



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Kwaliteitsjaarverslag 2022

Inleiding	4
Kwaliteit en veiligheid	5
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
1.1 Compassie.....	5
1.2 Uniek zijn	5
1.3 Autonomie	5
1.4 Samen beslissen	5
2. Wonen en welzijn	6
2.1 Zingeving.....	6
2.2 Zinnvolle tijdsbesteding.....	7
2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	7
2.4 Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers.....	7
2.5 Wooncomfort	8
3. Veiligheid	8
3.1 Medicatieveiligheid	9
3.2 Decubituspreventie	9
3.3 Onvrijwillige zorg	9
3.4 Wet zorg en dwang (Wzd)	10
3.5 Preventie van acute ziekenhuisopnamen.....	11
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	12
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	13
4.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan	13
4.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag.....	13
4.4 Continue werken in de praktijk aan verbeteren door medewerkers.....	14
4.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk	14
5. Leiderschap, governance en management	14
5.1 Sturen op kernwaarden	14
5.2 Leiderschap, governance en management	14
5.3 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	15
5.4 Inzicht hebben en geven	15
6. Personeelssamenstelling	15
6.1 Capaciteit inzet en toezicht	15
6.2 Specifieke kennis, vaardigheden	16
6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen.....	16
7. Gebruik van hulpbronnen.....	16
7.1 Technologische hulpbronnen	17

7.2	Materialen en hulpmiddelen	17
7.3	Facilitaire zaken	17
7.4	Financiën en administratieve organisatie	18
7.5	De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	18
8.	Gebruik van informatie	18
8.1	Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)	19
8.2	Informatieveiligheid	19
8.3	Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag).....	19

Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag 2022 geeft weer waar we staan en wat we hebben gerealiseerd in 2022. De hoofdlijnen worden hierin helder gemaakt en ook de onderwerpen die we aan hebben gepakt, 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. 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.

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 op waarden gedreven visie op zorg en welzijn. Daarnaast werken wij zoveel mogelijk 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. Echter door de enorme krapte op de arbeidsmarkt, een verloop van medewerkers en verzuim is de inzet van PNIL (Personeel Niet In Loondienst) in 2022 flink toegenomen. Dit heeft een druk gelegd op het kunnen bieden van de persoonsgerichte zorg waar Maria Dommer voor staat.

1.2 *Uniek zijn*

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 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 *Samen beslissen*

Met iedere bewoner zijn in samenspraak afspraken gemaakt over 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. In 2022 is de ontwikkeling in gang gezet dat naast de professionele zorg afstemming met het netwerk rondom de bewoner van essentieel belang is om aan de zorgvraag van de bewoner te kunnen voldoen. Bij bewoners, die in Maria Dommer wonen met de functie behandeling, wordt 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 kennen en zo alle wensen en behoeften duidelijk in kaart te brengen. Begin 2022 is de overstap gemaakt van Resident Web naar een nieuw Elektronisch Cliënt Dossier, ONS van Nedap. Deze sluit beter aan bij de verschillende interne en externe ontwikkelingen in en rond Maria Dommer.

Om medewerkers goed te ondersteunen in het methodisch cyclisch werken zijn in het najaar van 2022, twee kwaliteitsverpleegkundigen op projectbasis aangenomen om met name de EVV-ers te ondersteunen in het op orde krijgen van de zorgdossiers. Zij geven instructies over de werking van het dossier/methodisch cyclisch werken en hebben het team geleerd te werken met een door Maria Dommer ontwikkeld stoplichtmodel om te kwaliteit/ volledigheid van de dossiers te monitoren.

