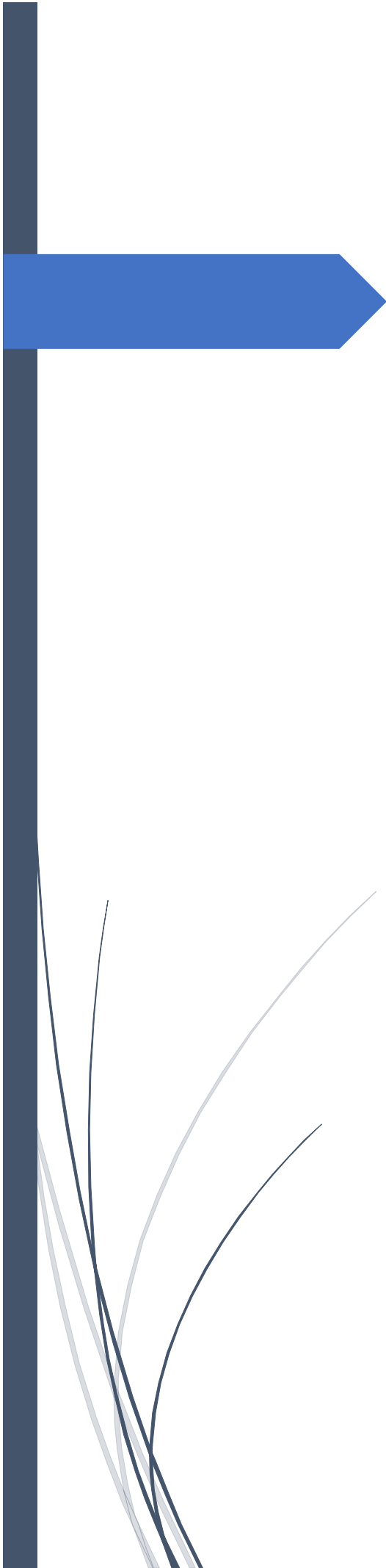




Jaarplan 2022 Malderburch



malderburch

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Profiel zorgorganisatie.....	4
1.1. Visie en kernwaarden	4
1.2. Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling	4
1.3. Type zorgverlening, zzp-verdeling, omzet per doelgroep	5
1.4. Aantal locaties en de zorgomgeving.....	5
1.5. Landelijk of stedelijk van aard	5
2. Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling.....	6
2.1 Instroom- en uitstroom van zorgmedewerkers	7
2.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en relatie met de drie dimensies van kwaliteit	7
2.3 Inspireren – Mobiliseren – Waarderen - Reflecteren.....	8
3. Kwaliteitsjaarplan 2022	9
3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	9
3.2. Wonen en welzijn	11
3.2.1 Informele zorg	12
3.2.1.1 Mantelzorg Heumen.....	12
3.2.1.2 Ouderenadviseurs welzijn	12
3.2.1.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	13
3.2.1.4 Dagbesteding	13
3.2.1.4 Huisvesting	14
3.3. Veiligheid	16
3.4. Leren en werken aan kwaliteit	17
3.5. Leiderschap, governance en management	19
3.5.2 Leiderschapsonwikkeling	19
3.5.3 Verzorgende- en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR).....	20
3.5.4 Lerend netwerk	20
3.5.5 Medezeggenschap.....	20
3.5.5.1 Cliëntenraad	20
3.5.5.2 Ondernemingsraad.....	20
3.6 Personeelssamenstelling, voldoende en vakbekwaam personeel.....	21
3.6.1 Strategische Personeelsplanning.....	21
3.7 Gebruik van hulpbronnen.....	23
3.7.1. Samenwerking	23
3.8 Gebruik van informatie.....	24

3.8.1	Clëntenraadpleging en medewerkerstevredenheidsonderzoek	24
3.8.2	Zorginkoop.....	24
3.8.3	In- en externe audits	24
3.8.4	Beleidsnotities, protocollen en werkinstructies, documentbeheersysteem	24
3.8.5	Teamoverleggen en overlegcultuur	24
3.8.6	Communicatie	24
4.1	Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie volgens KvK	26
4.2	Beschrijving evaluatie interne en externe partijen	26
Bijlage 1	Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling.....	27
Bijlage 2	Type zorgverlening, zzp-verdeling, omzet per doelgroep	28
Bijlage 3	Personeelsbestand en in-en uitstroom	29
Bijlage 4	Normen Personeelssamenstelling.....	30
Bijlage 5	Kwaliteitsbeleid Malderburch	31

Inleiding

Voor u ligt het jaarplan 2022 van Malderburch, centrum voor welzijn, wonen en zorg.

In 2021 is er hard gewerkt aan kwaliteit van zorg en ik ben trots op de resultaten die we ondanks Corona met elkaar bereikt hebben.

Mooie ontwikkelingen die we in 2022 met veel enthousiasme samen weer verder vormgeven.

We richten ons met dit kwaliteitsjaarplan 2022 op de toekomst waar kwetsbare ouderen de juiste zorg ontvangen zowel thuis als binnen de muren van onze locaties.

Dit jaarplan voor 2022 is een samengesteld plan waarbij de gemeenschappelijke pijlers van de drie kwaliteitskaders VVT, VG en Wijkverpleging zijn opgenomen. We hebben het dan over:

- ✚ Eigen regie van de cliënt
- ✚ Betrokkenheid van familie en mantelzorgers
- ✚ Werken aan het zorgplan

Tevens zal in 2022 samen met medewerkers en leidinggevenden een set van kernwaarden worden opgesteld die het kompas van ons handelen vormt en in lijn is met de visie op zorg.

We spreken met elkaar af **wat** we moeten realiseren en **hoe** we dat gaan doen.

Met vriendelijke groet,

Paola Peters

Raad van Bestuur



1. Profiel zorgorganisatie

1.1. Visie en kernwaarden

Waarden weerspiegelen een organisatiecultuur en geven richting aan de strategie van de organisatie. Een waarden gedreven cultuur met als onderlegger vertrouwen en transparantie geeft richting aan het werken binnen Malderburch. Vanuit de visie dat medewerkers de belangrijkste bron zijn in het direct contact met cliënten en mantelzorgers willen we medewerkers en cliënten versterken in hun rol.

Welzijn behoort tot een van de meeste essentiële levensbehoeften van mensen en is onlosmakelijk verbonden met professionele zorg. Welzijn is in onze ogen je wel bevinden, ervaren dat je een zinvolle dag invulling hebt en dat je ertoe doet en er mag zijn. Gezien worden. In dit plan ligt de focus op de ontwikkeling van waarden en het welzijn van mensen in Malderburch, zowel de mensen aan wie wij zorg en dienstverlening bieden als aan de medewerkers die bij ons werken.

1.2. Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling.

Malderburch biedt zorg en ondersteuning aan ouder wordende cliënten met verschillende zorgvragen. Denk aan ondersteuning bij de dagelijkse ADL of verpleegkundige zorg, zowel in de thuiszorg als binnen het centrum voor welzijn, wonen en zorg.

Ook aan cliënten met een zorgvraag op het gebied van psychogeriatric biedt Malderburch zorg in de kleinschalige woningen.

We zien cliënten met een somatische zorgvraag die gaandeweg te maken krijgen met cognitieve problemen. Hen bieden we in eerste instantie ondersteuning in het appartement waar de cliënt woont. Indien dit niet meer passend is kijken we samen met cliënt/familie en behandelaren naar een eventuele passende plek in een van de kleinschalige woningen.

Op locatie Buurderij De Lage Hof wordt aan 12 cliënten met dementie zorg geboden binnen de kleinschalige woningen. Aan 12 cliënten met een verstandelijke beperking wordt ondersteuning geboden in de twee andere kleinschalige woningen binnen Buurderij De Lage Hof. Daarnaast zijn er nog twee zorgwoningen op de tweede verdieping.

Focus en strategische bezinning

2022 zal voor Malderburch een jaar zijn waarin we in het licht van de transitie naar zwaardere zorg ons zullen bezinnen op onze kernopgave en onze centrale waarden. "Bij Malderburch voelt u zich thuis" is ons motto. Dat geldt voor cliënten, senioren en mantelzorgers in de gemeente. Doordat we meerdere cliënten hebben met uiteenlopende zorgvragen moeten we voldoen aan drie kwaliteitskaders. Dit betreft het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, Wijkverpleging en Verpleeghuiszorg. Dit vraagt veel van ons. Om die reden brengen we in 2022 focus aan in onze zorg- en dienstverlening. De doelgroepen en onze portfolio worden opnieuw vastgesteld.

Resultaat 1

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Focus aanbrengen en vaststellen van het portfolio voor Malderburch.	RvB	31-12-2022

1.3. Type zorgverlening, zzp-verdeling, omzet per doelgroep

Binnen Malderburch locatie Malden wonen 100 cliënten: 30 cliënten met een zzp 4-5-6 zonder behandeling en 60 cliënten met een zzp 5-6-7 met behandeling. 10 cliënten hebben een lagere zorgvraag. Binnen de Buurderij De Lage Hof hebben 11 cliënten een zzp 5 of 7 en ontvangt een cliënt zorg vanuit VPT. Ook wordt waar nodig terminale zorg geboden via zzp 10.

