is een afgeleide van de verschillende beleidsbijeenoemingen met de verschillende gremia en medewerkers van Maria Dommer. Het plan heeft uiteraard een relatie met de strategisch beleidsplannen

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. In principe is 85% van dit budget geormerkt voor de inzet van extra personeel; de overige 15% is beschikbaar voor het verhogen van de productiviteit en deskundigheid, nieuwe technologie en welbevinden. Door een goede onderbouwing kan hierop worden afgeweken door het zorgkantoor.
- * 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 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 2020 moet uiterlijk op 31 december 2019 zijn opgesteld. Er dient te 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 2020 doet Maria Dommer een verzoek voor een hoger kwaliteitsbudget. De onderbouwing is uitgebreid weergegeven in het *addendum: Gemotiveerd afwijken*.

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 lerende en op ontwikkelen gerichte houding aan te nemen
- klant- en resultaatgericht werken implementeren
- de dialoog (bottom-up) tussen Maria Dommer en werknemer verbeteren
- Aandacht hebben voor werkdruk en belastbaarheid van medewerkers

Samenvatting 2019

Het jaar 2019 stond in het teken van de cultuurverandering “van Verzorgingshuiszorg naar Belevingsgericht zorgen ” met als werktitel “Op weg naar de bedoeling”. Verschillende bijeenkomsten, teamsessies en scholingen zijn ingezet om de gewenste verandering kracht bij te zetten (zie Leren en verbeteren van kwaliteit).



In oktober 2019 hebben twee kwaliteitsaudits plaatsgevonden. Deze resulteerde in een PreZo Gouden kwaliteitslabel voor de Wlz (inclusief VPT) zorg en een Gouden kwaliteitslabel voor de Wijkverpleging. Beide rapporten zijn in te zien op www.maria-dommer.nl .

Tevens heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een gepland bezoek gebracht aan Maria Dommer. De inspectie heeft een positief beeld gekregen van Maria Dommer. Ook dit rapport is te lezen op de website.

Ontwikkel- en verbeterpunten 2020

In voorliggend kwaliteitsplan 2020 wordt kort terug gekeken naar de ontwikkelingen en resultaten uit 2019. Tevens zijn de ontwikkel- en verbeterpunten voor de organisatie in de jaren 2020-2021 weergegeven. Deze specifieke punten voor 2020 ondersteunen het realiseren van de missie, visie en strategische koers van Maria Dommer en volgen het kwaliteitskader met de volgende doelstellingen:

Welbevinden van de cliënt verbeterd

De cliënt voelt zich thuis bij Maria Dommer en wordt warm ontvangen bij opname. Er is aandacht voor de cliënt, zijn/haar levensgeschiedenis is bekend, de bijdragen van naasten en vrijwilligers wordt gewaardeerd. De zorg en dienstverlening is afgestemd op wat voor de cliënt belangrijk is en sluit aan bij diens leefwereld.

Vitale medewerkers

Gekwalificeerde medewerkers die zich verantwoordelijk voelen, plezier hebben in hun werk, goed in hun vel zitten en zich betrokken voelen zijn van groot belang voor de kwaliteit van zorg. De medewerkers worden daarom gestimuleerd en ondersteund om goed voor zichzelf te zorgen op het gebied van gezondheid, leren en ontwikkelen en veilig en gezond werken.

Versterken van individuele medewerker en de Zorgteams

Zorgteams zijn in staat om 24-uurszorg met elkaar, cliënt, naasten en vrijwilligers vorm te geven. Medewerkers voelen zich veilig om te leren, fouten bespreekbaar te maken en vragen te stellen. Medewerkers nemen eigenaarschap, ondersteunen elkaar en doen wat ze zeggen. Hier past en andere stijl van leiderschap bij.

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 wordt geleverd in samenwerking met De Rijnhoven uit Harmelen. Zorgleefplannen liggen ten grondslag aan de zorg- en dienstverlening aan de bewoners.