Doelen 2022	Gerealiseerd
<p><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</p>	<p>Inventarisatie medewerkers (ook in de Wijkverpleging) wie scholing Palliatieve Zorg gaan volgen. Vanuit Prisma analyses zijn verbeterpunten met betrekking tot palliatieve zorg doorgevoerd op de afdelingen.</p>
<p>Het ECD ONS van Nedap wordt geïmplementeerd. Alle medewerkers worden passend bij hun functie geschoold in het gebruik.</p>	<p>Het ECD is geïmplementeerd. Alle medewerkers zijn geschoold en kunnen met het ECD werken.</p>
<p>Er is een start gemaakt met de ontwikkeling van een aantal aanvullende vragenlijsten in het ECD welke medewerkers ondersteunen bij de inventarisatie van zorgbehoeften, netwerkparticipatie en het voorbereiden en uitvoeren van o.a. het MDO (Multi Disciplinair Overleg)</p>	<p>Vragenlijsten zijn in ontwikkeling en worden besproken in de stuurgroep kwaliteit. Hiermee is het ECD meer toegerust op het daadwerkelijk inzichtelijk maken van de persoonsgerichte zorg van iedere unieke cliënt. Implementatie en scholing vindt plaats in 2023.</p>

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 en heeft

een “eigen” geestelijk verzorger. Naast het organiseren en het voorgaan in kerkdiensten en gespreksgroepen op de huiskamers wordt er een beroep op 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 Maria Dommer 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 Maria Dommer. Ieder kwartaal organiseert de geestelijk verzorger een herdenkingsbijeenkomst voor nabestaanden en medewerkers.

2.2 Zinvolle tijdsbesteding

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

De ervaring leert dat ouderen graag gelijkgestemden ontmoeten. De huiskamers hebben hierin een belangrijke functie. In 2022 is een aantal huiskamers verbouwd/uitgebreid om, zodat er voor alle bewoners de mogelijkheid is om (een deel van) de dag door te brengen in de huiskamer met andere bewoners. Huiskamermedewerkers hebben aandacht voor bewoners, maaltijden kunnen samen worden genuttigd en wordt passende dagbesteding aangeboden. Hierdoor neemt de kans op vereenzaming af.

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 2022 is er extra aandacht gegeven aan het verwachtingsmanagement. Brainstormbijeenkomsten met diverse groepjes medewerkers hebben plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot inzicht en duidelijkheid in de verwachtingen welke medewerkers hebben ten aanzien van hun eigen professionele inzet en hoe deze inzet kan worden aangevuld met zorg en ondersteuning vanuit het netwerk. In 2023 worden deze inzichten verder doorontwikkeld tot een visie op netwerkparticipatie. Daarnaast wordt de informatieverstrekking geactualiseerd, verwachtingen ten aanzien van de inzet van het netwerk zijn onderdeel van de intake en zijn opgenomen in het informatiepakket. Er is in 2022 een start gemaakt met de ontwikkeling van onder andere de vragenlijst “participatie netwerk”, deze wordt onderdeel van het dossier. Tot slot wordt hieraan aandacht besteed bij familiebijeenkomsten.

2.5 Wooncomfort

Het woonzorgcentrum is met name ingericht op het wonen voor ouderen met dementie. Er is een belevingsplein en er zijn op iedere woning huiskamers waar bewoners kunnen verblijven. De prachtige binnentuin is nu vanwege de veiligheid nog niet voor alle bewoners toegankelijk. In 2022 is gestart met het maken van een inventarisatie van de benodigde aanpassingen om dit realiseren in 2023.

Doelen 2022	Gerealiseerd
<i>Doorlopend:</i> Het activiteiten aanbod wordt uitgebreid met muziektherapie en meer beweegactiviteiten.	Dit is gerealiseerd
<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.	Familieleden en naasten zijn beter op de hoogte van de mogelijkheden van Maria Dommer.
Op het ontmoetingsplein is een “treincoupé” gerealiseerd t.b.v. het stimuleren van ontmoeting tussen cliënten en bewoners.	Bewoners ontmoeten elkaar en maken gebruik van de coupé.

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 intakegesprek.

3.1 Medicatieveiligheid

Maria Dommer streeft naar een zorgvuldige uitvoering van het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicijnen. De expertise van de behandelaar en de apotheker is hier onderdeel van. De specialist ouderengeneeskunde (voor bewoners met de functie behandeling) of de eigen huisarts is verantwoordelijk voor het voorschrijven van de medicatie. De medicatie wordt afhankelijk van de BEM (Beheer Eigen Medicatie) code van de bewoner, 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 vindt voor bewoner met de functie behandeling een medicatiereview plaats met de behandelend arts, apotheker en EVV-er.