In Buurderij de Lage Hof wonen 12 cliënten met een VG-indicatie i.v.m. een verstandelijke beperking: 5 cliënten hebben een VG-6-M indicatie, 3 cliënten een VG-5-M, 3 cliënten een VG-8-M en 1 cliënt een VH-4-M. In de bovenwoning woont een cliënt met VPT-4-M en een andere cliënt zonder zorg.

Zie bijlage 2 voor het uitgebreide overzicht.

1.4. Aantal locaties en de zorgomgeving

Malderburch heeft twee woonlocaties, te weten de hoofdlocatie centrum voor welzijn, wonen en zorg - Malderburch in Malden en locatie Buurderij De Lage Hof in Overasselt.

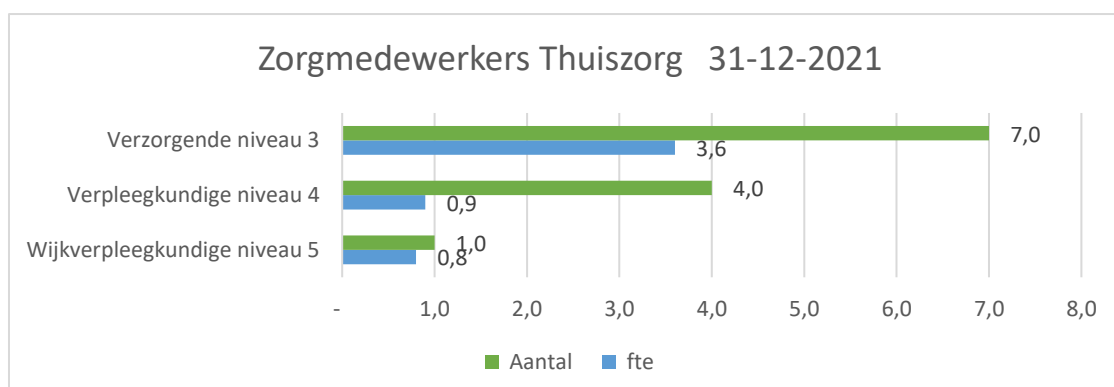
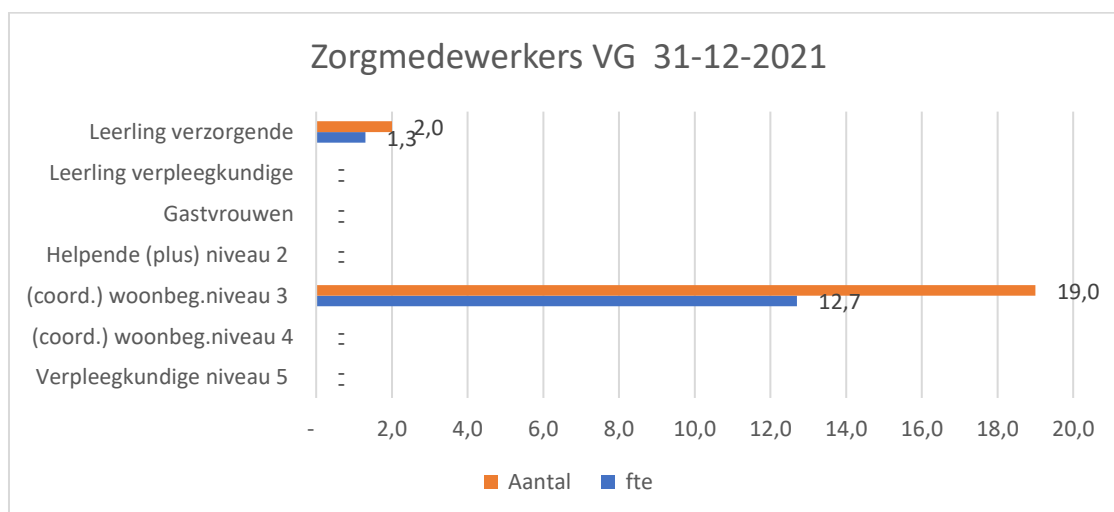
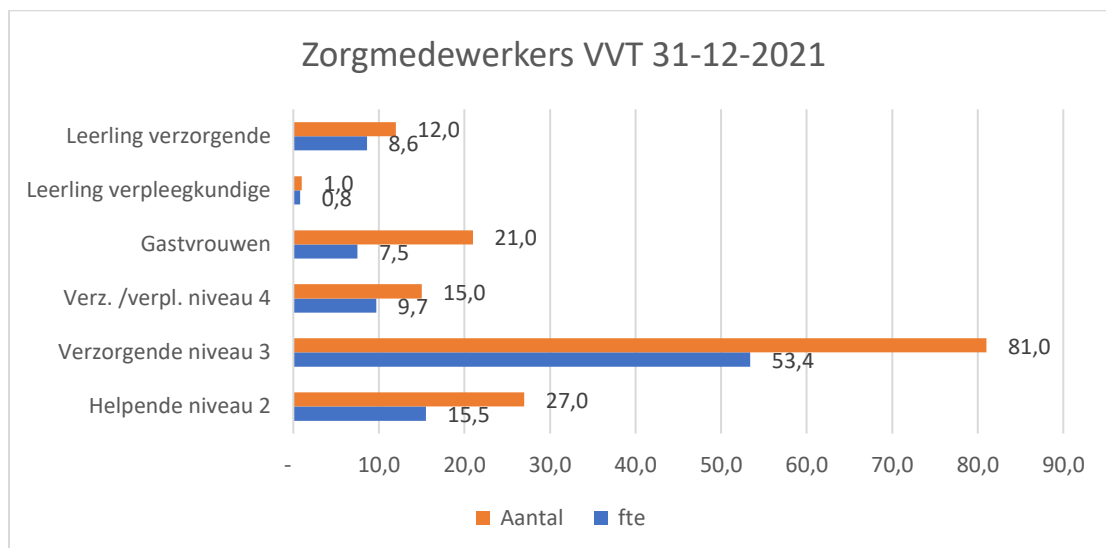
1.5. Landelijk of stedelijk van aard

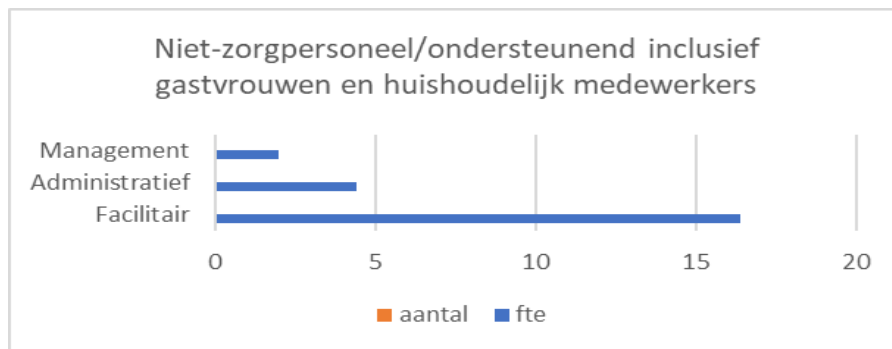
Locatie Malderburch is gelegen in het dorp Malden, valt onder de gemeente Heumen. Het heeft als centrum voor welzijn, wonen en zorg een dorpse functie, al ligt het dicht tegen de stad Nijmegen aan.

Locatie de Lage Hof is landelijk gelegen in Overasselt, deze woonlocatie is gelegen naast museumboerderij De Buurderij.

2. Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling

Binnen Malderburch zijn zorgverleners in verschillende functies en niveaus werkzaam, aangevuld met ondersteunende functies zoals (para)medici, facilitaire -, staf- en administratieve medewerkers, en niet te vergeten de 150 vrijwilligers die cliënten dagelijks ondersteunen. In de grafieken zijn functieniveaus weergegeven.





Ratio Personele kosten versus opbrengsten

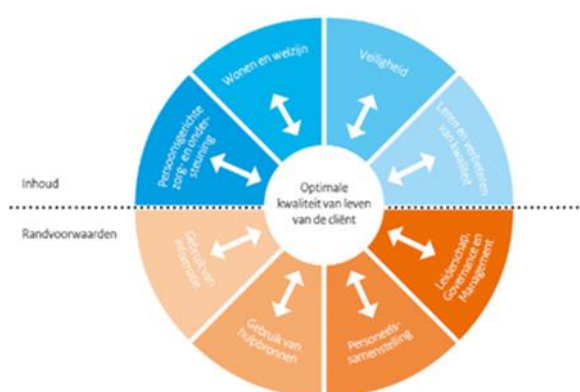
Opbrengsten	13.793.192
Personele kosten	10.343.286
Ratio	75%

2.1 Instroom- en uitstroom van zorgmedewerkers

Bij cliëntgebonden zorgmedewerkers totaal zien we bij instroom t/m oktober 2021 een groei van 4 medewerkers, met name leerlingen, gastvrouwen en helpenden; en zien we een uitstroom van verzorgenden, verzorgenden IG, verpleegkundigen en helpenden-plus.

