



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Kwaliteitsplan 2022

Pieter Appeldoorn
Bestuurder
December 2021

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	
Speerpunten Kwaliteitsplan 2019-2021	7
Clientenraad Maria Dommer	9
Ontwikkel en verbeterpunten 2022	12
Profiel zorgorganisatie	13
Personeelssamenstelling	17
Zorgtechnologie in Maria Dommer	20
Kwaliteit en veiligheid	23
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	23
1.1. Compassie	
1.2. Uniciteit	
1.3. Autonomie	
1.4. Zorgdoelen	
2. Wonen en welzijn	25
2.1. Zingeving	
2.2. Zinvolle tijdsbesteding	
2.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	
2.4. Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers	
2.5. Wooncomfort	
3. Veiligheid	27
3.1. Medicatieveiligheid	
3.2. Decubituspreventie	
3.3. Vrijheid beperkende maatregelen	
3.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen	
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	30

4.1.	Kwaliteitsmanagementsysteem	
4.2.	Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan	
4.3.	Jaarlijks kwaliteitsverslag	
4.4.	Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	
4.5.	Deel uitmaken van een lerend netwerk	
	5. Leiderschap, governance en management	33
5.1.	Visie op zorg	
5.2.	Sturen op kernwaarden	
5.3.	Leiderschap en goed bestuur	
5.4.	Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	
5.5.	Inzicht hebben en geven	
5.6.	Verankeren van medische, verpleegk. en psychosociale expertise	
	6. Personeelssamenstelling	34
6.1.	Aandacht, aanwezigheid en toezicht	
6.2.	Specifieke kennis, vaardigheden	
6.3.	Reflectie, leren en ontwikkelen	
	7. Gebruik van hulpbronnen	36
7.1.	De woonomgeving en vastgoed	
7.2.	Technologische hulpbronnen	
7.3.	Materialen en hulpmiddelen	
7.4.	Facilitaire zaken	
7.5.	Financiën en administratieve organisatie	
7.6.	De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	
	8. Gebruik van informatie	37
8.1.	Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)	
8.2.	Informatie veiligheid	
8.3.	Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag)	

Inleiding

Dit kwaliteitsplan 2019-2022 geeft weer waar we staan, wat we hebben gerealiseerd in 2021 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 Maarssen. 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 verantwoording en bewegingsvrijheid de sleutelwoorden. Nog altijd wordt de zorg met dezelfde toewijding als weleer gegeven.

Effecten Corona virus

De corona crisis heeft in 2020 en 2021 forse impact op de organisatie en de bedrijfsvoering van Maria Dommer. Er was sprake van lagere opbrengsten, vooral door leegstand van appartementen als gevolg van besmettingen. Het ziekteverzuim onder zorgmedewerkers nam enorm toe waardoor fors meer personeel moest worden ingezet. Ook heeft Maria Dommer specifieke kosten gemaakt voor de aanschaf van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) voor het personeel en de inzet van extra beveiliging voor handhaving van de maatregelen.

Medewerkers hebben zeer hard gewerkt om de kwaliteit van zorg op niveau te houden.

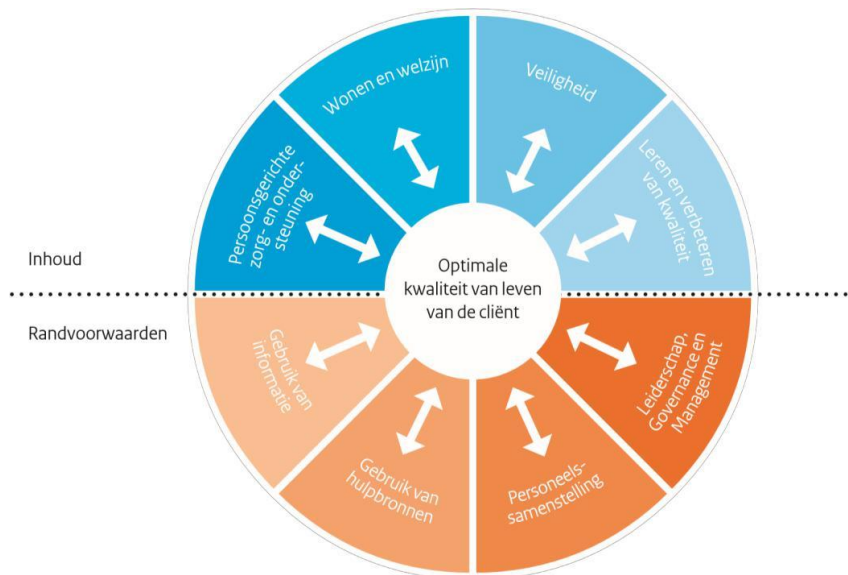
Tegelijkertijd moesten zij omgaan met hun eigen verdriet, spanning en angsten.

Een groot deel van de inzet en aandacht is ook uitgegaan naar het omgaan met de crisis, in het uitwerken en communiceren van richtlijnen gebaseerd op het RIVM passend binnen Maria Dommer en het zorgdragen voor de beschikbaarheid van de juiste en voldoende zorgmedewerkers. Het uitgangspunt altijd gericht gebleven op het leveren van kwaliteit van zorg aan onze bewoners en cliënten.

Ook in 2021 zijn er meerdere bewoners besmet geraakt met het virus en zijn er na testrondes beperkende maatregelen genomen om een uitbraak te voorkomen. Alle bewoners en cliënten (in verpleeghuis en zelfstandig wonenden binnen Maria Dommer) hebben een tweede vaccinatie en booster gekregen.

Maria Dommer heeft structureel de mogelijkheid geboden voor medewerkers om zich te laten testen. Zowel bij de GGD als bij georganiseerde teststraten in de organisatie. Alle medewerkers hebben een uitnodiging ontvangen voor de boosterprik.

