



Jaarbericht

2011



2011: Verandering en oogst	2
Profiel van het Centrum	2
Verslagen	4
Werken aan verbeteren van kwaliteit	5
Het jaar door	6

Terugblikken en vooruitkijken

In de eerste maanden van het jaar maakt Malderburch Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg altijd de balans op van het jaar voorafgaand.

In het jaarverslag en de jaarrekening 2011 zijn bestede middelen – tijd, geld, personeel – aan goede ouderenzorg verantwoord.

Dit jaarbericht geeft een bondige verkorte weergave.

2011: Verandering en oogst

Voor Malderburch was 2011 een jaar van (weer) veel verandering. Ook hebben we resultaten van eerdere inspanningen kunnen oogsten. Dit jaarbericht geeft hiervan een goed beeld.

We mogen tevreden en trots zijn op wat er is gepresteerd.

Trots

Trots ben ik bijvoorbeeld op het behalen van het HKZ certificaat nieuwe stijl. Een echte teamprestatie! Verder prijs ik mij gelukkig met het goede overleg met de ondernemingsraad en de cliëntenraad. Last but not least is het prachtig dat Malderburch 2011 afsloot met een positieve financiële balans. Dat geeft perspectief. Met beperkte middelen maken we zo de omslag naar een nog

meer vraaggerichte en professionele organisatie. Waar de kwaliteit is gewaarborgd.

100% inzet

Een jaarverslag biedt de gelegenheid iedereen te bedanken die zich voor de volle 100% heeft ingezet - en inzet - voor Malderburch. Zoals onze medewerkers en vrijwilligers,

het management, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de raad van toezicht.

Allemaal dragen ze bij aan de kwaliteit van leven en welzijn van onze cliënten. Onze samenwerkingspartners en financiers dank ik voor hun vertrouwen.

Agnes Schaap

Raad van Bestuur

Malderburch Centrum voor Welzijn Wonen en Zorg is er voor alle ouderen in de gemeente Heumen.

Wij zijn een deskundige, gastvrije en efficiënte zorg- en dienstverlener. Waar mogelijk sluiten wij aan bij de zelfstandige woon- en leefomgeving van onze cliënten. Wij zorgen voor een warme aangename woonomgeving. Onze cliënten voelen zich, ondanks toenemende afhankelijkheid, thuis en houden regie over hun eigen leven. Wij zijn een maatschappelijke verantwoorde onderneming. Vanuit die gedachte gaan we om met cliënten, medewerkers, vrijwilligers en met de gemeenschap.

Profiel van het

Bij wet erkend

Malderburch is een instelling voor verblijf 'met behandeling' - dat is de verpleeghuiszorg, zowel psychogeriatrisch als somatiek - en 'zonder behandeling', de verzorgingshuiszorg. Wij zijn wettelijk toegelaten - zo heet dat - voor huishoudelijke en persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende en activerende begeleiding, behandeling en verblijf. Sinds 2009 hebben we de erkenning 'beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging'.

Cliënten

Op 31 december 2011 had Malderburch 103 cliënten. Daarmee waren alle plaatsen in



Samen midden in de maatschappij

Malderburch is een maatschappelijke onderneming met sterke banden in de gemeenschap. Onze vrijwilligers zijn goud waard! We werken samen met een groot aantal plaatselijke en regionale instellingen en organisaties. Zoals de Katholieke Bond Ouderen, ZZG zorggroep, thuiszorg Heumen, woningcorporatie Oosterpoort, Dichterbij (voor mensen met een beperking), GGZ en RIBW, de gemeente Heumen en de Stichting Welzijn Groesbeek. Voor de laatste instelling vervult Malderburch de professionele achterwacht voor cliënten die de personenalarmering gebruiken.

Centrum

het verzorgingshuis bezet. Aan de dagactiviteiten namen 41 mensen deel. Malderburch had 42 cliënten die buiten het verzorgingshuis wonen (extramuraal) in Malderhof en Hubertushof.

In 2011 zijn 20 cliënten (intramuraal) overleden.

Wachlijst

Op 31 december stonden 66 mensen op de wachtlijst voor verblijf in Malderburch. Soms is het nodig te zorgen voor overbruggingsruimte omdat er geen plek is of een cliënt om andere redenen niet in aanmerking komt. In 2011 waren we genooddaakt 20 cliënten in een verpleeg- of verzorgings-

huis elders onder te brengen. Dat gold verder voor 10 cliënten psychogeriatric en 9 cliënten somatiek. De komende jaren verwachten we meer vraag naar overbruggingszorg, onder andere door het veranderende opnamebeleid. Alleen nog van cliënten die 'zware zorg' nodig hebben.

Welzijn

Belangrijk onderdeel van onze organisatie is welzijn. Welzijnswerk voor ouderen ondersteunt en versterkt het vermogen van ouderen om zelf sturing te blijven geven aan hun leven. Diverse voorzieningen en diensten dragen daartoe bij, zoals de personenalarmering en de mantelzorgondersteuning.