Maria Dommer biedt zorg aan 88 intramurale bewoners met een ZZP mix 4 t/m 8 en aan ongeveer 47 cliënten met een VPT indicatie. Tevens levert Maria Dommer zorg aan MPT cliënten, 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, 5 en 6 en de cliënten met een VPT indicatie wonen rond een schitterde binnentuin.

In samenspraak met Woningcorporatie Portaal wil Maria Dommer graag zelfstandig wonen ouderen / echtparen huisvesten in de aanleunwoningen. Deze visie heeft een positief effect op de steeds langer wordende wachtlijsten in Stichtse Vecht / Maarssen en op de zelfstandigheid behouden en het langer thuis kunnen blijven van deze ouderen. Ook kunnen echtparen samen blijven als een van de partners zorg nodig heeft. Maria Dommer ondersteunt de zorgvrager en de mantelzorger waar nodig en op verzoek. De zelfstandig wonende ouderen kunnen gebruik maken van alle faciliteiten van Maria Dommer. Van kapper en wasservice tot het aanzitten bij het kerstdiner of het meegaan met een busreisje. Ongeveer 26 cliënten hebben een VPT 4 indicatie en hebben – vaak door het verlies van eigen regie - meer en meer ondersteuning nodig bij de zorg en bij daginvulling. Ondanks de geschetste positieve (maatschappelijke) effecten voor de individuele oudere en de samenwerking met Portaal en het stimuleren tot het leveren van de VPT zorg door het zorgkantoor Zilveren Kruis is Maria Dommer met ingang van 2020 geconfronteerd met een forse tariefsverlaging voor cliënten met een VV4 indicatie. Deze tariefsverlaging is een gevolg van de uitkomsten van het NZA-kostenonderzoek. Omdat relatief veel VPT-clieñten zelfstandig wonen met een VV4 indicatie wordt Maria Dommer relatief zwaar getroffen door de tariefsverlaging. Een deel van het kwaliteitsbudget 2020 wordt hierdoor afgeroomd om de tariefsverlaging te compenseren.

Vooruitlopend op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft Maria Dommer reeds significant extra zorgpersoneel ingezet. Om te voorkomen dat Maria Dommer een structureel te ruime personeelsformatie realiseert (in 2021 wordt immers de laatste tranche kwaliteitsmiddelen toegevoegd aan de budgetten) doet Maria Dommer een beroep op compensatie voor deze voorinvestering. Deze compensatie voorinvestering vanwege afwijking op personeel is in een addendum bij dit kwaliteitsplan nader onderbouwd.

Er zijn 63 huurwoning (eigendom van Woningbouwvereniging Portaal) en 16 koopwoningen. De 79 woningen zijn gekoppeld/gebouwd aan het woonzorgcentrum.

ZZP verdeling (december 2019)			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			4 26 3
VPT incl BH	VPT 5 incl BH incl DB		14	
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		3	17 4 1
ZZP incl BH	ZZP 5 incl BH incl DB ZZP 6 incl BH incl DB		62 1	
Totaal		0	80	55

Productgroep	Aantal cliënten
MPT	19
WMO HH	70
WMO beg groep	14
ZVW	51
PGB	0
Totaal	154

Missie, zorgvisie en kernwaarden

Maria Dommer is een maatschappelijk betrokken en professionele zorgorganisatie die aan de ouderen in Maarsssen 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/levensbeschouwelijke 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 haal-, 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 vanaf 2017 stevig ingezet op de werving van en de (om)scholing van facilitair personeel naar welzijnsmedewerkers. Hierdoor is het aantal huiskamerbegeleiderszorgverleners substantieel gestegen in 2017, 2018 en 2019. Maria Dommer heeft vanaf 2017 voortvarend voorgesorteerd op de personele normen (samenstelling en aantallen) die beschreven staan in het kwaliteitskader. Met de invoering van het kwaliteitsplan en daar aan gerelateerd kwaliteitsbudget is er volgens Maria Dommer onvoldoende rekening gehouden met deze voorinvestering. In het addendum *Gemotiveerd afwijken* wordt deze stellingname uitgebreid financieel en tekstueel onderbouwd.

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 32.

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 2020 volgen 12 medewerkers de opleiding tot verpleegkundige niveau 4. In totaal zijn er in Maria 29 medewerkers die een meerjarige scholing volgen.