De IGj heeft na een thema bezoek geconcludeerd dat Maria Dommer de grote uitbraak in nov / dec 2020 voortvarend en adequaat heeft opgepakt. Een aandachtspuntje was de opslag en de scheiding tussen schoon en vuil. Dit is opgepakt in de hygiëne commissie. Het IGj verslag is te vinden op de website.



Dit kwaliteitsplan 2022 is een afgeleide van de verschillende beleidsbijeenkomsten met de verschillende gremia en medewerkers van Maria Dommer. Het plan heeft uiteraard een relatie met het strategisch beleidsplan 2022 - 2026

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

Het kwaliteitsplan 2022 moet uiterlijk op 31 december 2021 zijn opgesteld. Er dient te worden aangegeven welke verbeteringen wij willen realiseren.

In dit kwaliteitsverslag / plan 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 2019-2022

Maria Dommer heeft in onderhavig plan de speerpunten beschreven voor de periode 2019-2022. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een extra impuls aan deze strategie waarin de onderstaande vier strategische speerpunten centraal staan. Ook in het strategische beleidsplan 2022 – 2026 zijn punten uitgebreid beschreven.

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

Cliëntenraad Maria Dommer 2021 - 2022

Op dit moment bestaat de Cliëntenraad van Maria Dommer uit 4 enthousiaste leden. Er is een goede band met de bestuurder en de Cliëntenraad wordt actief betrokken bij alle aangelegenheden die de bewoners betreffen.

Doordat de Cliëntenraad actief betrokken wordt, heeft de Cliëntenraad ook een medezeggenschap over de kwaliteit binnen Maria Dommer. De Cliëntenraad geeft in dit hoofdstuk de aandachtsgebieden voor 2022 aan, hier zou de Raad graag de focus op willen hebben.

Zelfstandigheid bewoners

De strategische koers vanuit de overheid is om langer zelfstandig te blijven wonen. De Cliëntenraad leest in het strategisch beleidsplan dat Maria Dommer streeft om buiten de bestaande locatie in Maarssendorp het aanbod van verschillende kleinschalige locaties te vergroten.

In Maarssenbroek is er tot heden geen opvang voor oudere, kwetsbare inwoners. Maria Dommer is al jaren in overleg met de gemeente Maarssen om een eind te maken aan deze ongewenste situatie en zou dit graag zien veranderen.

Het verbreden van het aanbod van verschillende lokale woonvormen, lokaal aanbod van activiteiten, het vergroten van zelfredzaamheid vergroten, voorkomen van vereenzaming voorkomen e.d., zou een mooie aanvulling zijn op de huidige koers van de Maria Dommer.

Wij zullen deze ontwikkelingen blijven volgen.

Warme woonomgeving

Belangrijk voor de Cliëntenraad is een warme woonomgeving met liefdevolle zorg. Aandachtspunten voor 2022:

- Kwaliteit personeel en daaraan gekoppeld kwaliteit zorg
- Persoons gerichte zorg
- Welzijn
- Voeding, de maaltijden zijn smakelijk en aantrekkelijk
- Aandacht voor palliatieve zorg
- Mondzorg

Door de ernstige tekorten van gekwalificeerd zorgpersoneel, zowel landelijk maar zeker ook binnen Maria Dommer maakt de Cliëntenraad zich zorgen hoe de kwaliteit geborgd kan zijn.

Rol van Maria Dommer in de gemeenschap van Maarssen

Focus ligt nadrukkelijk op dementie en het ontwikkelen van kleine woongemeenschappen in de wijk. Wat is de rol van Maria Dommer voor de inwoners van Maarssen die geen dementie hebben, maar waarbij zelfstandig wonen ook problematisch wordt door fysieke of andere beperkingen.

Hierin speelt de wijkverpleging een grote rol. Ook huishoudelijke hulp rekent Maria Dommer tot zijn zorgtaken.

De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat de focus gericht is op de extramurale zorg. Tevens is het belangrijk dat Maria Dommer de signaal functie heeft, zodat de juiste zorg op het juiste moment geleverd kan worden.

Gezien de politieke ontwikkelingen in de zorg zal de wijkzorg steeds een grotere rol gaan spelen.

De Cliëntenraad wil de aandacht vragen voor die doelgroep, dat ook die doelgroep onder de Maria Dommer blijft vallen of er gebruik van kan maken. Die groep heeft andere problemen en dus ander aanbod nodig.

Maria Dommer werkt actief samen met lokale en regionale instanties op het gebied van de zorg. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat actief in die samenwerking geïnvesteerd wordt, zodat verschillende doelgroepen binnen Maria Dommer vanuit de zorginstellingen goed bediend worden.

Hou de focus ook in de wijk naast de intramurale bewoner. De wijkverpleging uitbreiden met behoud van kwaliteit.

Huisvesting van bewoners binnen Maria Dommer

De huisvesting is een aandachtspunt, bewoners moeten een comfortabele woonomgeving hebben. De veronderstelling is dat iedereen overdag in de huiskamer verblijft. Dit strookt niet per definitie met de doelstelling "aansluiten bij behoefte bewoner". Bewoners met dementie (afhankelijk van hoe ver gevorderd) hebben behoefte aan eigen plek, zich afzonderen van alle prikkels, mensen liggen elkaar niet altijd (je zou degene waarmee je in huiskamer komt zonder dementie waarschijnlijk ook niet als je vrienden uitkiezen). Plus eigen plek om samen te zijn met familie/bekenden. Bewaar deze kwaliteit.

Kwaliteit in beeld

De verwachtingen over en weer over wat goede zorg is verschillen (bewoner, familie, MD). Daar behoort uitleg bij, informatie geven (bijv over dementie), maar zeker ook een open waardevrij gesprek over wat wel en wat niet verwacht kan worden versus waar behoefte aan is.