Bij het niet-clientgebonden personeel zien we een instroom van 10 medewerkers en een uitstroom van 3 medewerkers. In totaal zien we een groei van 4 medewerkers cliëntgebonden, een uitstroom van 3 medewerkers niet-clientgebonden en blijft het medewerkers zorgbestand met een groei van +1 stabiel. Ondanks het feit dat het om positieve instroom gaat is het aantal zorgmedewerkers niveau 3 en hoger gedaald. In de krapte van de arbeidsmarkt doen we er alles aan medewerkers aan ons te binden. Het opleiden van medewerkers maakt daar onderdeel van uit. Zie bijlage 3 voor inhoudelijke detaillering.

2.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en relatie met de drie dimensies van kwaliteit

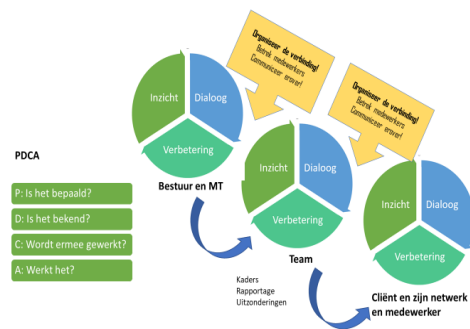


Het Kwaliteitskader met de vier taartpunten op Inhoud en vier taartpunten voor randvoorwaarden is de kapstok voor optimale kwaliteit van leven van de cliënt. De inhoud van zorg en ondersteuning is het vertrekpunt van goede, persoonsgerichte zorg en ondersteuning en krijgt vorm in de interactie tussen cliënt, naasten, professional/zorgverlener.

Daarnaast houden wij binnen Malderburch in ons jaarplan **verbinding met de drie dimensies van kwaliteit**:

Relationele kwaliteit vanuit de aandacht die er is voor mensen als mensen in kwetsbaarheid en afhankelijkheid. **Professionele** kwaliteit die gaat om vakmanschap en hoe de cliënt dat ervaart en de **Organisatorische** kwaliteit die gaat over hoe middelen in te zetten om de relationele en professionele kwaliteit te organiseren.

In bijlage 4 is ons kwaliteitsbeleid te lezen. Het is belangrijk om de drie aspecten van kwaliteit in zijn totaal te benaderen. Als een van de drie niet in orde is, heeft dit invloed op alle aspecten van kwaliteit. Ze zijn met elkaar verweven en niet altijd gemakkelijk te onderscheiden.



2.3 Inspireren – Mobiliseren – Waarderen - Reflecteren

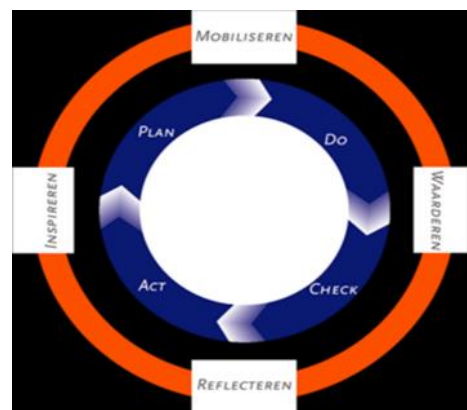
Om de Pdca-cyclus werkend te krijgen en te houden is de IMWR-cyclus onmisbaar. Het is met nadruk een cirkel en niet volgtijdig maar complementair. Zij geeft richting aan de mensgerichte, sociaal-culturele aspecten om de organisatie te laten functioneren zoals we beogen. Kortom het is de cirkel van de menselijke maat.

Inspireren Het prikkelen van de geest, het genereren van nieuwe ideeën, het creëren van een gevoel van betrokkenheid en uitdaging. Het elkaar enthousiast maken voor de bestaansredenen van de organisatie, haar positie en kracht. Het ontwikkelen van een toekomstperspectief en ontdekken van mogelijkheden tot verbeteren en vernieuwen.

Mobiliseren Het benutten van de inspiratie, het aanwenden en ontwikkelen van de capaciteiten en kwaliteiten van alle betrokkenen in en rond de organisatie (medewerkers, klanten, partners, bestuurders), om het toekomstperspectief, de doelstellingen en plannen van de organisatie te realiseren.

Waarderen Betekent dat de leiding in overleg met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen bepaalt wat werkelijk van waarde is in het licht van haar missie en visie. Waarderen betekent ook oog en respect hebben voor elkaars rol en bijdrage, het beantwoorden van de behoeften van medewerkers aan erkenning voor gepleegde inspanningen en behaalde resultaten in lijn met de doelstellingen van de organisatie.

Reflecteren Betekent de tijd nemen om terug te kijken op de resultaten die zijn behaald en de manier waarop dat is gebeurd. Het doel is op basis daarvan te leren. Reflectie kan plaatsvinden op diverse niveaus: het individu, het team of de organisatie als geheel. Reflecteren omvat ook het spiegelen met anderen. De tijd nemen om met elkaar te overdenken en te bespreken waar het nu eigenlijk allemaal om ging, waar het goed gaat, waar de zorgen zitten, wat er mogelijk of moeilijk was of zal worden. Het vraagt om een open cultuur waarin de dialoog hierover gevoerd wordt in het besef dat dit bijdraagt aan het verwezenlijken van ambities, dan wel het bouwen aan een mooie toekomst. En waarin met bezieling, inspiratie en motivatie voor en van eenieder die bij de organisatie is betrokken, wordt samengewerkt.



3. Kwaliteitsjaarplan 2022

3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over compassie (nabijheid, vertrouwen aandacht en begrip); over uniek zijn (gezien worden en persoonlijke context, over eigen identiteit) en over autonomie (behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden, ook in de laatste levensfase).

Om persoonsgerichte zorg en ondersteuning optimaal te laten aansluiten op de situatie van de cliënt is het kennen van de cliënt essentieel. Dat begint met de kennismaking met elkaar, ontmoeting om te weten wie de cliënt is, welke vragen hij/zij heeft bij zelfredzaamheid en welke hulp gewenst wordt op elk van de leefgebieden. Behalve ondersteuning op medisch en verpleegkundige zorg kan het gaan om begeleiding, zingeving, welbevinden, participatie om de kwaliteit van leven te verhogen.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning - namens de Cliëntenraad

‘De bewoner wordt gezien en benaderd met respect op een wijze die past bij deze persoon en haar/zijn levensgeschiedenis. Er wordt echt persoonlijk contact gelegd en niet over, maar met de bewoner gesproken. De zorg wordt hierop afgestemd zodat de kwaliteit van leven voorop staat en de eigen regie en keuze overeind blijft. Eventuele beperkingen in handelen wordt in overleg met de bewoner en vertegenwoordiger afgesproken zodat de bewoner zo veel als mogelijk is de eigen regie houdt en zelf de keuzes kan bepalen en zo invulling kan geven aan eigen dag besteding. Dit bevordert het gevoel van eigen waarde. De wensen rond zijn/haar levenseinde zijn gehoord en ook vastgelegd en vindbaar. De bewoner krijgt ondersteuning bij zingevingsvragen en andere vragen die opkomen in de laatste levensfase. Er is aandacht voor bewoners voor wie vereenzaming dreigt vanwege gebrek aan familieaandacht en eigen sociaal netwerk. De bewoner mag verwachten dat dit bekend is bij de zorg en dat hierop actie wordt ondernomen zodat ook deze bewoners een kwalitatief goed leven hebben. De rol die andere mantelzorgers hierbij kunnen spelen wordt gewogen en meegenomen’.

Wat gaan we doen?

We brengen de klantreis in kaart die een nieuwe cliënt doormaakt. Dat begint al voordat iemand op zoek gaat naar zorg of ondersteuning en houdt aan tot na het moment van afscheid door overlijden of vertrek. Op die manier krijgen we zicht op de klantbeleving, de ervaringen en emoties die daarmee gepaard gaan. Door aandacht te hebben voor eigen keuzes en regie en door professionele ondersteuning te bieden waar nodig voelt zich de cliënt zich gehoord en gezien. Daarmee verbeteren we onze zorg en sluiten we beter aan op de vraag van cliënten. Persoonsgerichte zorg is binnen Malderburch-breed eenduidig.

Een klantreis verandert steeds en is in die zin nooit af.