Scholing	Aantal leerlingen
Verpleegk niv 6	1
Verpleegk niv 4	11
Verzorgende niv 3	9
Helpende	3
Boris	2
GVP er	3

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 2019 is gericht aandacht gegeven voor de verdere inrichting van het ECD en voor bij- en nascholing van de zorgmedewerkers en de behandelaren. Eind 2019 en begin 2020 zal het ECD ingericht worden ten behoeve van de invoering van de Wet Zorg en Dwang.

Doelen 2019	Resultaat
Omgangsoverleggen worden effectiever en pro-actief ingezet.	De expertise van de psychologen wordt pro-actief ingezet. Er zijn structureel omgangsoverleggen ter ondersteuning van de medewerkers en ter voorkoming van ongewenst gedrag. Zodoende wordt de psychofarmaca verminderd daar waar mogelijk
Doorontwikkeling van kleinschalig wonen met actieve betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers.	De huiskamers zijn huiselijk ingericht en er is veel aandacht voor beleving. Mantelzorgers worden actief betrokken bij de daginvulling. Er wordt gebruik gemaakt van familienet.

Doelen 2020	Resultaat
Palliatieve zorg afgestemd op de cliënt. Met ondersteuning van een consulent palliatieve zorg, wordt de zorg voor cliënten in de laatste levensfase verbeterd. Het richtlijn en werkwijze palliatieve zorg is hiervoor beschikbaar, zodat medewerkers weten hoe te handelen. Extra inzet geestelijke verzorging voor cliënt en naasten is mogelijk	Aanstelling van een consulent Palliatieve zorg of daartoe opgeleide aandachtsvelders. Richtlijn is opgesteld. Klinische lessen in teams zijn opgenomen in jaarlijks scholingsplan.

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 Maarsssen. 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 is gestart met kerkdiensten en huiskamerbijeenkomsten voor de ouderen met dementie. De geestelijk verzorger organiseert en leidt deze.

2.2. Zinvolle tijdsbesteding

Binnen Maria Dommer wordt er op verschillende manieren vormgegeven aan zinvolle 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 2020 (enkele) ontmoetingsplaatsen in de binnentuin creëren.

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 2019 zijn er wederom mantelzorgbijeenkomsten georganiseerd per huiskamer. Hierin wordt gesproken over de naaste met dementie en wat de aanvullende rol van de mantelzorger zou kunnen zijn Er is een aparte bijeenkomst voor echtgenote(s)n / partners van bewoners die in Maria Dommer verblijven. Deze bijeenkomsten worden gehouden i.s.m. het Alzheimer Café.

2.5. Wooncomfort

Het woonzorgcentrum is 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 zorgvraag. Door het verlies van de eigen regie wordt er meer en meer een beroep gedaan op de ondersteuning door professionals. Om de kwaliteit van zorg te continueren worden er meerdere huiskamers gerealiseerd in en nabij de binnentuin. Ook In deze huiskamers worden bewoners opgevangen en wordt er passende individuele zorg geboden door huiskamersmedewerker. In 2019 zijn de plannen gereed en financieel onderbouwd.

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.

Doelen 2019	Resultaat
Cliënten worden ondersteund bij zingevingsvragen en ervaren troost en hoop uit gezamenlijke vieringen.	Er is meer ruimte en aandacht voor zingeving. Er zijn huiskamerviering en kerkdiensten 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 zijn 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
Een divers welzijnsaanbod zodat er voor elke bewoner een passende activiteit is wat activeert en voldoening geeft.	Bewoners genieten van een divers welzijnsaanbod dat passend is bij de verschillende stadia van dementie. Muziek en bewegingsactiviteiten zijn structureel op de activiteitenagenda.