Deze gesprekken leveren voor alle betrokkenen waardevolle input. Ga met elkaar het open, eerlijke en goede gesprek aan. Daarbij kan het ook gaan over hoever maatwerk mogelijk is. En kijk daarbij met name ook naar de lijnen tussen "arts (huisarts/verpleeghuisarts)-verpleging-mantelzorger".

Aantrekkelijke werkgever

De tekorten aan zorgmedewerkers is een probleem voor heel Nederland en niet alleen Maria Dommer. Hoe kan Maria Dommer en deze tijden van krapte een aantrekkelijke werkgever zijn?

Hier is het strategische beleidsplan en het kwaliteitsplan een belangrijk onderdeel in. Het investeren in taakgericht werken zou een bijdrage kunnen leveren aan hoe de kwaliteit behouden kan blijven en de bewoners allemaal verzorgd kunnen worden.

Scholing van medewerkers is een aandachtspunt, blijf de medewerkers scholen en voornamelijk op bewoners met dementie.

Commissies

De Cliëntenraad neemt zitting in de verschillende commissies:

- WZD commissie: met de invoering van de WZD is vrijheid en veiligheid voor bewoners zoveel mogelijk gewaarborgd.
- Het Crisisteam: het in deze tijden van Corona zoeken naar een goed balans tussen veiligheid enerzijds en sociaal menselijk contact en persoonlijke vrijheid anderzijds
- Bouwcommissie: Renovatie Restaurant en realiseren Huiskamers en ontmoetingsplekken
- Aanbesteding Voeding leverancier
- Zorgtechnologie en ICT: Keuze nieuw ECD

De Cliëntenraad werkt in 2022 aan de zichtbaarheid:

- Mantelzorgavonden
- Neemt deel aan het evaluatiegesprek Inhuizing
- Innovatie/ zorgtechnologie ontwikkelingen

Ontwikkel- en verbeterpunten 2021 - 2022

In voorliggend kwaliteitsplan 2022 wordt samenvattend terug gekeken naar de ontwikkelingen en resultaten uit 2021. Tevens zijn de ontwikkel- en verbeterpunten voor de organisatie in de jaren 2020-2022 weergegeven. Deze specifieke punten voor 2022 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.

Veel aandacht dient er te zijn voor het “meenemen” en begeleiden van de familie en mantelzorger. Hierbij is het goede intake gesprek zeer belangrijk. Wederzijdse verwachtingen, wensen en mogelijkheden dienen te worden gedeeld en gerespecteerd.

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 een democratische 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 90 intramurale bewoners met een ZZP mix 4 t/m 8 en aan 48 cliënten met een VPT indicatie. Tevens levert Maria Dommer zorg aan MPT cliënten, Wijkverpleging (Zvw financiering) en ondersteunende begeleiding en huishoudelijke hulp (WMO financiering). Op dit moment levert Maria Dommer zorg en ondersteuning aan 283 ouderen.

Alle bewoners wonen in een eigen appartement met keuken en eigen sanitaire voorzieningen. 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 schitterende binnentuin. Eind 2021 zijn hier twee huiskamers gerealiseerd. In januari 2022 worden er verschillende zitjes en ontmoetingsplekken gecreëerd in de binnen tuin t.b.v. de zelfstandig wonende huurders / bewoners.

In samenspraak met Woningcorporatie Portaal wil Maria Dommer zelfstandig wonende ouderen / echtparen huisvesten in de aanleunwoningen. Deze visie heeft een positief effect op de steeds langer wordende wachtlijsten in Stichtse Vecht / Maarssen en op het behouden van zelfstandigheid 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 was service tot het aanzitten bij het kerstdiner of het meegaan met een busreisje. Cliënten met een VPT 4 indicatie en hebben – vaak door het verlies van eigen regie - meer en meer ondersteuning nodig bij de zorg en bij een zinvolle daginvulling.

Er zijn 63 huurwoning (eigendom van Woningbouwvereniging Portaal) en 16 koopwoningen. De 79 woningen zijn gekoppeld/gebouwd aan het woonzorgcentrum. Een groot aantal huurders / eigenaren heeft zorg en ondersteuning van Maria Dommer of maakt gebruik van de verschillende faciliteiten.

ZZP verdeling (oktober 2020)			1° 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			3 27 1
VPT incl BH	VPT 5 incl BH incl DB VPT 6 incl BH incl DB		18 4	
ZZP excl BH	ZZP 4 excl BH incl DB ZZP 5 excl BH incl DB		6	4
ZZP incl BH	ZZP 5 incl BH incl DB ZZP 6 incl BH incl DB ZZP 7 incl BH incl DB		71 2 3	
Totaal		0	104	35

Productgroep	Aantal cliënten
MPT	21
WMO HH	70
WMO beg groep	9
ZVW	46
PGB	0
Totaal	146

Missie, zorgvisie en kernwaarden tot en met 2021

Maria Dommer is een maatschappelijk betrokken en professionele zorgorganisatie die aan de ouderen in Maarsse 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 groepswooningen 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.

Missie, visie en strategische meerjarenplan 2022 – 2026

In 2021 is in samenwerking met interne en extern stakeholders het strategische meerjarenplan 2022 – 2026 opgesteld. Hierbij zijn uiteraard ook de toekomstplannen beschreven in relatie met een update van de visie en missie van Maria Dommer.

In januari 2022 is het plan gereed en wordt d.m.v. een alignement programma geïmplementeerd, gepresenteerd en breed gedeeld.

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 t/m 2021. Maria Dommer heeft vanaf 2017 voortvarend voorgesorteerd op de personele normen (samenstelling en aantallen) die beschreven staan in het kwaliteitskader.