Personeel

Malderburch heeft 197 mensen (betaald) in dienst (stand van zaken 31 december 2011). Samen vervullen ze 83,6 formatieplaatsen. In 2011 vertrokken 21 medewerkers en kwamen er 32 nieuw binnen. Het ziekteverzuim is met 6,1 % ongeveer gelijk aan het landelijke gemiddelde voor ouderenzorg. Het verzuim was wel een stuk lager dan in 2010, toen lag dit op 7,1 %.

Omzet

De omzet van Malderburch als geheel bedroeg in 2011 € 7,1 miljoen.

Goed toezicht op goede zorg

Malderburch heeft een Raad van Toezicht. Het toezicht is gebaseerd op het zogenaamde Health Care Governance. Oftewel: Goede zorg is goed bestuur is goed toezicht. Goede zorg is dus verantwoorde zorg.

Verslagen

Bestuur

Directeur-bestuurder is sinds 1999 Agnes Schaap. Het management is in 2011 gecompleteerd en bestaat nu naast de bestuurder uit twee zorgmanagers, een kwaliteitsmanager, een facilitair manager en een manager van de economische en administratieve dienst.

Toezicht

De raad van toezicht van Malderburch staat onder voorzitterschap van mevrouw M. Delissen en heeft daarnaast vijf leden. De raad heeft zich onder meer actief bezig gehouden met de nieuwe strategische beleidsvisie. Die is opgesteld samen met belanghebbenden – zoals gemeente, andere woon- en welzijnsinstellingen. De beleidsvisie is richtsnoer voor de komende jaren.

Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt de bewoners en gebruikers van Malderburch. Regelmatig heeft de raad overleg met de bestuurder en er is contact met de raad

van toezicht. De overleg- en discussiepunten zijn over het algemeen praktisch van aard geweest. Besproken zijn o.a. voeding, inrichting van de receptie, de inspectie en plannen van het bestuur.

De cliëntenraad is actief in het organiseren zoals de bingo en de traditionele oudejaarsviering. En natuurlijk heeft iedere nieuwe bewoner een welkomstbloemetje gekregen. Voor overledenen verzorgt de cliëntenraad het opdragen van een Heilige Mis.

Ondernemingsraad

In een veranderende en ontwikkelende organisatie (zoals Malderburch) ligt er veel werk voor de ondernemingsraad. Roosters, verlofregelingen, bezetting, en ook het verdere professionaliseren van het werk en van de ondernemingsraad zelf vormden de rode draad in 2011.

In 2012 OR-verkiezingen

Voor de ondernemingsraad zijn er dit jaar (2012) verkiezingen. De OR heeft wettelijke taken en o.a. recht van instemming en advies. Voorzitter is Heleen van Duijnhoven.

Cliënten praten mee

De cliëntenraad bestond per 31 december 2011 uit drie leden, mevrouw J. Donders, mevrouw P. Theunissen-Vink en de heer A. Reuvers. De cliëntenraad is aangesloten bij de Stichting landelijke organisatie cliëntenraden. Zij voert in het 'De Grensstreek' overleg met andere cliëntenraden uit de regio.





Pluimen en een enkele klacht

Een enkele cliënt tikt ons af en toe op de vingers. In 2011 kreeg het bestuur vijf keer een klacht binnen, in een enkel geval via de vertrouwenspersoon. Klachten gingen over wachtlijst en opnamebeleid, een bed, Tafeltje dekje en de klussendienst. Alle klachten zijn in overleg bevredigend opgelost. Complimenten waren er ook. Zoals voor de service, het eten en de medewerkers. Bedankt!

Werken aan verbeteren van kwaliteit

Management en medewerkers van Malderburch zijn dag in dag uit bezig met zorg. Goede zorg, met open oog en oor voor behoeften van de cliënt. Continu alert op wat beter moet of nog beter kan. De zorg voor kwaliteit houdt ons scherp.

Certificering

Malderburch voldoet aan de ISO 9001 kwaliteitsnormen. In de zomer van 2011 kregen we het HKZ-keurmerk toegekend. Opnieuw, want de beoordeling is eens per 3 jaar en ook in 2008 kreeg Malderburch het keurmerk. HKZ betekent Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Het certificaat is een basisgarantie dat Malderburch voldoet aan de voorwaarden voor het leveren van optimale zorg aan cliënten.

Kwaliteitsbeleid

De bedrijfsvoering van Malderburch is zo goed mogelijk omschreven in processen,

procedures en protocollen. Volgens landelijk geldende normen en standaarden. Regelmatig lopen we natuurlijk alles door. We toetsen ook waar het uiteindelijk altijd om gaat: Is de cliënt tevreden?