Resultaat 2

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	De klantreis in kaart gebracht van moment van 1 ^e oriëntatie, wachtlijstbeheer tot en met nazorg nadat een cliënt is overleden of vertrokken. De persoonsgerichte thema 's die er voor de cliënt toe doen zijn onderdeel van de klantreis en leidend (zichtbaar) binnen Malderburch.	Manager zorg en welzijn	01-06-2022
b	De werkwijze van de volledige klantreis in proces uitgewerkt.	Kwaliteits-functionaris	01-07-2022
c	De klantreis is zodanig geïmplementeerd dat aan de hand van klanttevredenheid zichtbaar is dat de klant die voor persoonsgerichte zorg- en of ondersteuning van Malderburch kiest ook daadwerkelijk centraal staat.	Manager zorg en teamleiders	30-09-2022
d	Het ECD van de cliënt laat aantoonbaar zien dat de cliënt gekend wordt, samen met familie/ naasten in gesprek is met degenen die professionele zorg bieden.	CV en CW	30-09-2022

Resultaat 3

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Uitwerken van een zorgconcept/-model dat kan ondersteunen bij het bieden van beleavingsgerichte zorg aan mensen met dementie . Daarbij wordt uitgegaan van de individuele behoeften van de mensen met dementie en niet van de beperkingen. De inbreng van gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric (gvp) is hierin van toegevoegde waarde.	Manager zorg en welzijn met projectgroep	30-09-2022
b	Verbreden van het voorgestelde model voor kwetsbare ouderen met een somatische zorgvraag.	Projectgroep	01-11-2022

3.2. Wonen en welzijn

Zo aangenaam mogelijk leven, met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk met familie en naasten en vanuit eigen regie. Wonen en welzijn gaat ook over de sociale omgeving, privacy, je thuis voelen, een prettige en veilige woon- en werkomgeving, sociale veiligheid en betekenis geven/zingeving. Gastvrijheid, lekkere maaltijden, een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding horen daar eveneens bij.

Wonen en welzijn namens de Cliëntenraad

‘De bewoner voelt zich baas in het eigen appartement ingericht met voor de bewoner bekende en vertrouwde spullen. Door de verzorging en andere medewerkers wordt zijn/haar privacy gerespecteerd. In de gezamenlijke ruimtes is het prettig en veilig vertoeven. Tijdens de persoonlijke verzorging voelt de bewoner zich veilig en gerespecteerd. Het eten is een feest. De rol van familie en vrijwilligers is duidelijk en bij de bewoner bekend’.

Wat gaan we doen?

Malderburch spant zich met nieuw elan in om ervoor te zorgen dat cliënten in een prettige en veilige woonomgeving wonen, ongeacht de wijze van wonen of iemand nu komt wonen in een van de appartementen, als echtpaar in een tweepersoons appartement of vanuit een vraag voor een dementievriendelijke omgeving. Dit vraagt om goede samenwerking en een verbeterde aansluiting van ondersteunende diensten met de medewerkers in het primair proces.

We passen de Wet zorg en dwang in onze woonlocaties toe, dit betekent leven in vrijheid waar mogelijk. We streven ernaar snel te kunnen schakelen om passende zorg te bieden indien cliënten cognitief achteruitgaan en te maken met een veranderende zorgvraag.

Aandacht voor schoon en verzorgd wonen blijft onder de aandacht.

Dat vraagt om onderzoek en advies, bv. welke ruimtes creëren we aanvullend op de bestaande buurtkamers. Denk aan huiskamers, tuinkamers of anderszins.

Gastvrijheid is een belangrijk thema en zichtbaar op alle woonverdiepingen en in de Buurderij.

Resultaat 4

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Een eerste concept voor het ‘Huis van de toekomst’ ligt voor, dit in nauwe samenwerking met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.	Projectgroep met CR en OR afvaardiging	01-05-2022
b	Onderzoek en plan van aanpak voor het veranderproces van de restauratieve diensten is in gang gezet; het scenario 's op het gebied van eten en drinken passend bij onze visie en populatie.	Projectgroep met vertegenwoordiging facilitair- en zorgmedewerkers	01-04-2022
c	Realiseren van betere afstemming ondersteunende diensten en zorg.	Manager Bedrijfsvoering	01-07-2022
d	Malderburch is herkenbaar aan de wijze van dementievriendelijke zorg.	Manager wonen en welzijn	01-07-2022
e	De HIP-commissie voert minimaal 1 audit per afdeling per jaar uit op de diverse criteria volgens het kwaliteitskader en adviseert het MT hierin. Aandacht voor wonen en welzijn is het uitgangspunt.	HKM-ers	Elk kwartaal 2022

3.2.1 Informele zorg

Oudere mensen willen of moeten soms langer thuis wonen voordat zij een plaats in een van de zorginstellingen kunnen krijgen. Hierbij is hulp van familie, vrienden of iemands netwerk onmisbaar. Informele zorg gaat hand in hand met professionele zorg. Zeker gezien de complexiteit van regelingen en procedures. Ondersteuning vanuit Mantelzorg Heumen en het team ouderenadviseurs Welzijn draagt bij aan een zo aangenaam mogelijk leven thuis.

3.2.1.1 Mantelzorg Heumen

De pijlers van Mantelzorg Heumen zijn: vinden, versterken, verlichten en verbinden. Mantelzorgers zijn belangrijke steunpilaren in de Heumense samenleving.

Zowel individuele- als groepsondersteuning hebben een prominente rol met nadruk op preventie van overbelasting van mantelzorgers. Zij worden ondersteund zodat zij zo volwaardig mogelijk kunnen blijven participeren in de samenleving en zo goed mogelijk kunnen blijven zorgen voor hun naaste(n). Een van de functies van Mantelzorg Heumen is het fungeren als aanjager om de samenwerking met professionals te verbinden. De contacten op het gebied van welzijn, wonen en zorg zijn in die zin dan ook noodzakelijk om de mantelzorgers actief te kunnen blijven betrekken als een cliënt moet verhuizen naar een (andere) beschermde woonvorm.

Andere activiteiten van het mantelzorg Heumen zijn: doorverwijzen, het organiseren van groepsactiviteiten op basis van thema 's, het organiseren van een landelijke mantelzorg dag, het bieden van algemene informatievoorziening, het coördineren van het Alzheimercafé.

Deze voorzieningen geven inzicht in de vragen en thema's die actueel zijn in de regionale samenleving en vormt input voor de beleidsontwikkeling binnen Malderburch.

3.2.1.2 Ouderenadviseurs welzijn

Mensen met (beginnende) dementie en andere vormen van niet aangeboren hersenletsel (NAH) komen vaak bij ouderenadviseurs terecht met vragen over wonen, dagbesteding, zingeving, regieverlies. De afdeling welzijn verzorgt de dementiewijzer Heumen, een speciale sociale kaart voor mensen met dementie of een vermoeden daarvan.

Aandachtspunten in hun jaarplan zijn ondergebracht in de groepen Individuele oplossingen, collectieve ondersteuning en advisering, vrijwillige inzet, opbouwwerk.

Wat betreft informele zorg zijn we voor ouderen een strategische partner met zowel de gemeente als met zorgkantoren die als tendens aangeven dat in de toekomst steeds meer verwacht wordt van informele zorg. Dat vraagt om nauwe samenwerking tussen informele zorg zoals mantelzorg Heumen, Ouderenadviseurs Welzijn, Vrijwilligerswerk Malderburch en de professionele zorg wijkverpleging en verpleeghuiszorg van Malderburch.

3.2.1.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Malderburch, welzijn, wonen en zorg is een professionele organisatie waar naast betaalde medewerkers ongeveer 150 vrijwilligers werkzaam zijn. Zij ondersteunen de cliënt waar mogelijk aanvullend op de professionele zorg; zij bieden iets extra's en essentieels waardoor de cliënt zich meer thuis voelt.

Door de inzet van vrijwilligers worden ook mantelzorgers ondersteund, bijvoorbeeld wanneer het gaat om het bieden van een luisterend oor. Ter ondersteuning van professionals dragen zij met hun activiteiten bij aan de kwaliteit van leven voor de cliënt. Om die waardevolle afstemming tussen zorgmedewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers met elkaar te verkrijgen is goede samenwerking in de keten van belang.



Resultaat 5

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Actief communiceren met vrijwilligers.	Teamleider	Continu '22
b	Gerichte scholing aan vrijwilligers en mantelzorgers voor de doelgroep mensen met dementie.	Teamleider i.s.m. HR	01-09-2022
c	Groeien van vrijwilligersaanbod op individueel niveau (naast aanbod op groepsniveau).	Teamleider en vrijwilligerscoördinator	01-09-2022
d	Duiden van rollen en verwachtingen voor familie en vrijwilligers samen met betrokkenen vanuit klantreis (zorgbemiddeling, cliëntenraad, zorgmedewerkers, vrijwilligerscoördinator).	Manager zorg en welzijn	01-09-2022
e	Samenwerken in de keten: concretiseren van deze samenwerking door middel van maandelijks overleg met informele zorg.	Manager zorg en welzijn	Continu in 2022

3.2.1.4 Dagbesteding

Resultaat 6

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Professionaliseren van (team) dagbesteding, mede op basis van veranderende cliëntenpopulatie.	Manager zorg en welzijn	01-05-2022
b	Professionaliseren van de intake en plaatsing van nieuwe cliënten en het bieden van kaders aan medewerkers dagbesteding.	Teamleider dagbesteding	01-03-2022

3.2.1.4 Huisvesting

Verschillende doelgroepen stellen andere eisen aan huisvesting; de huidige woonvoorziening van locatie Malderburch Malden laat zien dat mensen met een vraag vanuit hun cognitieve achteruitgang of soms met een pg-indicatie niet altijd zodanig wonen dat zij op de juiste wijze zorg krijgen; mensen met een vraag voor lichamelijke ondersteuning wonen met hen samen op eenzelfde verdieping/gang. Dit leidt in sommige gevallen tot een ongewenste situatie, soms tot onveiligheid voor beiden.