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 krapte op de arbeidsmarkt betekent – in het jaar 2022 - een grote uitdaging voor Maria Dommer. Het tekort aan “eigen” zorgmedewerkers betekent een hogere en structurele inzet van Personeel niet in Loondienst (Pnil). Dit gaat gepaard met hogere kosten. Om binnen de begroting 2022 te blijven zal dit een krimp betekenen. Het absolute aantal zorgmedewerkers in 2022 zal lager zijn dan in 2021. Door de organisatie van zorg aan te passen en het invoeren van taakgerichte zorgverlening denkt Maria Dommer deze krimp te realiseren, door een lage(re) inzet van pnil en zonder concessies te doen aan de kwaliteit van zorg.

Maria Dommer is een platte organisatie met een klein kernteam (managementteam) en nauwelijks overhead. Het team van leidinggevenden heeft integraal alle thema's rondom kwaliteit van zorg met elkaar verdeeld. In 2022 zal een noodzakelijke uitbreiding van de staffuncties (administratie en P.O&O) doorgevoerd worden.

Vrijwilligers

De organisatie heeft een vaste groep van 50 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. Hieronder een greep uit de aangeboden scholingen voor 2022.

Scholing 2022	
Verpleegkundige niv 4	
Verzorgende niv 3	
Helpende niv 2	
Boris	
Agressie / omgaan met ongewenst gedrag	(alle zorg medew)
Zintuigelijke activeren bij ouderen met dementie	
Dementie	(organisatie breed)
Wet Zorg en Dwang	(organisatie breed)
Scholing ONS	(organisatie breed)
Verschillende E - learnings	
BHV scholing	
EVV scholingen	
Klinische lessen	
Hygiëne	(organisatie breed)

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 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.

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 tot 10 bewoners worden opgevangen. Het afdelingsteam bestaat uit een zorgmedewerker, een huiskamerbegeleider en een huishoudelijk

medewerker. Het team wordt op gezette tijden ondersteund bij o.a. de maaltijden door een gastvrouw. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor alle werkzaamheden taken rondom de bewoners. Door deze integrale aanpak binnen de zorgafdelingen zijn de zorg-, welzijn-, facilitaire en – met ingang van 2020 – de restauratieve functies complementair aan elkaar.

Zorgtechnologie in Maria Dommer

Bewoners van Maria Dommer dienen zich welkom te voelen bij Maria Dommer. Kwalitatief goede zorg en behandeling in een hartelijke, huiselijke, warme sfeer door betrokken medewerkers, afgestemd op de specifieke behoeften en wensen van het individu. Maria Dommer biedt aangenaam en veilig wonen voor mensen die zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven wonen in de aanleunwoningen. Maria Dommer vindt het belangrijk dat ieder individu zoveel mogelijk het leven blijft leiden zoals zij of hij dit gewend is. De zorg is dan ook geheel aanvullend en ondersteunend. Persoonlijke aandacht, moderne huisvesting en gezamenlijke huishouding zijn dé kenmerken van kleinschalige zorg. Het 'gewone' wonen is leidraad voor de dagelijkse gang van zaken.

Relevante interne en externe ontwikkelingen

Als gevolg van (externe) ontwikkelingen zoals arbeidsmarktkrapte, WZD etc. vindt Maria Dommer het van belang om duidelijke stappen te maken met zorgtechnologie inzet om deze uitdagingen aan te kunnen. Zorgtechnologie inzet de komende jaren is in alle gevallen nadrukkelijk bedoeld om de druk op de verpleging en verzorging te reduceren door contact en monitoring op afstand (minder lopen). Zorg technologie wordt veel meer dan nu het geval is een instrument in handen van de zorgprofessionals.

Om dat alles te bereiken zijn er ook intern uitdagingen zoals gebrek aan digivaardigheden en het relatief beperkte enthousiasme bij medewerkers om op dit punt te ontwikkelen. Betaalbaarheid is een issue en zeker ook het feit dat Maria Dommer als kleine organisatie niet over de expertise beschikt en moet willen beschikken om technologieontwikkeling te sturen. Goede externe partners zijn daarom nuttig en nodig. Waarbij de eerstelijns ondersteuning betaalbaar en dichtbij de gebruikers georganiseerd moet worden.

Vijf technologie thema's die in de jaren 2021-2023 jaar actief spelen binnen Maria Dommer:

1. vernieuwen ECD;
2. cliëntportaal;
3. eMedicatie toediening/registratie;
4. vervangen zorgoproep;
5. vrijheid en veiligheid mbv leefcirkels en sensortechnologie.

Routekaart technologie projecten Maria Dommer

Begin 2021 heeft Maria Dommer de volgende routekaart technologie projecten vastgesteld. Hoewel de planning op enkele onderdelen een update behoeft geeft de routekaart wel een compact overzicht van de (voorgenomen) technologie projecten.

De belangrijkste doelen voor 2021 waren de vernieuwing van de basisinfrastructuur ICT en de voorbereidingen voor een nieuw ECD. Deze doelen zijn in 2021 gerealiseerd.

Periode	Thema
2021 - Q1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaststellen advies 2. Opstellen routekaart 3. 1e oriëntatie basisinfrastructuur met huidige ICT dienstverlener Commitment 4. Start uitwerking thema's IGJ toetsingskader 5. Verdere oriëntatie ECD (ONS) en cliëntenportaal (Caren zorgt)
2021 - Q2	<ol style="list-style-type: none"> 6. Ontwerp en aanbesteding basisinfrastructuur 7. Vervolg uitwerking thema's IGJ toetsingskader 8. Besluitvorming over ECD en cliëntportaal
2021 - Q3	<ol style="list-style-type: none"> 9. Gunning, contractvorming basisinfrastructuur, start implementatie 10. Afronding thema's IG toetsingskader 11. Voorbereiding migratie ECD, implementatie cliëntportaal
2021 - Q4	<ol style="list-style-type: none"> 12. Migratie ECD en implementatie cliëntportaal 13. Startup ontwerp en aanbesteding zorgtechnologie (vervanging verpleegoproep)
2022 - Q1	<ol style="list-style-type: none"> 14. Afronding en nazorg migratie ECD en implementatie cliëntportaal 15. Gunning, contractvorming zorgtechnologie
2022 - Q2	<ol style="list-style-type: none"> 16. Voorbereiding invoering zorgtechnologie 17. Start implementatie zorgtechnologie
2022 - Q3	<ol style="list-style-type: none"> 18. Afronding implementatie zorgtechnologie 19. Selectie eMedicatie
2022 - Q4	<ol style="list-style-type: none"> 20. Nazorg implementatie zorgtechnologie 21. Voorbereiding implementatie eMedicatie 22. Voorbereiding uitbreiding zorgtechnologie naar vrijheid en veiligheid