Tevreden cliënten

Iedere twee jaar vragen wij onze cliënten wat ze vinden van de dienstverlening. De uitkomsten van het cliëntentevredenheidsonderzoek in 2011 waren over het algemeen positief. De persoonlijke verzorging is netjes, op tijd en adequaat. Het wonen is veilig (levensfeer, privacy), het verblijf prettig (ruimtes, omgaan met elkaar), de informatie en de activiteiten zijn prima in orde.

Oppakken

Er valt altijd wat te verbeteren. Het bureau dat de cliëntentevredenheid onderzocht deed ons een aantal aanbevelingen. Zo kregen we het advies de frequentie van contact voor de cliënten met elkaar en het

tijdstip van de warme maaltijden te bekijken. En goed te blijven letten op de brandpreventie, op de 'net iets verdergaande dan de gewoonlijke' aandacht voor cliënten. Dit geldt ook de zorg rond het levenseinde. Ten slotte, we nemen ook het advies ter harte om afspraken te maken met apothekers en artsen over het geven van medicijneninformatie

Meldingen

Het komt voor dat er zich op afdelingen voorvallen voordoen die we verplicht zijn te registreren, o.a. rond medicijnen of als een cliënt komt te vallen. Malderburch heeft een commissie die dit soort meldingen bespreekt en dat gebeurt ook in de teams. Eventueel passen we het beleid hierop aan.

Het jaar door

Een beleidsvisie voor de komende jaren

Het ouderenbeleid wijzigt en de maatschappij ontwikkelt zich. Malderburch wil hier op anticiperen. Daarom is een beleidsvisie voor de komende jaren (2011-2014) gemaakt, 'Gastvrij ontmoeten en verzorgen'. We hebben de visie opgesteld samen met onze 'stakeholders', dat zijn vertegenwoordigers die belang hebben bij een goede en duurzame ouderenzorg in de gemeente Heumen. Wilt u de beleidsvisie ontvangen, bel of mail naar info@malderburch.nl. Vergeet niet uw adresgegevens door te geven.



Groei personenalarmering

Op 31 december 2011 bedroeg het aantal deelnemers aan de personenalarmering 131. Het aantal aanmeldingen (46) was over het hele jaar veel groter dan de afmeldingen (29). Van de abonnees hebben er 73 professionele achterwacht.

Prettig toeven in Malderburch

Het afgelopen jaar is onderzoek gedaan naar zowel cliënt- als medewerkerstevredenheid. Beide scores goed, respectievelijk een 8,1 en een 8,2.

Positief financieel resultaat

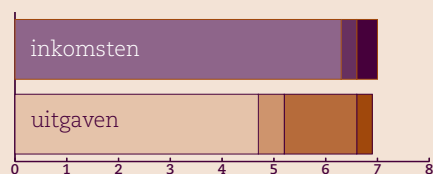
Malderburch heeft het boekjaar 2011 afgesloten met ruim honderd duizend euro in de plus. Positief is dat kosten van de tijdelijke huisvesting (begin deze eeuw) die nog op de balans drukten, konden worden afgelost na goede afspraken met de Nederlandse Zorg Autoriteit.

Inkomsten (in miljoenen €)

- 6,3 wettelijk budget ouderenzorg
- 0,3 aanvullende subsidies, zoals die van de gemeente, ID (gesubsidieerde arbeid), en ministerie VWS
- 0,4 overig zoals maaltijden en verhuur

Uitgaven (in miljoenen €)

- 4,7 personeel
- 0,5 afschrijvingen op gebouwen, machines etc.
- 1,4 overige bedrijfskosten zoals inkoop voeding, onderhoud en energie
- 0,3 financiële baten en lasten



'Passend wonen' in uitvoering

We willen ouderen in staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig en naar eigen keuze te wonen. Dat willen de ouderen zelf ook. Malderburch, de gemeente Heumen en woningbouwcorporatie Oosterpoort zijn daarom aan de slag gegaan met 'Passend wonen'. Dit is een beleidsnotitie met een aanpak voor – de naam zegt het al – het mogelijk maken van wonen naar behoefte. Met de uitvoering is gestart.

Goed geschoold en opgeleid

Malderburch heeft een opleidingsplan. Het is de basis voor het jaarlijkse scholingsplan. In 2011 zijn meerdere cursussen en opleidingen succesvol afgerond. Zo zijn drie eerst verantwoordelijke verzorgenden geslaagd voor het diploma en zijn twee andere medewerkers met deze opleiding begonnen.

Colofon

Dit jaarbericht 2011 geeft een samenvatting van het jaarverslag 2011. Het jaarverslag is 23 april 2012 vastgesteld in de Raad van Bestuur en op 8 mei 2012 goedgekeurd in de Raad van Toezicht en gecontroleerd en beoordeeld door F.E. van Kemmer Register Accountant.

Samenstelling, tekst en coördinatie:
Coops communicatie en advies
Ontwerp: Ineke Oerlemans
Fotografie: Inge Hondebrink
Druk: Drukmotief



Broekkant 16
6581 AE Malden
Telefoon: 024 3570570
E-mail: info@malderburch.nl
Web: www.malderburch.nl