



Kwaliteitsplan Maria Dommer 2023

I. Inleiding

In de mooie omgeving en in het centrum van Maarssen ligt woonzorgcentrum Maria Dommer; een bekend begrip in Maarssen met een geschiedenis van 180 jaar. Maria Dommer is een maatschappelijk betrokken en professionele zorgorganisatie die aan de ouderen in Maarssen en omstreken een kwalitatief hoogwaardig pakket van diensten levert op het gebied van wonen, zorg (ook thuis) en welzijn. Maria Dommer streeft naar een warm en respectvol werk-, leef- en woonklimaat waarin de vraag van de cliënten voorop staat. De dienstverlening bestaat uit wonen, welzijn en zorg, waarbij uitgegaan wordt van de omstandigheden en mogelijkheden van de cliënten. Er wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de autonomie en privacy van de cliënten, met respect voor ieders achtergrond en overtuiging. Maria Dommer staat voor onderscheidende zorg aan kwetsbare ouderen in Maarssen en omstreken.

Dit kwaliteitsplan van Maria Dommer 2023 laat zien waar wij staan en welke accenten in 2023 worden gelegd ter verbetering van de kwaliteit van zorg bij Maria Dommer. Centraal staat: altijd elke dag elke client goede zorg leveren door deskundige en betrokken medewerkers. Voor Maria Dommer is 2023 een jaar om de kwaliteit van de basiszorg te borgen en van daaruit de kwaliteit van zorg verder te verbeteren door actief in te zetten op de doorontwikkeling van Maria Dommer als lerende organisatie.

II. Kwaliteitskader

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Kern van persoonsgerichte zorg is dat de wensen en behoeften van de cliënt centraal staat in de zorg en ondersteuning die wordt verleend. Elke dag zorgen bevlogen en deskundige medewerkers samen met mantelzorgers en vrijwilligers voor persoonsgerichte zorg. In 2023 werkt Maria Dommer aan verbetering van de kwaliteit van zorg door in te zetten op de werving van professioneel zorgpersoneel ter vervulling van vacatures én door in te zetten op de uitbreiding van het netwerk van mantelzorgers en vrijwilligers ter aanvulling op de professionele zorgverlening. Op deze manier streeft Maria Dommer naar stabiliteit in de personele bezetting in de zorg, een effectieve inzet van professionele zorgmedewerkers en een efficiëntere bedrijfsvoering (minder inzet van PNIL) als basis voor een goede kwaliteit van zorg.

In het jaar 2022 had Maria Dommer 195,2 (gemiddeld 2022, exclusief WMO) cliënten. De zorgzwaarte verdeling van cliënten van Maria Dommer is als volgt.

| Afdeling | Aantal (gemiddeld 2022) | ZZP gemiddeld 2022 |
|--|-------------------------|--|
| Wijkverpleging | 55 | |
| Intramurale afdelingen (Gansenhoef, Hertenveld, | 88 | ZZP 4: 4,5 (Zowel PG als somatisch) ZZP 5: 78 |

| | | |
|--------------------------------------|------|---|
| Endelhoven, Leeuwenburg, Vechtoever) | | ZZP 6: 1,3 ZZP 7: 0,5 ZZP 10: 0,1 |
| VPT (Bolenstein, de Vondel) | 52,2 | VV3: 3,00 VV4: 25,3 VV5: 13,2 VV6: 1,7 |

Zorg en welzijn

Dagbesteding en welzijn is bij Maria Dommer een onderdeel van het zorgplan van client. De activiteiten van elke client is gericht op diens zorgdoelen. Met hulp en ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers vinden individuele activiteiten en groepsactiviteiten plaats met een breed keuzepalet voor cliënten (beweging, geheugen, muziek, vertier etc.) gedurende de dag (ochtend, middag en avond). Op deze wijze is een persoonsgerichte invulling van de dag mogelijk. Aandacht voor het bevorderen en ondersteunen bij het welzijn van de cliënten vraagt om een andere focus van medewerkers. Welzijn staat centraal naast verpleging, verzorging en behandeling. Maria Dommer gaat in 2023 een aanzet geven om zorg en welzijn meer te integreren om elkaar te kunnen ondersteunen en de client een zinvolle dag te kunnen geven.