Maria Dommer is aangesloten bij het programma 'Zorgtechnologie'

Doelen:

Medewerkersniveau:

- 50% van de medewerkers (alle functies binnen de organisatie) heeft een beeld van de technologische trends van de zorg van de toekomst.
- 25% van de zorgprofessionals beschikt over basiskennis over beschikbare zorgtechnologie voor ouderen.
- Zorgprofessionals staan meer open voor de inzet van zorgtechnologie en ervaren de meerwaarde voor de kwaliteit van zorg en hun eigen werk.
- Een selectie opgeleide zorgprofessionals vervult als ambassadeur zorgtechnologie een stimulerende rol op het gebied van zorgtechnologie en zet deze minstens 16 uur per week in.

Organisatieniveau:

- Maria Dommer krijgt beter zicht op wat er de komende jaren aan investeringen nodig is (ICT infrastructuur, aanschaf zorgtechnologie etc.) en verwerken dit in een borgingsplan en meerjarenbegroting.
- Maria Dommer krijgt zicht op wat er de komende jaren nodig is qua (door)ontwikkelen vaardigheden van de medewerkers in hun organisatie en verwerken dit in hun opleidingsplan en begroting.

Regioniveau:

- Maria Dommer deelt in de intervisies en overleggen tussen projectleiders kennis en best practices op het gebied van zorgtechnologie, vaardigheden voor de toekomst en de benodigde Infrastructuur. (Leren van elkaars successen, wiel niet opnieuw uitvinden).

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 / mantelzorger 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 werd in 2021 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 bestaan verschillende autorisatie niveaus voor medewerkers en behandelaars. In 2021 is er in samenspraak met verschillende medewerkers, de behandelaars, de Vvar, de Clientenraad en de ondernemingsraad gekozen voor het ECD ONS van Nedap. Deze sluit beter aan bij de verschillende interne en externe ontwikkelingen in en rond Maria Dommer. Het nieuwe ECD wordt in 2022 geïmplementeerd. Maria Dommer wordt hierbij ondersteund door een externe partij.

In 2021 is het ECD ingericht ten behoeve van de invoering van de Wet Zorg en Dwang.

In de wijkverpleging wordt gebruik gemaakt van het Omaha classificatiesysteem.

Doelen 2021	Gerealiseerd
Elektronisch cliënten dossier Onderzoek welk (inhoudelijk en zorg administratief) ECD het primaire proces het beste faciliteert.	In Q3 2021 is een gedragen keuze gemaakt voor een nieuw ECD. In Q4 is er een implementatieplan. <i>Na ampel overleg heeft Maria Dommer gekozen voor het ECD ONS van Nedap.</i>

Doelen 2022	Resultaat
<i>Overlopend doel</i> 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	Aanstelling van een consulent Palliatieve zorg of daartoe opgeleide aandachtsvelders. Richtlijn is opgesteld. Klinische lessen in teams zijn opgenomen in jaarlijks scholingsplan
Het ECD ONS van Nedap wordt geïmplementeerd. Alle medewerkers worden geschoold in het gebruik.	Het ECD is geïmplementeerd. Alle medewerkers zijn geschoold en kunnen met het ECD werken.

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. Deze zijn te benaderen via Familienet. 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

Maria Dommer heeft een “eigen” geestelijk verzorger. Naast het organiseren en het voorgaan in kerkdiensten en gespreksgroepen op de huiskamers wordt er een beroep de geestelijk verzorger gedaan bij zingevingsvraagstukken van individuele bewoners. In Maria Dommer is een commissie Geestelijk welzijn waarin vertegenwoordigers van de verschillende kerken vertegenwoordigd zijn.

Aandacht voor het geestelijk welbevinden van bewoners is een belangrijk onderdeel van goede zorg waarbij elke zorgverlener betrokken is. Samenwerking tussen de verschillende disciplines, vrijwilligers en predikanten/pastores uit de omgeving is daarbij belangrijk. De geestelijk verzorger speelt hierin een verbindende en coördinerende rol.

Naast de individuele contacten met bewoners worden er in Maria Dommer gespreksgroepen, zangmomenten, kerkdiensten en herdenkingsbijeenkomsten georganiseerd. Bij de organisatie, planning en uitvoering hiervan zijn vrijwilligers, pastores, medewerkers en/of de geestelijk verzorger betrokken.

Indien gewenst biedt de geestelijk verzorger ook ondersteuning in de terminale fase en kan zij helpen om vorm en inhoud te geven aan de afscheidsceremonie en daarin voorgaan.

De geestelijk verzorger in MD is er voor iedere bewoner die daar behoefte aan heeft ongeacht geloofs- of levensovertuiging. De geestelijk verzorger kan desgewenst ook ondersteuning bieden aan naasten en aan medewerkers van MD.

Geestelijke verzorging voor bewoners in 2021

De coronacrisis bracht ook dit jaar weer een extra uitdaging in de zorg voor het geestelijk welbevinden van bewoners. De kerkdiensten, activiteiten en het samen-eten in de kapel konden een periode niet doorgaan i.v.m. corona. Dit werd door de bewoners erg gemist.