Het vraagt om herbezinning op de herbouwplannen uit 2020 over vervanging van de vleugel van de oude keuken en bouwkundige aanpassingen om vanaf 2022 te voldoen aan een passend antwoord op de vraag van huidige en toekomstige cliënten.

Malderburch spant zich daarbij met plezier in om aan de toenemende vraag naar zorg vanuit de regio te voldoen. Bij het realiseren van huisvesting is aandacht voor verduurzamen een absoluut gegeven.

Resultaat 7

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Onderzoek en advies naar geschikte wijze van huisvesting voor mensen met beginnende dementie. Mensen met eenzelfde zorgvraag wonen meer in elkaars nabijheid met deskundigheid van zorgmedewerkers en ondersteunende diensten. Hierin is de herinrichting van de huidige buurtkamers vanuit de visie op wonen en welzijn voor mensen met beginnende dementie meegenomen. Dit advies is tevens gebaseerd op de visie en de uitgangspunten van de Wet zorg en dwang om te komen tot een dementievriendelijk huis (leven in vrijheid en in veiligheid).	Projectgroep	01-06-2022
b	In Q1 zullen bezoeken gebracht zijn aan andere huizen als voorbeeld voor het huis van de toekomst, dementievriendelijk en Wzd-proof.	MT en afvaardiging zorg	01-04-2022

Resultaat 8

Verduurzaming

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Vervangen van warmtepompen in het kader van duurzaamheid is gerealiseerd en de lampen binnen de locaties zijn vervangen voor ledlampen.	Manager bedrijfsvoering	01-07-2022
b	Heel 2022 en 2023 staat in het teken staan van het verbeteren van achterstallig onderhoud binnen het gebouw, zoals schilderwerk en het 'oppimpen' van ruimtes.	Manager bedrijfsvoering	01-12-2022
c	In 2023 is/wordt het glazen dak in het atrium vervangen volgens de eisen (o.a. warmte werend).	Manager bedrijfsvoering	2023

Resultaat 9

Eveneens in het kader van het vergroten van capaciteit en aansluiten bij de vraag van de regio en duurzaam en nuttig gebruik maken van de bestaande ruimte:

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Gesprekken zijn afgerond met projectontwikkelaars en woningbouwcorporaties m.b.t de voorzieningen voor cliënten.	Manager Bedrijfsvoering	01-07-2022
b	Onderzoek naar verbouwing volledige linkervleugel van Malderburch locatie Malden gereed.	Manager Bedrijfsvoering	01-07-2022



3.3. Veiligheid

Passende, veilige zorg bieden we aan de hand van professionele standaarden waar elk verpleeghuis, of VG-organisatie aan moet voldoen; dan hebben we het o.a. over hulpmiddelen, brandveiligheid, aanwezigheid ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Voor de thuiszorg geleden eveneens criteria die op onderdelen anders zijn. De criteria zijn bekend en verantwoording wordt - op verschillende manieren afgelegd. Ook gelden er wettelijke eisen ten aanzien van klachten en inspraak.

Veiligheid namens de Cliëntenraad

De bewoner voelt zich veilig in het huis en in het eigen appartement. De verzorging werkt professioneel en volgens de heersende standaarden, waardoor een veilige medicatie verstrekking en andere zorg taken goed en adequaat worden uitgevoerd. De verzorgenden hebben oog voor zaken zoals voeding en bewegen en voorkomen van o.a. delier. De leefomgeving is veilig voor de bewoners. De bewoner speelt een duidelijke rol in beslissingen die genomen moeten worden ten aanzien van medisch behandelingen en gerelateerde problemen (samen beslissen) en deze worden vastgelegd in het "zorgleefplan".

Wat gaan we doen?

Op basis van de indicatoren en metingen leggen we verantwoording af. De verschillende bronnen geven ons als professionals informatie op basis waarvan we kunnen leren en verbeteren. Basisveiligheid vindt vooral plaats door multidisciplinair, vanuit de dagelijkse praktijk, samen te werken. Vervolgens kijken we naar de betekenis: wat betekent deze uitslag, herkennen we deze, zien we een trend, moeten we actie ondernemen enz. Onze ingezette ambitie op het gebied van veilige zorg is aantoonbaar verbeterd, verbetering zoals in ons kwaliteitsbeleid beschreven continueren we. Werkwijzen die inmiddels goed werken zijn verankerd. Het gaat om verbeteren van veiligheid op het gebied van medicatie, facilitair, H&I, telefonie en het toepassen van de Wet zorg en dwang.

Resultaat 10

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Trends uit de audits H&I, MVA, medicatieveiligheid en valincidenten volgens Pdca per kwartaal aantoonbaar gebruiken als input voor verbetering.	Vz commissies i.s.m. kwaliteits-functionaris	01-07-2022
b	De visie op leefcirkels gerelateerd aan onze visie op <i>leven in vrijheid en veiligheid</i> is helder en wordt op maat toegepast; De Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is ondersteunend aan cliënt en familie en zichtbaar betrokken binnen Malderburch.	Voorzitter commissie Wzd	01-06-2022
c	Het beleid op klachten en inspraak van cliënten en familie is bekend en in werking.	RvB	01-05-2022
d	Uitwerken van intervisie-concept als vorm om met elkaar in gesprek te zijn over dilemma 's in de zorgverlening.	Teamleiders	31-01-2022
e	Samen met de Cliëntenraad vaststellen van de keuze voor de twee overige indicatoren uit de indicatoren set naast de verplichte indicatoren op het gebied van <i>basisveiligheid</i> die op Zorginstituut Nederland worden gepubliceerd.	RvB	1-02-2022

3.4. Leren en werken aan kwaliteit

In ons kwaliteitsbeleid gaan we in op de drie dimensies relationele, professionele en bestuurlijke kwaliteit, vanuit waardevolle uitgangspunten en in verbinding met elkaar. Het Kwaliteitskader dat zich richt op persoonlijke zorg voor de cliënt die wij (gaan) kennen, zinvol werk voor de vakbekwame medewerker en leren en verbeteren sluit hier mooi bij aan. Als we daarbij geïnspireerd worden, en vooral elkaar inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren zal leren en werken aan kwaliteit iets van onszelf worden.

Leren en werken aan kwaliteit namens de Cliëntenraad

De bewoner mag verwachten en rekent erop dat de zorg wordt geleverd conform de huidige inzichten te vinden in het kwaliteitsplan. Door middel van een PDCA-cyclus wordt gewerkt aan het constant verbeteren van de zorg mede gericht op de kwaliteit van leven en voldoende activiteiten voor de bewoner.

Wat gaan we doen?

We sluiten aan bij een veranderende doelgroep van cliënten en vergroten onze professionaliteit. Dat betekent in kaart brengen wie de toekomstige cliënten zijn van Malderburch, Buurderij De Lage Hof en de thuiszorg.

We scholen medewerkers op basis van het scholingsplan 2022, o.a. op basis van de keuze van het concept-ontwikkelmodel belevingsgerichte zorg. We werken daarbij methodisch en gericht op de steeds veranderende vraag. Medewerkers binnen de VG-locatie Buurderij De Lage Hof werken vanuit de specifieke aandachtsgebieden voor cliënten met een verstandelijke beperking methodisch aan kwaliteit, evenals de medewerkers in de thuiszorg dit aan de hand van het Kwaliteitskader Wijkverpleging doen.

Er is een specifiek aanbod voor scholing, passend bij de behoefte van medewerkers, uitgaande van de vraag van de cliënt; denk bijv. aan het scholing vanuit het productenboek VG in samenwerking met Dichterbij.

De grote gemene deler is dat we gebruik maken van elkaars deskundigheid en van de verschillende aandachtspersonen. Denk aan commissies:

- Melding Verbeter Acties (MVA)
- Hygiëne en Infectiepreventie (HIP)
- Wet zorg en dwang (Wzd)
- Methodisch werken (in 2022 in afgeslankte frequentie).

Aan de hand van de beleidsadviezen leren en verbeteren we op alle gebieden. De Pdca-cyclus en besluitvorming maakt dat borging van kwaliteit en de opvolging daarvan vanzelfsprekend is.