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. Er is veel aandacht om het aantal medicijnincidenten terug te dringen. Naar aanleiding van de pilot met de distributie van medicatie met de medicijnkar, zijn in 2022 medicatiekarren aangeschaft. Uit de overzichten van het aantal MIC meldingen blijkt dat het aantal medicatie incidenten gestaag aan het dalen is. Planning is dat in 2023 de laatste twee afdelingen ook een medicijnkar in gebruik gaan nemen. Om het voorschrijven, bestellen en aftekenen van medicatie te vereenvoudigen is in 2022 een plan van aanpak opgesteld voor de overgang naar het elektronisch voorschrijven en aftekenen van medicatie via Medimo. Streven is dat dit systeem medio 2023 in gebruik wordt genomen.

3.2 Decubituspreventie

Door de zorgmedewerkers wordt minimaal twee keer per jaar de risicosignalering ingevuld voorafgaand aan het 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 Onvrijwillige zorg

Maria Dommer streeft ernaar om geen onvrijwillige zorg toe te passen. Pas wanneer de veiligheid van de bewoner of die van medebewoners in het gedrang komt, wordt het stappenplan onvrijwillige zorg gevolgd. Er wordt 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 onvrijwillige zorg is beschreven in het brondocument Visie op Vrijheid en Veiligheid.

Maria Dommer maakt gebruik van leefcirkels. Binnen de leefcirkels kunnen de bewoners maximaal en

vrij bewegen. De leefcirkels zijn beveiligd door een codeslot en/of elektronische tag. Er wordt domotica ingezet welke een aanvullende/ondersteunende functie heeft bij het toezicht op tijdstippen waarin er minder personeel aanwezig is (bijv. bij nachtdienst) en bij het vergroten van de beweegvrijheid van de bewoners (bijv. GPS systemen). In 2022 is een start gemaakt met de inventarisatie van de mogelijkheden om de leefcirkels uit te breiden, zodat bewoners een nog grotere vrijheid hebben binnen Maria Dommer. In 2023 wordt gestart met de eerste stappen van de uitvoering hiervan.

3.4 Wet zorg en dwang (Wzd)

Samen met De Rijnhoven met wie Maria Dommer een samenwerkingsovereenkomst heeft voor de inzet van specialisten ouderengeneeskunde en andere behandelaren, is in 2022 gecontinueerd met de implementatie van de Wzd. Deze wet is cliëntvolgend en is dan ook van toepassing op alle cliënten van Maria Dommer, zowel intramuraal als in de Wijkverpleging.

In de tweede helft van 2022 is met name aandacht besteedt uitleg waar en hoe de toepassing en evaluatie van onvrijwillige zorg op de juiste wijze in het digitale zorgdossier te registreren. In gezamenlijk overleg is besloten de samenwerking met De Rijnhoven te beëindigen met ingang van 1 januari 2023. Veel aandacht is uitgegaan naar het vinden van een nieuwe samenwerkingspartner.

Cijfermatige rapportage OVZ januari t/m december 2022

Tabel: Registratie aantal toegepaste OVZ per categorie

Categorie	Intramuraal 88 cliënten	Volledig Pakket Thuis 52,2 cliënten	Wijkverpleging 55 cliënten
Toedienen, vocht, voeding, mediatie	5 x toegepast bij 4 verschillende cliënten		
Beperken bewegingsvrijheid	2 x toegepast bij 2 verschillende cliënten		
Insluiten	1 x toegepast bij 1 cliënt		
Uitoefenen toezicht op betrokkene			
Onderzoek aan kleding of lichaam			
Onderzoek woon-/verblijfsruimte			
Controle op gedrag beïnvloedende maatregelen			
Beperking van vrijheid eigen regie	1 x toegepast bij 1 cliënt		
Beperking recht ontvangen bezoek			

Analyse cijfermatige rapportage OVZ

Indien er sprake is van een onvrijwillige maatregel dan is het stappenplan beoordeeld op overweging van alternatieven en de mogelijkheid tot afbouw van de maatregel. Voor 2023 zijn er hernieuwde afspraken gemaakt met een extern adviseur op het gebied van Vrijheid in Veiligheid. De kennisbijeenkomst voor cliënten en naasten over het wonen en leven in Vrijheid en Veiligheid gaan in het eerste half jaar 2023 plaatsvinden. Ook krijgen in eerste instantie alle EV-ers een opfrustraining over de WZD. Hernieuwde bewustwording over onvrijwillige zorg en wat hier allemaal onder kan worden verstaan, leidt tot meer kennis en mogelijk ook tot een toename van de ingezette maatregelen. Dit moet blijken uit de rapportage over de eerste helft van 2023.