Veiligheid

Veiligheid in de zorg is een basisvoorwaarde voor goede zorg. Medewerkers volgen daarin de landelijke en professionele richtlijnen. De cliënt en zijn mantelzorger hebben een stem in de afwegingen en keuzes die worden gemaakt over de eigen veiligheid. Maria Dommer leert van incidenten rondom veiligheid en voert op basis daarvan verbeteringen door.

Voor kwetsbare ouderen kan een kleine verandering in de gezondheid leiden tot een grote toename in de zorgbehoefte en mogelijk een vermindering van kwaliteit van leven. De basisarts en/of specialist ouderengeneeskunde gaat met de cliënt of diens vertegenwoordiger in gesprek over toekomstige gewenste zorg en behandeling. Hierbij wordt gekeken naar de doelen van zorg en behandeling zoals deze passen bij de wensen van de cliënten. Medicatieveiligheid is permanent onderwerp van aandacht bij Maria Dommer. Werkvoorschriften met betrekking tot medicatieveiligheid worden actueel gehouden en zijn voor alle medewerkers te raadplegen in het PreZo handboek. Tevens is er op de startpagina van Maria Dommer directe toegang tot de Vilans Protocollen. Medicatiefouten (door medewerkers, artsen of apotheek) worden in het ECD geregistreerd en behandeld door de MIC (Melding Incident Cliënt) commissie. Ieder kwartaal stelt de MIC-commissie een rapportage/analyse op van de meldingen en formuleert verbeteracties. Deze rapportages worden besproken in de afdeling overleggen en verbeteracties worden eventueel naar aanleiding daarvan bijgesteld. Zo wordt bijvoorbeeld naar aanleiding van verbeteracties in 2022 het werken met medicatiekarren in het eerste kwartaal van 2023 uitgebreid naar alle afdelingen.

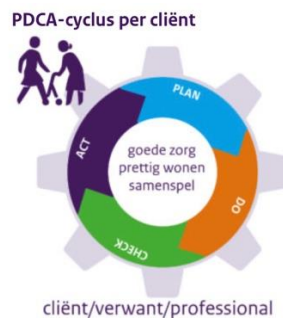
De wet zorg en dwang beschermt de rechten van de client en vraagt om zorgvuldig handelen van medewerkers. Maria Dommer gaat uit van vrijwillige zorg tenzij dit niet anders kan. Dit vraagt om een zorgvuldig onderzoek, multidisciplinair handelen en een goede registratie. In 2023 investeert Maria Dommer in bewustwording en zorgvuldig handelen via scholingsdagen voor onze zorgmedewerkers en voorlichtingsdagen voor mantelzorgers en onze vrijwilligers. Ook wordt ingezet op verantwoording en registratie van onvrijwillige zorg in de clientdossiers. Verder wordt de binnentuin vrij toegankelijk gemaakt voor alle cliënten en wordt onderzocht op welke wijze de algemene toe- en uitgang van Maria Dommer vrijgemaakt kan worden met optimale veiligheid voor cliënten.

Verder zorgt Maria Dommer voor hygiëne en infectiepreventie door te voorzien in praktisch uitvoerbare werkwijzen voor medewerkers om de hygiëne binnen Maria Dommer te borgen. De informatie over hygiëne en infectiepreventie is actueel, inzichtelijk en werkbaar voor de medewerkers van Maria Dommer. Maria Dommer

heeft een actieve Infectiepreventie commissie en ieder jaar worden er, naast de interne audits, ook audits uitgevoerd door een externe Deskundige Infectiepreventie.