De één op één gesprekken met bewoners mochten gelukkig altijd plaatsvinden. Wel maakten het mondkapje het voor (slechthorende) bewoners vaak moeilijk om de ander goed te verstaan, maar met geduld en aandacht lukt het toch steeds om te communiceren en momenten van verbinding te creëren. Ook muziek en het samen zingen dragen hieraan bij.

Inmiddels hebben we met elkaar manieren gevonden om activiteiten e.d. zoveel mogelijk in aangepaste vorm te laten plaatsvinden.

De gespreksgroepen vinden plaats in de kapel waar bewoners op gepaste afstand van elkaar rond de tafel zitten. De Geestelijk verzorger bespreekt samen met de deelnemers welk onderwerp of

thema centraal staat. Het is mooi om te zien dat de gespreksgroep ook voor meer onderlinge verbinding zorgt op andere momenten. Wanneer de gespreksgroep niet kon doorgaan omdat afdelingen in quarantaine waren, hielden sommige deelnemers onderling telefonisch contact.

Ook de wekelijkse kerkdiensten konden in Maria Dommer niet als vanouds plaatsvinden. Gelukkig hebben we met elkaar een manier gevonden om corona-proof toch samen het geloof te beleven. We komen in een kleinere groep bij elkaar in de kapel. Door tafels tussen de zitplekken te plaatsen kunnen we 1.5 meter afstand waarborgen. Dit betekent dat bewoners toch één keer per 14 dagen naar de kerkdienst kunnen. Het Kerstfeest is in twee delen gevierd zodat iedereen die dat wilde de gelegenheid had om de kerstviering te bezoeken.

De geestelijk verzorger heeft ook samen met de huiskamerbegeleiders - per huiskamer - aandacht geschonken aan de feestdagen. Er werden liederen gezongen en het Bijbelverhaal werd verteld. Er was natuurlijk ook ruimte voor bewoners om hierop te reageren.

Omdat we i.v.m. corona extra voorzichtig zijn, hebben we dit jaar geen familieleden/contactpersonen uitgenodigd in Maria Dommer om overleden bewoners te herdenken. In plaats daarvan hebben we een moment van herdenken opgenomen en dit filmpje naar de betrokken familieleden gemaaild. In dit moment van herdenken werden gedichten gelezen en kaarsjes aangestoken bij stenen met daarop de namen van de overleden bewoners. Indien gewenst, ontvingen de nabestaanden het steentje met daarop de naam van hun overleden geliefde.

Geestelijke verzorging voor medewerkers in 2021

Naast zorg voor het geestelijk welzijn van bewoners, is er ook aandacht voor het geestelijk welzijn van medewerkers. Medewerkers weten de geestelijk verzorger te vinden wanneer zij daar behoefte aan hebben. Soms verwijst de geestelijk verzorger een medewerker door naar een rouwbegeleider of psycholoog.

J. Verwoert, Geestelijke verzorger Maria Dommer

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. In 2020 is er meer aandacht uitgegaan naar het organiseren van activiteiten voor deze cliënten. Door de corona-crisis is het helaas maar beperkt uitgevoerd. Maria Dommer heeft 2021 twee huiskamers gerealiseerd in 2022 worden tevens (enkele) ontmoetingsplaatsen in de binnentuin gecreëerd.

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 2021 zijn er geen mantelzorgbijeenkomsten georganiseerd per huiskamer. In deze bijeenkomsten wordt normaliter gesproken over het (proces van het) ziektebeeld dementie en wat de aanvullende rol van de mantelzorger zou kunnen zijn. Er is een aparte bijeenkomst voor echtgenote(s) / partners van bewoners die in Maria Dommer verblijven. Deze bijeenkomsten worden gehouden i.s.m. het Alzheimer Café. Ook de laatste bijeenkomsten zijn niet doorgegaan vanwege de corona maatregelen.

In 2022 wordt er extra aandacht gegeven aan het verwachtingsmanagement. Gebleken is dat er behoefte en onduidelijkheid is bij familie / naasten over de informatieverstrekking en mogelijkheden van Maria Dommer. Mede door de coronamaatregelen heeft dit in 2020 en 2021 onvoldoende aandacht gehad,

2.5. Wooncomfort

Het woonzorgcentrum is ingericht op het wonen voor ouderen met dementie. Rondom het belevingsplein wonen ongeveer 65 psychogeriatrische bewoners. Een appartement heeft een oppervlakte van 28 m². Een huurwoning is ongeveer 70 m². Hierin woont per definitie een echtpaar waarvan een of beiden een indicatie ZZP 5 heeft. Op de etages zijn een of meerdere huiskamers gerealiseerd. In een huiskamer worden bewoners opgevangen, worden de maaltijden uitgeserveerd en worden er activiteiten aangeboden.

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 huiskamermedewerkers. In 2019 zijn de bouwplannen gereed en financieel onderbouwd. De huiskamers zijn in 2021 gerealiseerd.

Naast de huiskamers op iedere 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 2021	Gerealiseerd
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

Doelen 2022	Resultaat
<i>Doorlopend:</i> Het activiteiten aanbod wordt uitgebreid met muziektherapie en meer beweegactiviteiten.	Uitbreiding aantal beweegagogen en inzet muziektherapeuten
<i>Doorlopend:</i> 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
Familie wordt ingelicht over de mogelijkheden van Maria Dommer i.z. de zorgverlening en huisvesting. Verwachtingen en wensen worden besproken. Informatie over ziekte en proces worden gedeeld in verschillende overlegvormen.	Familieleden en naasten zijn volledig op de hoogte van de mogelijkheden van Maria Dommer. Verwachting lopen niet uiteen. Familie is begeleid tijdens het ziekteproces van hun naaste.
In het tweede atrium worden verschillende zitjes gerealiseerd t.b.v. het stimuleren van ontmoeting tussen cliënten en bewoners.	Bewoners en cliënten van AMD ontmoeten elkaar en maken gebruik van de verschillende zitjes in de binnentuin.