Maatregelen gericht op de afbouw van onvrijwillige zorg:

- Het Multi Disciplinair Overleg (MDO) wordt bij Maria Dommer als instrument ingezet om vrijwillige en onvrijwillige maatregelen zoveel mogelijk te beperken. Tijdens het MDO worden de maatregelen die zijn ingezet bij een cliënt geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Hierbij zijn, naast de EVV'er, SOG, Cliënt en familie, vaak ook de fysiotherapeut/ ergotherapeut, psycholoog en apotheker betrokken.
- Periodiek bespreken van de inzet van onvrijwillige zorg in het teamoverleg. Samen met het team worden mogelijke alternatieven besproken die tot afbouw van de maatregel kunnen leiden. Casuïstiek wordt besproken ter lering en verbetering. Mogelijk kan een (onvrijwillige) maatregel achterwege blijven.

Speerpunten voor 2023 zijn:

- Hernieuwen de scholing, deskundigheidsbevordering rondom de Wzd voor eerste instantie de zorgverantwoordelijken. Jaarlijks vindt scholing plaats om de kennis actueel te houden.
- Herkennen/erkennen van verzet is een vast terugkerend onderwerp in het teamoverleg. - Informeren van cliënten en naasten over (wettelijk) vertegenwoordigerschap en het belang van het tijdig regelen hiervan.

3.5 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 inhuizing 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 (bewoners met de functie behandeling) en met de huisarts (verzorgingshuisfunctie).

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 van de impact van de 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 af en cliëntveiligheid wordt vergroot. Per afdeling is een aandachtsvelder medicatieveiligheid.</p>

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

In april 2022 is Maria Dommer bezocht door de Inspectie. Een aantal verbeterpunten welke door de interim bestuurder en het MT van Maria Dommer vanuit diverse registraties/ observaties is gesignaleerd, werd ook door het rapport van de Inspectie bevestigd. Met name het bieden van persoonsgerichte zorg en het methodisch, cyclisch werken zijn twee belangrijke speerpunten om aan te werken in 2022/ 2023.

Om de aansturing van organisatie te professionaliseren heeft 2022 in het teken gestaan van een reorganisatie in met name de aansturing van de zorgteams. De functie van coördinator zorg is verdwenen, de functie van teamleider is teruggekomen en volledig gericht op het aansturen en coachen van de teams. Dit moet leiden tot een professionaliseringsslag binnen de teams, meer kennis en deskundigheid en daarmee een betere kwaliteit van zorg, welke door de teamleider middels vaste tools wordt gemonitord. Ook zijn vacatures uitgezet voor functies Manager Zorg en Welzijn en HR-functionaris, zodat het MT vertegenwoordigd is vanuit het primaire proces van zorgverlening, maar ook vanuit de ondersteunende functies.

In 2022 is aandacht besteed aan de volgende scholingen:

Onderwerp	Doel	Instrument	Betrokkenen
1. 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	ONS PDCA Casuïstiekbespreking a.h.v methodisch werken: deskundigheid, Alertheid, Bewustzijn, samenhang, Rapporteren en overdracht, afstemming	Stuurgroep kwaliteit Teamleden Twee kwaliteitsverpleegkundigen (projectbasis)
Onderwerp	Doel	Instrument	Betrokkenen

2.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 Coördinator Zorg Psychologen (zijn uitgenodigd) Teamleden
3. Medicatieveiligheid	Aantal medicatiefouten terugbrengen	IVM (Instituut Verantwoord Medicatiegebruik) heeft tweedaags scholing verzorgd	VIG's Verpleegkundigen
4. Dementie	Medewerkers hebben de benodigde kennis van de verschillende vormen van dementie, handelen hierna en dragen deze kennis actief uit		Coördinator Zorg Teamleden Coördinatoren Welzijn