Kwaliteitsborging en methodisch werken

In 2022 heeft Maria Dommer een inhaalslag ingezet om de kwaliteit van zorg binnen Maria Dommer op orde te brengen en te verbeteren. Ook het eerste kwartaal van 2023 is nodig om de inhaalslag te maken en de kwaliteit van zorg binnen Maria Dommer in de basis te borgen via de PDCA-cyclus als methode. Het borgen van methodisch werken via de PDCA-cyclus in de dagelijkse praktijk krijgt veel aandacht. Medewerkers zijn en worden hierin begeleid en gecoacht, zodat dit als vanzelfsprekend wordt en blijft. Communicatie vormt hierin de spil: dit zal dan ook extra aandacht krijgen in 2023 (bijvoorbeeld het actueel houden van de clientinformatie in ONS, een gedegen overdracht van medewerkers van bijvoorbeeld de dag naar de avonddienst etc.) De teamleiders monitoren de voor(ui)tgang van hun medewerkers/teams hierin. Maria Dommer heeft als doelstelling om de kwaliteit en veiligheid op orde te krijgen en steeds te verbeteren. Onderdeel daarvan is het bevorderen van de PDCA cyclus om daadwerkelijk kwaliteitsverbeteringen te implementeren. Het monitoren en leren/verbeteren door een check uit te voeren op het beleid en de implementatie daarvan, is daarin een belangrijk onderdeel. De Stuurgroep Kwaliteit stuurt via reguliere voortgangsrapportages op de verbetering van de kwaliteit van zorg, de borging van de PDCA-cyclus in de praktijk en input die dat oplevert om te leren en verder te verbeteren.



Doorontwikkeling lerende organisatie: de kwaliteitsdialoog

Wat teams verder gaat helpen is de invoering van de kwaliteitsdialoog in de loop van 2023, een methodiek waarbij medewerkers, cliënten en verwanten (in de driehoek) in gesprek gaan over goede zorg en samen werken aan kwaliteitsverbetering. Met de kwaliteitsdialoog geven we richting aan het methodisch verbeterproces op teamniveau. Onderdelen als teamreflectie, medezeggenschap en monitoring worden hiermee in samenhang gebracht en geïntegreerd. Zo pakken we door op de gemaakt inhaalslag en geprioriteerde verbeteracties in dat kader.

De kwaliteitsdialoog wordt gevoerd aan de hand van 5 inhoudelijke bouwstenen, namelijk:

- A. Persoonsgerichte zorg
- B. Persoonsgerichte dagbesteding
- C. Professioneel handelen
- D. Veilig, gezond en met plezier werken
- E. Prettige omgeving voor zowel cliënten als medewerkers

De kwaliteitsdialoog gaat zorgteams meer regie geven én draagt eraan bij dat zorgteams meer tijd hebben meer voor directe zorg. Cliënten en verwanten gaan meer medezeggenschap ervaren. De kwaliteitsdialoog bestaat uit drie stappen, namelijk 1. Ophalen feedback, 2. In dialoog en 3. Aan de slag. Deze stappen volgen elkaar cyclisch op en vormen de spil om als team te leren en te ontwikkelen en de kwaliteit van zorg te blijven verbeteren.

1) Ophalen feedback

In stap 1 wordt feedback per bouwsteen opgehaald om inzicht te krijgen hoe het team ervoor staat op de

kwaliteitsthema's. Er wordt feedback opgehaald bij cliënten, verwanten, teamleden, medewerkers welzijn en eventueel andere personen die dicht bij het team staan zoals de Specialist Ouderengeneeskundige en andere Behandelaren. De uitkomst is een totaaloverzicht van de feedback per team.



2) In dialoog

In stap 2 wordt gereflecteerd op de opgehaalde feedback per bouwsteen. Vervolgens wordt in dialoog, in de driehoek, duidelijk welke punten goed gaan en worden samen drie ontwikkelpunten bepaald voor het komende half jaar.



3) Aan de slag

In stap 3 gaat het team met de drie ontwikkelpunten aan de slag. Op deze manier blijft elk team zich door ontwikkelen en krijgt de verbetering van de kwaliteit van zorg permanente aandacht binnen elk team.