Resultaat 11

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Teams werken vanuit de visie op zorg in relatie tot kwaliteit; het gaat om ondersteunen van cliënt en zijn/haar netwerk door professionele medewerkers, ondersteund door informele zorg.	Teamleiders	01-09-2022
b	Verstrekken van een nieuwe opdracht aan de Projectgroep methodisch werken i.v.m. met borgen van updates scholing, audits en opvolging. Het methodisch werken is zichtbaar verankerd in ons dagelijks handelen.	RvB	01-06-2022
c	Aanleveren verplichte halfjaarrapportages met trends Wzd en MVA aan de RvB. Aanleveren van adviezen aan MT waar van toepassing, die na vaststelling in Pdca worden geborgd.	Voorzitters commissies RvB	15-06-2022 15-01-2023 Continu
d	Er vindt continu onderzoek plaats t.a.v. de mogelijkheid van het (opnieuw) invoeren van leveranciersbeoordelingen. Bepalen wat de kritische processen zijn binnen Malderburch en welke leveranciers daaraan verbonden zijn. Denk daarbij aan HACCP-processen (Holland Food), Telefonie, Internet, apotheek, hulpmiddelen, inco-materiaal, huisartsenzorg, zorglevering door Novicare, etc.	Manager bedrijfsvoering	15-04-2022 15-07-2022 15-09-2022 15-01-2023



3.5 Leiderschap, governance en management

3.5.1 Kernwaarden en visie

Zoals bij het profiel van onze organisatie in 1.1. beschreven weerspiegelen waarden een organisatiecultuur en geven zij richting aan de strategie van de organisatie. Daarnaast is het mede vanwege het personeelstekort belangrijker dan ooit om goede professionals duurzaam aan Malderburch te binden. Dit vraagt om focus in het gezamenlijk verder ontwikkelen van een veilig leer- en werkklimaat en het creëren van meer mogelijkheden voor professionele en persoonlijke ontwikkeling. Dus we spreken met elkaar af wát we moeten realiseren en hóé we dat gaan doen. Van de bestuurder, de managers, de teamleiders en andere sleutelfiguren zal gevraagd worden deze bewust en positief aan te wenden. Goed voorbeeld doet goed volgen!

In 2022 zal samen met medewerkers en leidinggevende een set van kernwaarden worden opgesteld (met bijbehorende gedragsindicatoren) die het kompas van ons handelen vormen en in lijn is met de visie op zorg. Dit draagt bij aan persoonlijk leiderschap en professionele ontwikkeling van medewerkers.

De ontwikkeling van de kernwaarden is een proces van samen doen. Daarmee werken we dan ook aan cultuurontwikkeling. Dat betekent dat er transitie zal plaatsvinden van een top-down gestuurde organisatie naar een organisatie waarin medewerkers en management zich richten op samenwerking.

3.5.2 Leiderschapsontwikkeling

Leiders in een organisatie hebben een extra verantwoordelijkheid en impact op duurzame inzetbaarheid van medewerkers en daarmee op continuïteit van zorg. Daarnaast ben je als leider het goede voorbeeld van de waarden die er zijn. In het proces van ontwikkeling van kernwaarden zal ook leiderschapsontwikkeling nadrukkelijk aandacht krijgen middels een leiderschapsprogramma voor teamleiders en MT leden.

Resultaat 12

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Er is een daling van verzuim naar 8%.	Manager bedrijfsvoering i.s.m. HR-adviseur en teamleiders	01-04-2022
b	Er is een vermindering van 20% van uitstroom van zorg gebonden functies van niveau 3 en hoger.	Manager bedrijfsvoering i.s.m. HR-adviseur en teamleiders	31-12-2022
c	Er is een toename van 20% op de instroom van zorg gebonden functies, van leerlingen-/stagiaires tot en met niveau 4.	Manager bedrijfsvoering i.s.m. HR-adviseur	31-12-2022
d	Ontwikkelen van kernwaarden met bijbehorende gedragsindicatoren.	Bestuurder, MT en teamleiders	01-07-2022
e	Verder ontwikkelen van leiderschap middels een leiderschapsprogramma met de kernwaarden als uitgangspunt.	MT en teamleiders	31-12-2022

3.5.3 Verzorgende- en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR)

In het licht van kwaliteitsverbetering van de verpleeghuiszorg en de transitie waarin Malderburch zich bevindt zal er een Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR) worden ingesteld waarbij helder is welke positie zij innemen in de overleg- en besluitvormingsstructuur.

Resultaat 13

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Instellen van een Verzorgende- en Verpleegkundige Adviesraad en vervolgens in verbinding brengen binnen lerend netwerk t.b.v. kruisbestuiving. Leren van en met elkaar.	RvB	01-09-2022

3.5.4 Lerend netwerk

Malderburch vormt met Huize Rosa, LuciVer, Oud Burgergasthuis, en Huize St. Anna een lerend netwerk. Hierbij zijn HRM, CR, MT en bestuurders betrokken. Samenwerking, uitwisseling van inzichten en ervaringen vindt op alle niveaus van de organisatie plaats.

3.5.5 Medezeggenschap

3.5.5.1 Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit 7 leden.

Ondanks dat er een aantal wijzigingen hebben plaatsgevonden in de bemensing van de CR is er een constant betrokken raad. Het streven is om de raad te blijven bemensen met leden die nauw betrokken zijn bij Malderburch of cliënten die bij Malderburch wonen.

De raad komt naast de reguliere vergadering met de bestuurder ook gezamenlijk bijeen om koers en inhoud te bespreken. De vergaderingen worden voorbereid door de voorzitter en de bestuurder. De secretaresse RvB notuleert de vergaderingen.

De Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) ondersteunt de cliëntenraad bij de verdere professionalisering.

3.5.5.2 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad bestaat uit 6 leden. Er zijn 9 zetels beschikbaar, het is echter in 2021 niet gelukt om deze volledig bezet te krijgen. De Overlegvergaderingen met de bestuurder en de manager bedrijfsvoering vinden één keer per 4 weken plaats. De OR vergadert tweewekelijks met elkaar.

De Ondernemingsraad en de Cliëntenraad zijn structureel met de bestuurder in gesprek over de ontwikkelingen binnen Malderburch. We bouwen aan een relatie waarin we open de dialoog aangaan met respect voor elkaars verantwoordelijkheden. De instemming- en adviesaanvragen zijn een logisch resultante van die dialoog.

3.6 Personeelssamenstelling, voldoende en vakbekwaam personeel

Sleutelfactoren voor goede zorg gaan over het echte contact en de relatie tussen zorgprofessional en de cliënt. De zorgprofessional maakt het verschil met haar/zijn kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening, zodat de cliënt gehoord, gezien en geholpen wordt. Personeelssamenstelling draait om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn op dat moment. Dit alles in relatie tot onze waarden en talentontwikkeling. Het werken met plezier werkt door op cliënten en hun naasten!

We werken aan ontwikkeling volgens de drie pijlers voor Malderburch 2022:

-  Een leven lang leren en duurzame inzetbaarheid
-  Bevoegd- en bekwaamheid van zorgprofessionals (Beroepspraktijkvorming)
-  Het binden en boeien: hoe krijgen we de juiste mensen binnen en hoe behouden we ze, wat maakt ons een aantrekkelijke werkgever.

3.6.1 Strategische Personeelsplanning

Momenteel is er sprake van een grote krapte op de arbeidsmarkt. Naar verwachting geldt dit ook voor de komende jaren. Binnen Malderburch is dit de laatste jaren opgelost door de inzet van medewerkers van diverse uitzendbureaus. Dit brengt discontinuïteit en (te) hoge kosten met zich mee en we zien dat de inzet onvoldoende kwaliteit en betrokkenheid oplevert. De volgende vragen liggen aan de basis:

- Wat vraagt het toekomstig klantenprofiel aan kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers?
- Welke inspanningen zijn nodig om invulling te geven aan deze gevraagde inzet?
- Op welke wijze en wanneer realiseren wij deze inspanningen?

Wat gaan we dat doen om te voldoen aan de personeelssamenstelling, voldoende en vakbekwaam personeel?

Om aan de inhoudelijke facetten van het Kwaliteitskader *persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn, veilige zorg en leren en ontwikkelen* te kunnen voldoen is de personeelssamenstelling ook zodanig dat dit kan.

- We maken inzichtelijk wat dat van het toekomstig klantenprofiel vraagt aan kwalitatieve en kwantitatieve inzet, welke inspanningen dat vraagt en op welke wijze dit te realiseren is. Het betekent ook dat we een cultuur scheppen waarin professioneel leiderschap wordt gestimuleerd en gefaciliteerd. De organisatie stuurt op een professionele en aantrekkelijke werkomgeving.
- Om aan de veranderende zorgvraag te kunnen blijven voldoen zullen medewerkers zich moeten blijven ontwikkelen. Bewustwording van de context van de werkomgeving wordt steeds belangrijker, dit laatste vraagt om een professionele houding en gedrag. Dit ondersteunen wij door middel van deskundigheidsbevordering op maat.
- Mede gezien de krapte op de arbeidsmarkt kijken we wat betreft de capaciteitsplanning anders naar de inzet van personeel.