4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

In mei 2022 heeft de initiële PREZO audit plaatsgevonden. Overeenkomstig de verwachting van bestuurder en MT zijn hierbij zijn niet alle prestaties behaald. Dit betekent dat Maria Dommer een jaar de tijd heeft om de twee niet behaalde prestaties alsnog te behalen en het PreZo Gouden kwaliteitslabel te kunnen ontvangen. Het merendeel van de bevindingen van het PREZO auditteam komt overeen met de bevindingen van de inspectie en eigen bevindingen van bestuurder en MT. Een stuurgroep kwaliteit is ingesteld, een plan van aanpak is gemaakt en er is gekozen om met een verbeterregister te werken waarin alle verbeteracties zijn opgenomen. De voortgang is gemonitord in de stuurgroep kwaliteit. Belangrijkste verbeterpunten zijn zoals reeds eerder genoemd het methodisch, cyclisch werken, het verbeteren van de persoonsgerichte zorg en deskundigheidsbevordering.

Alle kwaliteitsdocumenten zijn opgenomen in het PREZO kwaliteitshandboek, welke via een "tegel" op de Workspace toegankelijk zijn voor alle medewerkers. In 2022 is een start gemaakt met het actualiseren van de kritische processen, zoals het inhuizingsproces, de inrichting en monitoring van het zorgdossier en het MDO.

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 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. Het verslag wordt besproken in het lerend netwerk en wordt geplaatst op de Workspace 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 commissies (MIC, MIM, IPC, WZD, Medicatie) actief waar de betrokken aandachtsvelders zitting in hebben.

De kwaliteitsverpleegkundigen van Maria Dommer 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 commissies en de stuurgroep kwaliteit en nemen o.a. Prisma analyses af.

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.

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. In januari 2022 is afscheid genomen van de voormalig bestuurder en is voor een jaar een interim bestuurder aangesteld. Belangrijke opdracht is het doorvoeren van een her professionalisering van de organisatie. Dit heeft geleid tot een andere organisatiestructuur, uitbreiding van het MT, aansturing van de zorgteams door een teamleider, verschuiving van medewerkers in de verschillende teams om deze zowel wat betreft zorgbehoefte/ zorgzwaarte van de bewoners als bezetting in de teams beter op orde te krijgen. Vanaf 2022 is 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.

5.1 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.

5.2 Leiderschap, governance en management

Democratisch leiderschap is leidend met een grote mate van zelfregelend vermogen van teams. 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. 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.

5.3 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Maria heeft een Ondernemingsraad, een Cliëntenraad en 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 in relatie met de missie, visie en doelen van Maria Dommer.

5.4 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.

Doelen 2022	Resultaat
Doorvoeren van een her professionalisering van de organisatie.	Dit heeft geleid tot een andere organisatiestructuur, uitbreiding van het MT, aansturing van de zorgteams door een teamleider, verschuiving van medewerkers in de verschillende teams.
De SO / medische expertise participeren in besluitvormingsproces door structureel en periodiek te participeren in MT overleg.	De Specialist Ouderengeneeskunde heeft maandelijks overleg met de bestuurder van Maria Dommer

6. Personeelssamenstelling

Gezien, gehoord en geholpen worden op de terreinen waar je als cliënt behoefte aan hebt, daar draait het om in persoonsgerichte zorg. De zorgprofessional maakt het verschil, met zijn of haar kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Personeelssamenstelling draait dan ook om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn, gezien de vragen van de bewonersgroep op dat moment.

6.1 Capaciteit inzet en toezicht

De capaciteitsplanning vindt plaats op basis van 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 was tot het najaar 2022 in handen van een manager Zorg en Facilitair, een teamleider Zorg en Welzijn en hiërarchische coördinator zorg per afdeling. Per afdeling is een vast team van zorg- en welzijnsmedewerkers. Dit bevordert de herkenning door de bewoners. In het najaar is de functie van coördinator zorg uit gefaseerd en zijn de nieuw aangestelde teamleiders in positie gezet.