Participatie lerende netwerken

Voor Maria Dommer is het belangrijk onderdeel te zijn van lerende netwerken in het kader van de ambitie om een lerende organisatie te zijn. Op bestuurlijk niveau, op managementniveau, en ook op operationeel niveau is Maria Dommer actief in regionale netwerken. In de netwerken vindt onderlinge uitwisseling in openheid plaats door bijvoorbeeld bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie. Dat geldt zowel voor de netwerken waar medewerkers als managers en de bestuurder actief in zijn. Maria Dommer participeert in de lerende netwerken georganiseerd vanuit Actiz in het kader van kennisdeling en -ontwikkeling ter verbetering van de kwaliteit van zorg in de praktijk (Platform kleine vnl intramurale) zorgorganisaties e.d.). Op bestuurlijk niveau is daarnaast een lerend netwerk/intervisiegroep van kleine zorgaanbieders in de regio opgestart met Bartholomeus Gasthuis, De Wulverhorst, Huis ter Leede en Sint Pieters en Blokland Gasthuis. Ook neemt Maria Dommer deel aan het lerende netwerk van zorgaanbieders in Utrecht Noord-West (De Wulverhorst, Zorggroep de Vechtstreek alsmede .Vecht en IJssel). Dit jaar wordt verkend of deze netwerken kunnen worden geïntegreerd tot een groter lerend netwerk.

III. Aansturing & governance

De aansturing en governance van Maria Dommer zijn faciliterend ten aanzien van kwaliteit, het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement en de strategische, statutaire en financiële verplichtingen. De integrale aansturing van Maria Dommer ligt in handen van de bestuurder.

In 2022 is dit gedaan door een interim-bestuurder. Sinds 1 januari 2023 heeft Maria Dommer weer een vaste bestuurder, die aandacht heeft voor de kwaliteitsontwikkeling en borgt dat het kwaliteitsplan kan worden uitgevoerd. De bestuurder zoekt actief de verbinding met de medewerkers, onder meer via medewerkersbijeenkomsten en afdelingsbezoeken.

In 2022 is geïntervenieerd in het aantal managementlagen bij Maria Dommer om de afstand tussen management en werkvloer te minimaliseren. Binnen Maria Dommer ligt de portefeuille zorg bij de Manager Zorg, die deel uitmaakt van het MT en verantwoordelijk is voor de verbetering van de kwaliteit van zorg. Als afgeleide hiervan ligt per team de verantwoordelijkheid hiervoor bij de teamleider die voor 33,33% zelf meewerkt in de zorg en daardoor in staat is om goed vinger aan de pols te houden qua de dagelijkse gang van zaken op de werkvloer en waar nodig kan bijsturen. Eind 2022 is gestart met de invulling van deze functie; de permanente bezetting van de teamleidersfunctie met 6 teamleiders in totaal is naar verwachting voor het einde van het eerste kwartaal van 2023 volledig rond.

De Cliëntenraad adviseert de bestuurder, gevraagd en ongevraagd, ten aanzien van alle onderwerpen die van belang zijn voor cliënten in de zorg. De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) vormt hiervoor de basis.

De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR) is in 2021 geïnstalleerd en heeft sinds haar oprichting een steeds actievere bijdrage geleverd aan het kwaliteitsbeleid en positionering van de beroepsgroep. De VAR geeft de bestuurder gevraagd en ongevraagd advies over zorginhoudelijke aspecten. Ook om de medezeggenschap van de zorgprofessionals binnen Maria Dommer meer te verankeren, start de VAR in 2023 met een professionaliseringstraject onder begeleiding CC Zorgprofessionals.

De Ondernemingsraad (OR) adviseert de bestuurder, gevraagd en ongevraagd, ten aanzien van personele vraagstukken. De leden van de Ondernemingsraad komen uit verschillende onderdelen van de organisatie: intra- en extramuraal, facilitair en staf.

De bestuurder heeft periodiek overleg met de Raad van Toezicht en bespreekt de onderwerpen rondom kwaliteit en veiligheid en bedrijfsvoering. De Raad van Toezicht gaat hierbij uit van de maatschappelijke opdracht van Maria Dommer: hoe wordt hier invulling aan gegeven door de bestuurder en de medewerkers? Zij heeft hierover niet alleen overleg met de bestuurder maar heeft ook regelmatig overleg met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Verpleegkundige adviesraad.