- We beantwoorden de vragen aan de basis om te komen tot een strategische personeelsplanning. Dit doen we op basis van een analyse over de huidige personeelsplanning, veranderingen in de toekomst en een plan van aanpak.
- Om optimale aandacht te schenken aan het welzijn van cliënten zullen we naast de vaste zorgmedewerkers anders (lager) opgeleide medewerkers, buddy's en vrijwilligers aan ons binden.
- Onboarding borgen: zoals we de klantreis volgen voor cliënten volgen we de reis ook voor medewerkers (wat gebeurt er vanaf het moment van in dienst komen en de 100 dagen daarna).
- ZZP 'ers zullen we in de toekomst ook hard nodig hebben, belangrijk dat we ons blijven richten op deze groep. Dit vraagt focus vanuit recruitment/ arbeidsmarktcommunicatie op deze doelgroep.
- Om medewerkers te blijven binden en boeien stimuleren we hen in het beter aan laten sluiten bij persoonlijke behoeftes, sterke kanten, interesses en capaciteiten die het werk beïnvloeden en zodanig passend dat betrokkenheid, motivatie en tevredenheid toenemen. Het gaat het behoud van medewerkers.



Het Kwaliteitskader heeft de normen ten aanzien van de 3 onderstaande gebieden thema 's aangescherpt voor 2022 om veilige zorg te optimaliseren. In bijlage 4 is de betekenis van deze thema 's verwoord.

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht;
- Specifieke kennis en vaardigheden (bevoegd, bekwaam, probleemherkenning);
- Reflectie, leren en ontwikkelen (intervisie, scholing, feedback), methodisch werken en multidisciplinair werken, omgaan met zorgdilemma 's en met zorg voor het levenseinde.

Resultaat 14

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Medewerkers ondersteunen door middel van deskundigheidsbevordering op maat.	Manager Bedrijfsvoering/ HR/praktijkopleider	01-04-2022
b	Capaciteitsplanning per etage/ kleinschalige woningen plannen t.b.v. continuïteit van zorg.	Manager Zorg en welzijn	31-12-2022
c	Optimaliseren van het welzijn van cliënten door anders opgeleide medewerkers, buddy's en vrijwilligers aan ons te verbinden.	Manager zorg en welzijn en HR	31-12-2022
d	Opstellen en ontwikkelen van strategisch personeelsbeleid als middel om de dagelijkse praktijk en de strategie van de organisatie met elkaar te verbinden.	Manager bedrijfsvoering, manager zorg en welzijn en HR-adviseur	31-12-2022

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Hulpbronnen zijn van toegevoegde waarde als zij helpend zijn om kwaliteit van leven en kwaliteit van werken te versterken. Denk aan de gebouwde omgeving, aan vastgoed en onderhoud, buitenruimtes, de bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten.

Ook de beschikbaarheid, actualisatie en vindbaarheid van materialen en hulpmiddelen zoals tilliften, iPads, incontinentiematerialen, sensoren zijn als hulpbronnen essentieel. In 2021 zijn een aantal zaken in gang gezet om nog beter voorwaardenscheppend te zijn waarvan in 2022 resultaat verwacht wordt. Malderburch maakt gebruik van beproefde technieken op het gebied van zorgtechnologie.

Zowel Malderburch locatie Malden als Buurderij De Lage Hof beschikken over voorzieningen die het leven veraangename. Malderburch locatie Malden voorziet in horeca en restaurant voor de dagelijkse maaltijden. Er is een grote omliggende tuin waarin een wandelingetje gemaakt kan worden of men van de duofiets gebruik kan maken.

De receptie is dagelijks van 8.00u tot 20.00u bemand voor een prettige ontvangst en men met vragen terecht kan.

Er is een administratieve dienst op locatie aanwezig voor cliënt-, medewerkers-/ HR- en financiële administratie.

3.7.1. Samenwerking

Malderburch werkt nauw samen met andere professionele relaties zoals huisartsen en apotheek Malden. De afstemming op het gebied van huisartsenzorg en medicatieveiligheid blijft een punt van aandacht.

Verder beschikt de organisatie over samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen; o.a. met het CWZ voor de inhuur van de deskundige Infectiepreventie, de apotheek en de huisartsen in Malden en Overasselt, en met Novicare als behandeldienst.

Er is een samenwerking met de artsen voor mensen met een verstandelijke beperking (AVG) en met de Wzd- functionaris van Dichterbij voor de VG-cliënten.

Resultaat 15

	Wat	Wie	Wanneer
a	Op basis van de evaluatie eind 2021 vindt een definitieve keuze plaats voor een medicatietoedieningssysteem en bijbehorende apotheek.	Manager zorg en welzijn	31-01-2022
b	De ICT-voorziening is volledig werkzaam via de Cloud, faciliterend aan het primair proces. Alle informatie is overal beschikbaar en voorhanden.	Manager bedrijfsvoering	31-12-2022
c	Eind februari 2022 is Infoland als documentenbeheersysteem beschikbaar voor alle medewerkers, zij beschikken daarmee over de juiste actuele informatie.	Marjella met Projectteam	01-03-2022
d	Gerelateerd aan de visie onderzoeken welke ondersteunende en beproefde voorzieningen Malderburch op het gebied van zorgtechnologie wil inzetten om de kwaliteit van leven te verbeteren.	Manager zorg en welzijn	01-06-2022

3.8 Gebruik van informatie

Het verzamelen van informatie, kwalitatief en kwantitatief, helpt om kwaliteitsverbetering en kwaliteitsbeoordeling tot stand te brengen. Essentieel hierbij is: samen leren en ontwikkelen in lokaal verband en transparantie in het afleggen van verantwoording, zowel in- als extern.

3.8.1 Cliëntenraadpleging en medewerkerstevredenheidsonderzoek

Verschillende doelen vragen om verschillende informatie die vervolgens gepubliceerd wordt. Zo zijn ervaringen van cliënten van betekenis zodat nieuwe cliënten er hun keuze voor zorg op kunnen baseren en zeggen de medewerkers ervaringen iets over het leer- en werkklimaat voor huidige en toekomstige medewerkers. Malderburch bevraagt cliënten jaarlijks en publiceert de gegevens op ZorgkaartNederland.nl; in de 2022 zal cliënttevredenheid gekoppeld zijn aan het zorgdossier.

Ditzelfde geldt ook voor de uitkomsten van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken. Met de resultaten verbetert Malderburch als organisatie in samenwerking met Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

3.8.2 Zorginkoop

Op basis van kwaliteitsplannen en kwaliteitsverslagen en de informatie uit de Openbare Database ODB voeren zorgaanbieder en zorgkantoor gesprekken over de kwaliteit van zorg, borging en verbetering en over de zorginkoop.

3.8.3 In- en externe audits

In- en externe audits helpen inzicht te krijgen in de stand van zaken en verantwoording af te leggen en te monitoren, zowel intern als aan externe partijen.

3.8.4 Beleidsnotities, protocollen en werkinstructies, documentbeheersysteem

We streven ernaar beleidsnotities, protocollen en werkinstructies beknopt en gemakkelijk vindbaar en leesbaar te maken zodat voor medewerkers duidelijk is waar ze op moeten letten en wat ze moeten doen. Daar waar mogelijk wordt een koppeling gemaakt met het zorg- en behandeldossier. Het huidige documentbeheersysteem is voor medewerkers lastig toegankelijk en geeft geen duidelijk overzicht. Eind februari is Infoland werkend als documentenbeheersysteem.

3.8.5 Teamoverleggen en overlegcultuur

Een prettige (respectvolle) en professionele overlegcultuur draagt bij aan resultaatgericht en efficiënt werken. Dit is nog onvoldoende ontwikkeld en vraagt in die zin aandacht.

3.8.6 Communicatie

'Communicatie maakt menselijke connecties mogelijk, het stelt ons in staat om te leren, te groeien en vooruit te gaan', aldus Branson. Communiceren is het overbrengen en ontvangen van een boodschap, het uitwisselen van informatie tussen mensen.

Gericht communiceren geeft een cliënt het gevoel dat zij gehoord en begrepen worden. Door gericht te communiceren krijgen cliënten meer grip op hun eigen situatie, voelen zij zich gesteund, en neemt de zelfredzaamheid van de cliënt weer toe.

Goede communicatie wordt in veel gevallen zelfs meer gekenmerkt door echte aandacht voor de behoeften en de inbreng van de ander en daar respectvol op ingaan.

Het is een doorlopend proces van informatie uitwisselen tussen zorgverlener en cliënt maar zeker ook tussen management en teams/ medewerkers, naasten en externen. Dit laatste vraagt van ons de nodige inspanning zodat wij op de juiste wijze aansluiten bij alle betrokkenen.