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 2021 zijn de geplande plenaire- en huiskamer bijeenkomsten voor en met mantelzorgers betreffende de invoering van de Wet Zorg en Dwang niet door gegaan.

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.

Medicatie incidenten worden periodiek besproken en geanalyseerd in de MIC commissie en vervolgens vastgesteld in de preventiecommissie. De verslaglegging en analyse worden per kwartaal gedeeld met de verschillende gremia en het managementteam.

Ondanks de grote inzet en aandacht om in 2021 de medicijnincidenten terug te dringen is dit onvoldoende gelukt. In overleg met de medewerkers van verschillende afdelingen zijn de kwaliteitsverpleegkundigen medio 2021 een pilot gestart met de distributie van medicatie d.m.v. een medicijnkar. De eerste resultaten zijn erg positief. De verwachting is dat de medicijnkarren in de gehele organisatie worden ingezet.

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 bijbehorende multidisciplinair gemaakte afspraken en acties.

3.3. Vrijheid beperkende maatregelen

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 is beschreven in beleidsnotities. De SOG-er is betrokken bij het opstellen van het beleid en de eventuele inzet van een Middel en Maatregel en de evaluatie hiervan.

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 bewegenvrijheid van de bewoners (bijv. GPS systemen).

In 2020 is het brondocument Visie op Vrijheid en Veiligheid, voortkomend uit de nieuwe Wet Zorg en Dwang (WZD) besproken met de cliëntenraad en de behandelaars. Alle verplichte wzd functionarissen/functies zijn benoemd en de externe vertrouwenspersoon Wzd is bekend bij de 1^e contactpersonen en de cliëntenraad. Vanuit het brondocument worden in 2022 verschillende speerpunten en de "eigen" visie van Maria Dommer over het hoe om te gaan met Veiligheid en Vrijheid geformuleerd. Uiteraard is dit in samenspraak met behandelaars en de verschillende medezeggenschapsraden.

De plenaire informatie bijeenkomsten voor medewerkers, mantelzorgers en wijkbewoners konden door alle beperkende maatregelen in 2020 en 2021 niet door gaan. Deze zullen in 2022 fysiek of digitaal alsnog plaatsvinden. In 2021 hebben alle medewerkers van Maria Dommer een WZD scholing gevolgd.

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 2021	Gerealiseerd
Informatie- en scholing bijeenkomsten organiseren voor medewerkers	Medewerkers zijn door middel van scholing op de hoogte iz. Wet zorg en dwang en kunnen in conform handelen De processen en stappen uit de Wzd worden gevolgd.

Doelen 2022	Resultaat
<p><i>Doorlopend:</i> Visie en beleid zorg en dwang is beschikbaar.</p> <p>Informatie- en scholing bijeenkomsten organiseren voor familie en wijkbewoners</p> <p>De domotica systemen kennen een ontwikkel agenda om de vrijheid van bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn.</p>	<p>Visie Maria Dommer is gereed, gedragen en bekend.</p> <p>Familie is op de hoogte iz. Wet zorg en dwang</p> <p>Bewoners hebben zo veel als mogelijk bewegingsvrijheid waarbij hun veiligheid geborgd is. De processen en stappen uit de Wzd worden gevolgd.</p>
<p><i>Doorlopend:</i> Werkwijze medicatiedistributie verbeteren o.b.v. aanbevelingen beschreven in verbeterplan. Invoeren medicijndistributiekar</p> <p>Creëren van bewustzijn bij zorgmedewerkers over het belang van medicatieveiligheid.</p>	<p>Het aantal incidentmeldingen met betrekking tot medicatie neemt significant af (50 %) en cliëntveiligheid wordt vergroot. Per afdeling is een aandachtsvelder medicatieveiligheid.</p>

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.

Alle corona perikelen in 2020 en 2021 hebben er voor gezorgd dat onderstaande doelen / onderwerpen niet of onvoldoende zijn opgepakt en lopen door in 2022.

Onderwerp	Doel	Instrument	Betrokkenen
1.Teamontwikkeling	Ontwikkelen cultuur gericht op leren en verbeteren	Audit instrument KK-kader (Vilans) Verdraaide organisaties Belbin Masterplan (Appeldoorn/Wiegand)	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.

In 2021 is na een positieve audit door Perspekt het Gouden Kwaliteitslabel gecontinueerd voor de organisatie onderdelen Intramurale Zorg, VPT zorg en Wijkverpleging. Een resultaat om heel trots op te zijn

In 2020 is een start gemaakt met het vernieuwen van het intranet. In 2021 is deze “live” gegaan.

In 2021 is er kwaliteitsmeting gedaan onder de bewoners en cliënten van Verpleeghuiszorg (Wlz), VPT zorg (Wlz), de huishoudelijke zorg (WMO) en de Wijkverpleging (Prem / Wzv). De rapporten worden gepresenteerd aan de verschillende gremia en zijn in te zien op het Intranet voor de medewerkers en via www.maria-dommer.nl

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 drie 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 jaarlijkse kwaliteitsverslag / kwaliteitsplan. Het gecombineerde verslag 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, gecombineerd in de preventiecommissie om tot verbetervoorstellen te komen te komen. Vanaf 2020 zijn er een kwaliteitsfunctionaris en twee kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam in Maria Dommer.