IV. Maria Dommer als werkgever en opleider

Alles staat en valt met betrokken en deskundige medewerkers. Investeren in een adequate personeelsformatie is essentieel om de vereiste kwaliteit te kunnen leveren. In de huidige krappe arbeidsmarkt is het een grote uitdaging om zorgmedewerkers aan te trekken en te verbinden. Maria Dommer zet zich optimaal in om vacatures te vervullen en start 2023 met de opmaak en uitvoering van een wervingsplan voor zorgpersoneel met daarin een pakket van maatregelen om als werkgever aantrekkelijk te zijn en te blijven voor medewerkers. Verder zal Maria Dommer in 2023 actief aandacht besteden aan de vitaliteit en het werkplezier van medewerkers via een aanbod van workshops voor medewerkers en met een gerichte aanpak in concrete stappen om het verzuim van medewerkers terug te dringen en te voorkomen. Zodra de structurele en reguliere personele bezetting beter op orde is, ontstaat weer ruimte om meer BBL-leerlingen en BOL-stagiaires op te leiden en te begeleiden bij Maria Dommer.

Binnen Maria Dommer is de zorgmedewerker verantwoordelijk voor het op peil houden van zijn kennis en zijn professioneel handelen. Begin 2023 wordt de stand van zaken geïnventariseerd en een inhaalslag gerealiseerd hierin. De doelstelling is vervolgens dat medewerkers in staat zijn om eigen regie en verantwoordelijkheid te nemen in het bekwaam zijn van risicovolle- en voorbehouden handelingen en tijdig actie te ondernemen om dit op peil te brengen/houden (elke 3 jaar verplichte toetsing). De medewerker bepaalt zelf of hij zich nog bekwaam voelt voor het uitvoeren van een bepaalde handeling, als de termijn van drie jaar nog niet is verstreken.

Ook wordt in 2023 een opleidingsplan voor Maria Dommer opgemaakt, zodat in de loop van 2023 de uitrol daarvan kan plaats vinden. Maria Dommer zet in op facilitering van de ontwikkeling en doorgroei van medewerkers via onder meer een studiefaciliteitenregeling en ook een gedegen inbedding van een cyclus van jaargesprekken waarin deskundigheidsbevordering en opleidings- en ontwikkelafspraken een vast onderwerp van gesprek zijn met concrete afspraken daarover per medewerker.

V. *Digitale technologie en ondersteuning*

Voor Maria Dommer is digitale technologie en ondersteuning van groot belang voor de medewerkers bij het leveren van kwalitatieve en veilige zorg. Gegevens moeten ook veilig zijn binnen de ICT-omgeving. Door in te spelen op de digitale samenleving wil Maria Dommer bovendien een aantrekkelijke werkgever zijn voor de huidige medewerkers én nieuwe medewerkers.

In 2022 heeft Maria Dommer de basisinfrastructuur ICT reeds vernieuwd. Hiermee is een moderne digitale werkplek gecreëerd met interne ondersteuning door een ICT-medewerker en digicoach. Deze basisinfrastructuur ICT maakt verdere innovatie mogelijk, met name op het gebied van E-Health en zorgtechnologie. In 2023 wordt de 'ICT-roadmap' geactualiseerd met als doel een sterke klantgerichte regie over alle ICT diensten neer te zetten. Vernieuwing van het verpleegoproepsysteem (VOS) op basis van bewegingssensoren of op basis van persoonsalarmering en de inzet van medicatiedispensers in de wijkzorg zijn voorbeelden van de voorgenomen vernieuwingen in 2023. Eventuele subsidiemogelijkheden in het kader van 'Ouder worden 2040' worden hiertoe onderzocht. Maria Dommer wil in 2023 de E-health en zorgtechnologie mogelijkheden nader onderzoeken en uitbouwen.

Dit kwaliteitsplan is in lijn met de Wmcz besproken met de Cliëntenraad op 13 maart 2023 en vervolgens met haar instemming vastgesteld op 23 maart 2023.