Doelen 2020	Resultaat
Meer aandacht voor de overgang van thuis naar verpleeghuis. Vòòr verhuizing zijn de levensgeschiedenis, de leefwereld en zinvolle dag met cliënt en mantelzorgers besproken.	Huisbezoek indien nodig. In het dossier is binnen 2 weken: Levensgeschiedenis, Welzijnsplan, Inbreng mantelzorg.
De medezeggenschap van cliënten en naasten wordt besproken met als doel medezeggenschap te vernieuwen op basis van de Wmzc 2018	In overleg met cliëntenraad is medezeggenschap vormgegeven en beschreven.
Meer toezicht en ondersteuning bij de maaltijden met aandacht voor de ambiance. Maaltijden regeren op de huiskamers. Ondervoeding vaststellen en actie op ondernemen met daarbij meer ondersteuning van diëtiste. Focus op het terugdringen van voedselverspilling.	Uitbreiding ondersteuning door diëtiste is gerealiseerd. Bewust bestellen van voeding o.b.v. individuele behoefte.
Het activiteiten aanbod wordt uitgebreid met muziektherapie en meer beweegactiviteiten.	Uitbreiding aantal beweegagogen en inzet muziektherapeuten.
Doorlopend: Het realiseren van een veilige en passende woonomgeving en opvang van de bewoners rond het tweede atrium / de binnentuin	Het verbouwen en renoveren van het huidige atrium naar een belevingsplein met restaurant en huiskamers voor de ouderen met een Wlz indicatie in de huurwoningen en de bewoners met PG problematiek. Het werven en aanstellen van meer welzijnsmedewerkers niv 2 en verzorgenden niv 3/4.
Doorlopend: Alle medewerkers kennen de bewoners en dragen de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor persoonlijke zorg, aandacht en welzijn van de bewoners.	Integrale teams zijn ingeregeld per huiskamer Samenwerkingsafspraken zijn gemaakt inzake de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor persoonlijke zorg, aandacht en welzijn van de bewoners

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. De visie van Maria Dommer op veiligheid en vrijheid en de relatie met de Wet Zorg en Dwang wordt besproken tijdens het intake gesprek. In 2020 worden er plenaire- en huiskamer bijeenkomsten georganiseerd voor en met mantelzorgers betreffende de invoering van de Wet Zorg en Dwang en hoe we in Maria Dommer hiermee willen omgaan.

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 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 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. Er wordt domotica 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).

In 2020 is de Wet Zorg en Dwang van kracht. Maria Dommer zal – in samenspraak met de behandelaars, mantelzorgers, ondernemingsraad en cliëntenraad – een eigen visie formuleren hoe om te gaan met Vrijheid en Veiligheid.

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).

Doelen 2019	Resultaat
De SO participeert in de verschillende veiligheidscommissies als MIC en Middelen en maatregelen	Adviesfunctie SO geborgd in veiligheidsbeleid.

Doelen 2020	Resultaat
Evaluatie medicatieprotocol en werkwijze op de afdelingen met apotheek en behandelaars.	Verbeterplan is gereed.
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. Wzd artsen participeren in het opstellen van het beleid o.b.v. de visie van Maria Dommer.	Bewoners hebben zo veel als mogelijk bewegingsvrijheid waarbij hun veiligheid geborgd is. De processen en stappen uit de Wzd worden gevolgd. Wzd functionarissen zijn aangesteld en bekend.

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.

In 2019 is er ingezet op een organisatie brede scholing. Ondersteunend aan de visie “Op weg naar de bedoeling” (van verzorgingshuis naar belevingsgericht zorgen). Hieronder zijn de onderwerpen beschreven die in de verschillende teamsessies en bijeenkomsten zijn behandeld.