Kwaliteitsontwikkeling in 2021:

- Aanstellen aandachtsvelders medicatieveiligheid, deze medewerkers voeren maandelijks audits uit op de afdelingen
- Pilot medicatie toedienen met behulp van medicijnkarren is op een afdeling gestart (en daarmee de nieuwe werkwijze dat één zorgmedewerker verantwoordelijk is voor het toedienen van medicatie)
- Naar aanleiding van een thema rapport van de IGJ zijn er hygiëne aandachtsvelders aangesteld en is er in september een hygiënecommissie geïnstalleerd. Deelnemers zijn Deskundige Infectie Preventie (DIP 'er), SOG, aandachtsvelders hygiëne, kwaliteitsteam.
- Organiseren van de E-learning Wzd voor zorgmedewerkers. Alle medewerkers hebben deze afgerond. De EVV 'ers hebben de scholing "Zorgverantwoordelijke Wzd" gevolgd.
- Naar aanleiding van het toenemend aantal incidentmeldingen met betrekking tot agressie en ongewenst gedrag van cliënten hebben alle zorgmedewerkers (inclusief huiskamerbegeleiders) een agressietraining gehad. GVP team is gepositioneerd en biedt ondersteuning (bijvoorbeeld benaderplannen) op de afdelingen bij cliënten met onbegrepen gedrag.
- Voorbereidingen implementatie ONS (overzetten gegevens, scholingen inplannen)
- Vanuit het Snoezelproject zijn diverse middelen ingezet om het welzijn van de cliënten te bevorderen, bijvoorbeeld een treinbaan op afdeling, bestikking op de muren, een motomed en crosstrainer, treinzitje.
- Introductie Coördinerend Verpleegkundige binnen Maria Dommer, waardoor CoZo's zich meer op de kerntaken kunnen richten en meer op de afdeling aanwezig kunnen zijn. Dit komt de kwaliteit van zorg ten goede.

Alessandra Zimbile, kwaliteitsverpleegkundige en Voorzitter Vvar

4.5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Samen met de organisaties 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 2021	Gerealiseerd
Aandacht is nodig voor die vormen van onvrijwillige zorg die niet altijd direct herkenbaar /zichtbaar zijn. In de scholingstrajecten die begin 2021 starten komt o.a. het herkennen van verzet aan de orde.	Alle huiskamerbegeleiders, zorgmedewerkers hebben voor april 2021 de E-learning WZD, van Rein gevolgd. Zorginhoudelijk verantwoordelijken hebben voor juli 2021 aanvullende E-learning gevolgd

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 democratisch 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.

Het managementteam van Maria Dommer bestaat uit Bestuurder, manager Zorg en Facilitair en de manager ICT en Financiën. Het managementteam wordt ondersteund door een managementassistent. In 2022 wordt de overhead uitgebreid met P.O&O - en administratieve functies.

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

Democratisch 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)

Maria heeft een ondernemingsraad en een Clientenraad. Vanaf 2021 is er ook een Vvar. Hierdoor is medezeggenschap en inspraak geborgd in Maria Dommer. We organiseren 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.

De raad van toezicht bestaat uit vier leden en bespreekt 6 maal per jaar met de bestuurder de algehele bedrijfsvoering i.r.m. de missie, visie en doelen van Maria Dommer.

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 2019 en 2020 hebben in Maria Dommer voorbereidende activiteiten plaatsgevonden om een Vvar (verpleegkundige en verzorgende adviesraad) op te richten. De Vvar is in 2021 geïnstalleerd.

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

Vanaf 2022 wordt de Specialist Ouderenzorg gevraagd om (periodiek) in het MT te participeren om de medische expertise beter te verankeren en de behandelaars een stem te geven in de (vroeg) besluitvorming.

Doelen 2021	Gerealiseerd
Doorlopend: De VvAR is goed ingericht en biedt meerwaarde op haar opdracht.	Vvar is geïnstalleerd en heeft Actieve inbreng op het kwaliteitsbeleid en positionering van de beroepsgroep.

Doelen 2022	Resultaat
De SO / medische expertise participeren in besluitvormingsproces door structureel en periodiek te participeren in MT overleg.	De specialist ouderenzorg participeert op agendapunten in het MT van Maria Dommer .

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 8 tot 10 bewoners verblijven. De dagelijkse aansturing is in handen van een manager Zorg en Facilitair, een teamleider Zorg en Welzijn en hiërarchische zorgcoördinator per afdeling. Per afdeling is een vast team van zorg- en welzijnsmedewerkers. Dit bevordert de herkenning door de bewoners.

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.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Vanaf 2020 werken in twee kwaliteitsverpleegkundigen in Maria Dommer. Zij zijn de expert op het gebied van het kwaliteitskader, wet en regelgeving en de protocollen. Zij ondersteunen de teams in het reflecteren op de kwaliteit van zorg teneinde deze continu te verbeteren. De kwaliteitsverpleegkundige organiseert en stimuleert multidisciplinaire samenwerking en kennisoverdracht door middel van scholingen / e-learning. De kwaliteitsverpleegkundigen participeren tevens in de verschillende kwaliteitswerkgroepen en nemen o.a. Prisma analyses af.

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. Het is van belang voor een medewerker om zich te blijven ontwikkelen, zowel binnen Maria Dommer als wel bij één van de collega-instellingen.

Doelen 2021	Gerealiseerd
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.

Doelen 2022	Resultaat
Doorlopend: Zorgdragen voor een goede begeleiding van alle leerlingen en medewerkers die een scholing volgen door het inzetten van een leercoach	Leerlingen / medewerkers hebben de scholing met een positief resultaat afgerond en zijn tevreden over de verkregen begeleiding. Interne audit.
Doorlopend: 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. Er is een preventiemedewerker aangesteld.

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 2021 -2022 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 2021 - 2022

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 keuken, een kapper, een kapel, het restaurant en meerdere 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 in 2020 en de verbeteracties worden opgepakt en uitgevoerd.

7.5. Financiën en administratieve organisatie

Maria Dommer beschikt over de volgende instrumenten:

- Meerjarenbeleidsplan
- 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 (maandelijkse 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.