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). De samenwerking met De Rijnhoven over de 24/7 bereikbaarheid van een Big-geregistreerde Verpleegkundige en over de bereikbaarheid van een SOG-er stopt deels eind 2022. Maria Dommer stuurt erop om met ingang van 2023 de inzet van de SOG op andere wijze te realiseren. De samenwerking met de andere behandelaren van De Rijnhoven wordt gecontinueerd.

6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

De laatste jaren is veel is 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 bij één van de collega-instellingen.

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

Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning sluit aan bij de wensen van bewoners. De eerste aandacht gaat daarbij meestal uit naar gezondheid en welbevinden van de bewoners. De juiste, deskundige medewerkers en een aantrekkelijke fysieke leefomgeving zijn de omstandigheden die van

grote invloed zijn op de door de bewoners ervaren kwaliteit van leven. Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van Maria Dommer. Deze vatten we samen onder de noemer 'Hulpbronnen'. Hulpbronnen moeten helpend zijn om de kwaliteit van leven en kwaliteit van werken te versterken. Voorbeelden zijn; de gebouwde omgeving, materialen en hulpmiddelen, zoals tilliften, Ipads, facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie). Maar ook de financiën en administratieve organisatie en de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen. Daarnaast zijn nieuwe technologieën en digitalisering bezig aan een opmars, op alle terreinen in de samenleving. Ook in de ouderenzorg gaan deze ontwikkelingen, gebundeld onder de noemer EHealth, in de toekomst onderdeel uitmaken van het zorg- en ondersteuningsaanbod.

7.1 Technologische hulpbronnen

Als gevolg van (externe) ontwikkelingen zoals arbeidsmarktkrapte, Wet Zorg en Dwang, met betrekking tot Vrijheid en Veiligheid 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. Overgang naar nieuw ECD, ONS van Nedap ;
2. Cliëntportaal;
3. E-Medicatie toediening/registratie;
4. Vervangen zorgoproep;
5. Vrijheid en veiligheid m.b.v. sensortechnologie.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

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 voornamelijk 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).

8. Gebruik van informatie

Belangrijke bron van informatie zijn de tevredenheidswaarderingen. Het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen is vanzelfsprekend binnen Maria Dommer. In eerste instantie moet immers aan de cliënt verantwoording worden afgelegd over de geboden kwaliteit en veiligheid van zorg. Voor het leveren van kwalitatief goede zorg is een goed werk- en leerklimaat van belang. Daarom is ook het verzamelen van ervaringen van medewerkers onderdeel van de informatieverzameling, dit kan in de vorm van een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Deze staat in het voorjaar van 2024 op de planning. Eind 2022 en het voorjaar 2023 wordt informatie over medewerkerstevredenheid opgehaald vanuit de VAR, ronde tafelgesprekken met medewerkers en

observaties en gesprekken (walking around) door het bestuur/ management.

Het is van belang dat informatie openbaar is en transparant gepubliceerd wordt. Zodat bijvoorbeeld toekomstige cliënten een weloverwogen keuze voor een verpleeghuis kunnen maken.

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. Voor de verschillende doelgroepen worden afzonderlijke vragenlijsten gebruikt welke dan wel door de bewoner zelf, dan wel door de vertegenwoordiger worden ingevuld. De rapporten worden besproken in de cliëntenraad, het MT en in de teamoverleggen. Gezamenlijk worden de belangrijkste verbeteracties bepaald, welke worden opgenomen in het in 2022 geïntroduceerde verbeterregister.

De verbeterpunten uit de onderzoeken van 2022 hebben met name betrekking op het verbeteren van de persoonsgerichte zorg. Het beter kennen van de specifieke wensen van de bewoner en de deskundigheidsbevordering van medewerkers. Zoals eerder terug te lezen in de verslag zijn in 2022 diverse acties ingezet om dit te verbeteren. De meting in 2023 moet uitwijzen of dit in de beleving van de bewoner is verbeterd.

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 is tevens AVG functionaris en heeft een signalerende rol in de bewaking en beheersing van de privacy van informatie.

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.