Onderwerp	Doel	Instrument	Betrokkenen
1.Teamontwikkeling	Ontwikkelen cultuur gericht op leren en verbeteren	Audit instrument KK-kader (Vilans) Verdraaide organisaties Belbin Masterplan (Appeldoorn/Wiegand) Gouden regels - team werkafspraken Kwaliteitskader Wlz en Wijkverpleging	Zorg coördinatoren Teamleider Coördinator opleidingen Teamleden
2.Methodisch werken	Zorgverleners werken methodisch en dit is terug te zien in het cliënten dossier. Cliënten dossiers en zorgplannen voldoen aan de richtlijnen en zijn op orde	ResidentWeb PDCA Casuïstiekbespreking a.h.v methodisch werken: deskundigheid, Alertheid, Bewustzijn, samenhang, Rapporteren en overdracht, afstemming	Teamleden Coördinerend verzorgende/ verpleegkundigen om ZLP op basis van bevindingen uit de teamsessie te verwerken en kartrekker te worden in het team
3.Omgaan met onbegrepen gedrag Vs WzD en inzet alternatieven	Zorgverleners handelen volgens het stappenplan van de wet Zorg en dwang	Werkboek en stappenplan “omgaan met onbegrepen gedrag” Stappenplan Wzd Omgaan met onbegrepen gedrag op basis van casus uit vorige sessie	Coördinerend verzorgende Zorg coördinator Psychologen (zijn uitgenodigd) Teamleden
4. Rapporteren en integrale samenwerking	Waarborgen continuïteit en kwaliteit van zorg, zoveel mogelijk voorkomen van fouten en kort cyclisch verbeteren.	SOAP. SABA, klinisch redeneren. PDCA	Coördinerend verzorgende Zorg coördinator Teamleden
5. Dementie	Medewerkers hebben de benodigde kennis van de verschillende vormen van dementie, handelen hierna en dragen deze kennis actief uit		Zorg coördinator Teamleden Coördinatoren Welzijn

4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Maria Dommer is in bezit een PreZo Gouden kwaliteitslabel voor Wlz (intramurale ZZP's en VPT) zorgverlening en voor de Wijkverpleging. Tot het kwaliteitssysteem behoren het digitale 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 en wordt geplaatst op het intranet t.b.v. alle medewerkers en op de website voor externe belanghebbenden.

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. Vanaf 2020 is een kwaliteitsfunctionaris werkzaam.

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.

Doelen 2019	Resultaat
Ontvangen van het PreZo Gouden label voor de Wijkverpleging.	Het Gouden label voor Wijkverpleging is behaald.
Ervaring opdoen, mee kijken/- lopen bij een collega organisatie.	De mogelijkheid bieden om doen ervaring op te doen in een collega organisatie. De best practices worden gedeeld
Samen "op weg naar de bedoeling". Verbeteren van de tevredenheid van de medewerkers. Verbeteren van de bottom-up communicatie tussen medewerkers en organisatie / management	Medewerkers voelen zich betrokken en gehoord. en onderschrijven de visie op zorg van Maria Dommer. Er is een MTO afgenomen met positief resultaat. Bottom-up communicatie is verbeterd door aanstellen van hiërarchisch (direct) leidinggevende.

Doelen 2020	Resultaat
Er vinden interne kwaliteitsaudits plaats.	Er hebben 3 interne audits plaatsgevonden. Eén van deze audits wordt uitgevoerd door medewerkers van collega organisatie.

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.

Naar aanleiding van de resultaten uit de afgenomen cultuurscan 2019 is besloten om de (directe) aansturing van de zorg en facilitaire teams op een andere wijze te organiseren. Door de groei van Maria Dommer in de afgelopen jaren is onduidelijkheid ontstaan over taken en verantwoordelijkheden van team en individuele medewerkers. Dit heeft geresulteerd in de volgende maatregelen en acties.

- Managementteam wordt uitgebreid met een manager Zorg en Facilitair (functionaris is gestart per 1 september 2019) en een manager Human Resources Manager per Q1 2020. Op dit moment is er een HRM a.i. werkzaam binnen Maria Dommer.

- Invullen van de vacante functie van Teamleider Zorg en Welzijn (m.i.v. 1 december 2019) en het aanstellen van een Teamleider Facilitair (per 1 januari 2020)

- Het aanstellen van een hiërarchisch coördinator zorg (50% meewerkend) per afdeling.

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. De statuten en de separate reglementen RvT en RvB zijn hierop 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 inclusief 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 en 2019 hebben in Maria Dommer voorbereidende activiteiten plaatsgevonden om een Vvar (verpleegkundige en verzorgende adviesraad) op te richten. Het is in 2019 nog niet gelukt om een Vvar te installeren.

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

Doelen 2019	Resultaat
<p>Verdieping op het ontwikkelen van de direct leidinggevende naar een faciliterende en coachende stijl van leidinggeven.</p> <p>De medewerker ervaart tijd en aandacht en neemt regie.</p> <p>Organisatie wordt ondersteund door een transitimanager a.i.</p>	<p>MD programma voor teamleiders.</p> <p>De medewerker wordt ondersteund door een faciliterend leidinggevende en ervaart aandacht</p>
<p>RvT is zichtbaar in Maria Dommer</p>	<p>Medewerkers kennen de RvT leden.</p> <p>De RvT heeft een "eigen mening" óver de organisatie door het participeren in de organisatie.</p> <p>RvT leden lopen een dag per jaar mee in de organisatie.</p> <p>Er is periodiek overleg met verschillende gremia.</p>

Doelen 2020	Resultaat
<p>In 2020 wordt vorm gegeven aan een manier van leiderschap binnen Maria Dommer die past bij de ontwikkelingen.</p>	<p>Aanpassing van de besturingsfilosofie.</p> <p>Verantwoordelijkheden zijn helder beschreven in organogram 2020</p>
<p>MT wordt uitgebreid met manager Zorg en HR</p>	<p>MT is uitgebreid. Zorg en P.O & O zijn ondergebracht bij verantwoordelijk managers.</p>
<p>Doorlopend: De VvAR is goed ingericht en biedt meerwaarde op haar opdracht.</p>	<p>Actieve inbreng van de VvAR op het kwaliteitsbeleid en positionering van de beroepsgroep.</p>

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 manager Zorg en Facilitair, een teamleider Zorg en Welzijn en hiërarchische zorgcoördinator (50% meewerkend) per afdeling. Per huiskamer is een vast team van zorg- en welzijnsmedewerkers. Dit bevordert de herkenning door de bewoners.

In 2019 is de roostering verschoven 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 was dat hierdoor tevens extra inzet van personeel niet in loondienst (uitzendkrachten en zzp-ers) zou verminderen. Door de groei in aantallen bewoners, stijging in de complexiteit van de zorgvraag en een hoger ziekteverzuim dan begroot in Q1 en Q2 2019, is dit helaas nog niet gelukt.

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 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.

Kwaliteitsfunctionaris

In 2020 is de functie van kwaliteitsfunctionaris 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. 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.

Doelen 2019	Resultaat
Roosteren van centraal naar decentraal. Tevredenheid van medewerkers over inzet en balans privé/werk door meer zeggenschap	Het implementeren van Aysist Medewerkers voelen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een kwalitatief afdelingsrooster.
Zorgdragen voor een goede begeleiding van alle leerlingen en medewerkers die een scholing volgen.	Leerlingen / medewerkers hebben de scholing met een positief resultaat afgerond en zijn tevreden over de verkregen begeleiding. Interne audit.

Doelen 2020	Resultaat
Maria Dommer stelt een meerjarenplan op gericht op behoud van vitaliteit bij medewerkers. Arbobeleid actief inzetten.	Het meerjarenbeleidsplan m.b.t. vitaliteit voor de medewerkers van Maria Dommer is gereed. Uitbreiding van individuele ondersteuning van medewerkers door o.a. coaching, stressmanagement. Aanstellen preventiemedewerker.
Maria Dommer faciliteert het leerklimaat door het uitbreiden van e-learning, klinische lessen, symposia en intercollegiale bezoeken. Gerichte scholing voor het middenkader o.b.v. individuele ontwikkeling assessments.	Elke medewerker heeft minimaal driemaal een klinische les, e-learning, werkbezoek of symposium bijgewoond. Leidinggevenden (teamleiders en coördinatoren zorg) volgen een op maatgemaakt scholing en een MD traject.

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 2020 twee ontmoetingsruimten te hebben gerealiseerd t.b.v. de bewoners van afdeling Gansenhoef en de zelfstandig wonende ouderen met een zorgindicatie (VPT) 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 BV.

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.

In 2019 is de Ri&e geactualiseerd. Het plan van aanpak is opgesteld en de verbeteracties worden in 2020 opgepakt en uitgevoerd.

7.5. Financiën en administratieve organisatie

Maria Dommer beschikt over de volgende instrumenten:

- Meerjarenbeleidsplan
- Kaderbrief, begroting en jaarplan
- Kwartaalrapportages en maandelijkse exploitatieoverzichten
- Jaarrekening en kwaliteitsverslag / - plan

- Controle van de jaarverslaglegging door de accountant en daaruit voortvloeiende managementletter, accountantsverslag en controleverklaring

Bovenstaande documenten worden gezamenlijk voorbereid én de stand van zaken wordt periodiek (maandelijks en d.m.v. 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.

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 laagdrempelig systeem waarbij iedereen zijn complimenten of klachten kan delen met de organisatie.

Tijdens periodieke klankbordbijeenkomsten kunnen bewoners en mantelzorgers 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. Op de website worden tevens de resultaten van de verschillende kwaliteitsmetingen en tevredenheidsonderzoeken geplaatst. De verplichte openbare onderdelen vanuit het kwaliteitsplan en de wet en regelgeving zijn hier ook te vinden.

Doelen 2019	Resultaat
Familieleden / mantelzorgers plaatsen waardering op Zorgkaart Nederland.	Derden kunnen waardering vernemen door CQ score (op website) en berichtjes op Zorgkaartnederland. Er wordt 5 – 10 x een waarderingsscore geplaatst per jaar.

Kwaliteitsbudget 2020

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 en anderzijds groei in aantal plaatsen voor Wlz bewoners inclusief behandeling en uitbreiding VPT in de aanleunwoningen. Dit betekent dat, gelet op de arbeidsmarkt, in de reguliere begroting al een uitdagende opdracht ligt om extra zorgpersoneel aan te trekken. Zoals eerder opgemerkt heeft Maria Dommer in de periode 2017-2019 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. Maria Dommer heeft in de aanvraag kwaliteitsbudget alleen zorgpersoneel meegenomen en geen ondersteunend facilitair personeel. Als deze groep medewerkers meegenomen zouden worden, dan zou Maria Dommer aanmerkelijk hogere aantallen FTE in het kwaliteitsbudget presenteren. In 2020 en 2021 worden nog een aantal huiskamers gerealiseerd voor de opvang van VPT- en nog een aantal ZZP-cliënten.

Inzet extra personeel (85%)

- Meer aandacht en tijd voor de bewoner door het aanstellen van leerlingen en zorgmedewerkers niv 3/4.
- 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. In 2020 en 2021 wordt extra personeel aangetrokken voor ondersteuning van de zorg op de huiskamers.

Kosten (15%) voor domotica

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

- Inzet op investeringen voor verhoging van productiviteit van zorgmedewerkers door aanschaf van extra mobiele devices.
- Inzet technologische hulpmiddelen voor medicijnverstrekking, vernieuwing hardware en een zorgrobot.
- Investeringen die het welbevinden van bewoners vergroten door aanpassingen van de aankleding van de woon-zorg afdelingen (waaronder huiskamers).
- Inzet in ondersteuning van de zorgorganisatie, met name aansturing door het hogere zorgmanagement en ondersteuning van zorgmedewerkers door een ICT-medewerker.

De ontwikkeling van de personeelsformatie voor ZZP- en VPT-cliënten gedurende de jaren 2018 tot en met 2021 luidt als volgt.

Gemiddeld aantal FTE	2018	2019	2020	2021
<i>Zorgpersoneel verpleeghuis in loondienst</i>	<i>realisatie</i>	<i>Begroting gemiddeld aantal FTE op jaarbasis</i>		
Niveau 1	-	-	-	-
Niveau 2	14,18	12,35	15,41	16,41
Niveau 3	41,05	44,29	40,93	40,93
Niveau 4	3,74	4,20	8,87	8,87
Niveau 5	-	-	-	-
Niveau 6	1,18	0,76	-	-
Behandelaar	-	-	-	-
Overig zorgpersoneel	24,51	38,86	42,74	44,74
Leerlingen	2,60	3,68	6,03	6,03
Totaal aantal FTE	87,26	104,14	113,97	116,97