Resultaat 16

	Wat	Wie	Wanneer
a	Inrichten Cliëntervaringsonderzoeken als onderdeel van het zorgdossier.	Manager zorg en welzijn	01-04-2022
b	Medewerkerstevredenheidsonderzoek is uitgevoerd op basis van de visie op zorg en leren en ontwikkelen binnen Malderburch.	Manager bedrijfsvoering i.s.m. HR-adviseur	01-06-2022
c	Infoland is live en werkend als documentenbeheersysteem, het systeem draagt bij aan het bieden van actuele informatie en wordt onderhouden.	Projectteam Infoland en manager bedrijfsvoering	01-03-2022 en continu
d	Professionaliseren van een resultaatgerichte, efficiënte en respectvolle overlegcultuur.	RvB	01-04-2022
e	Inrichten van een gestructureerde manier van eenduidig communiceren, passend bij de betrokken relaties.	Management-team	31-01-2022



Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

4.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie volgens KvK

In dit jaarplan staan op basis van de 8 Kwaliteitsthema 's de resultaten voor 2022 beschreven voor de beide locaties van Malderburch. Verbeteren doen we vanuit de teams en teamoverleggen, op management- en bestuurlijk niveau. De voortgang wordt op elk niveau bewaakt volgens de cyclus van Planning en Control.

4.2 Beschrijving evaluatie interne en externe partijen

Op welke wijze en met welke interne en externe partijen plannen per relevante organisatie-eenheid tijdens en na het jaar wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeien naar betrokkene in de zorgorganisatie.

Als basis om continu te verbeteren is het van belang inzicht te hebben in de kwaliteit van zorg- en dienstverlening en het gesprek te voeren binnen de teams. De kwartaalrapportage dient hierbij als middel. De teamleider voert het gesprek met teams en met de manager en het managementteam. Zo heeft iedere medewerker vanuit haar/zijn eigen rol een bijdrage aan het continu verbeteren van de kwaliteit. Door de dialoog wordt bewustwording over kwaliteit van zorg van individuele cliënt, team en organisatie vergroot.

Niet alleen de zorgteams maar alle betrokkenen bij het primaire proces (cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, welzijn en ondersteunende diensten) komen aan de hand van de kwaliteitsthema's tot een periodieke evaluatie. De kern daarvan: *“wat gaat goed en wat kan beter?”* en *“zijn de cliënten en wijzelf tevreden over dit thema?”*

Een belangrijke onderlegger van de kwartaalrapportages zijn onder andere interne audits.

Malderburch voert op de volgende onderdelen audits uit:

1. Cliëntdossier (ECare), doorlopend en na elk MDO
2. Medicatieveiligheid, twee keer per jaar
3. Hygiëne en Infectiepreventie (HIP), eenmaal per jaar
4. Wet zorg en dwang, tweemaal per jaar overzicht registratie en analyse
5. Puntmeting zorginhoudelijke indicatoren (n.a.v. kwaliteitskader), jaarlijks.

Deze audits geven inzicht in behaalde resultaten op teamniveau én op organisatieniveau en vormen een vast onderdeel van de dialoog in teams en de kwartaalrapportage én worden met een vaste frequentie en structuur besproken in het managementteam en bestuur. Teams reflecteren of de geboden zorg voldoende aansluit op de wensen van de cliënt. Op basis van dit alles wordt gewerkt aan verbetering en de ondersteuning van teams en de organisatie hierin.

Overige manieren om te leren en te verbeteren

Naast het leren vanuit audits, kwartaalrapportages en adviezen vanuit de diverse commissies zijn er nog andere manieren waarop we binnen Malderburch werken aan leren en ontwikkelen. Denk aan: teamoverleggen, scholing en opleiding, ontwikkelgesprekken met individuele medewerkers en medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Dit jaarplan zien wij als een belangrijke onderlegger om continu te leren en verbeteren.

Alleen samen komen we verder!

Cliënten samenstelling

Zorgverlening	Eenheden	Omzet 2021	Zorgomgeving
WLZ-zorg zonder en met behandeling ZZP en VPT	ZZP1 t/m ZZP10	€ 9.753.472,80	Intramuraal wonen met zorg (ZZP1 en ZZP3 al lang woonachtig)
WLZ-zorg met behandeling psychgeriatrie	ZZP5 t/m ZZP10	(totaal MB excl. VG)	Kleinschalig wonen in groepsvormen
ZVW (via thuiszorg)	Persoonlijke verzorging en verpleging	€ 274.291,20	Zelfstandig wonen met zorg
WLZ overbrugging (via thuiszorg)	Persoonlijke verzorging en verpleging	€ 42.600,00	Zelfstandig wonen met zorg
Aantal appartementen MB	96		
Waarvan 2-kamerappartement	4		(per 1/11/21 : 2 volledig bezet , andere zijn VPT en weduwe)
Waarvan kleinschalig wonen	20		
Aantal kamers, verdeeld over 2 woningen			
Overasselt	12		
Appartementen Overasselt	2		
VG woningen met elk 6 appartementen	12		
WLZ Bewoners komen vooral uit de Gemeente Heumen en omgeving			
Thuiszorg: ZVW-overbrugging alleen in Malden	41 cliënten		
Leeftijd:			
Gemiddeld Malderburch	85,9		
Gemiddelde leeftijd Overasselt (excl. VG)	83,3		
Thuiszorg	87	Omzet t/m okt 2021	
		9.163.300 - incl. MB en Lage hof	
		1.035.406 - VG	

Per 1 november 2021							
Malderburch	Aantal	Buurderij PG Overasselt	Aantal		Buurderij VG Overasselt	Aantal	
ZZP0 niet geïndiceerde partner	1						
ZZP1 excl. BH	1	ZZP5 (incl. behandeling)	10				
ZZP3 excl. BH	1	ZZP7 (incl. behandeling)	1				
ZZP4 VG excl. BH	1				VPT4 -Z	1	Appartement Overasselt boven de woningen
ZZP4 excl. BH	6	ZZP10 (incl. behandeling)	1	indicatie is zzp7			
ZZP5 excl. BH	17				Huur appartement /geen zorg	1	Appartement Overasselt boven de woningen
ZZP6 excl. BH	7						
ZZP5 incl. BH	31						
ZZP6 incl. BH	22						
ZZP7 incl. BH	7						
ZZP8 incl. BH	1				VG-4-M	1	
ZZP10 incl. BH	1				VG-5-M	3	
VPT4 excl. BH	1				VG-6-M	5	
VPT5 excl. BH	2				VG-8-M	3	
VPT6 excl. BH	1						
1 kamer partnerindicatie (waarvan partner is overleden) (= indicatie met ZZP 0)							
ZZP10 betekent dat er palliatieve zorg geleverd wordt							

Op peildatum 01-12-21 zijn in totaal 245 werkzaam binnen Malderburch.

Hiervan zijn 183 medewerkers werkzaam in de directe zorgverlening en 62 medewerkers op verschillende manieren ondersteunend (niet-cliëntgebonden). Er zijn 150 vrijwilligers verbonden aan Malderburch.

In- en uitstroomcijfers

Aantallen, incl instroom en uitstroom											
Aantal	Jan	febr	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Totaal
<i>Clientgebonden personeel</i>											
Manager Z &W				0							0
Teamleider			1		-1						0
Verpleegkundige			-1	1		-1		0	-1	-1	-3
Coörd. Verzorgende		1				0	-1				0
Verzorgende IG	-3	1		2	0		-2	-1		-1	-4
Verzorgende			0		-2						-2
Helpende plus			0	-1	3	-3		-1			-2
Helpende				1	1	1	2	0	0	-1	4
Leerling verz BBL	1	3							4	0	8
Leerling verpl. BBL		-1			1						0
Woonbegeleider	-1		-2					2	0		-1
Gastvrouw			2		1	2					5
Medewerker Dagbesteding			-1		1		-1				-1
	-3	4	-1	3	4	-1	-2	0	3	-3	4
<i>Niet clientgebonden personeel</i>											
Instroom	2	1	1	4	0	0	1	1	0	0	10
Uitstroom	-1	-1	-2	-1	-1	-2,0	0	-3	-1	-1	-13
	1	0	-1	3	-1	-2	1	-2	-1	-1	-3
Totaal aantallen	-2	4	-2	6	3	-3	-1	-2	2	-4	1

Fte	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Totaal
<i>Clientgebonden personeel</i>											
Manager Z &W				0,00							0,00
Teamleider			1,00		-1						0,00
Verpleegkundige			-0,89	0,89		-0,89		0	-0,89	-0,53	-2,31
Coörd. Verzorgende		0,78			0,39	0,22	-0,78				0,61
Verzorgende IG	0,08	0,67		0,81	-0,03		-0,69	-0,03		-0,89	-0,08
Verzorgende			-0,86		-1,33						-2,19
Helpende plus			0	-0,03	0,72	-0,08		-0,03			0,58
Helpende				0,03	0,33	0,03	0,06	0,64	0,01	-0,03	1,06
Leerling verz BBL	0,67	2,11							2,68	0	5,46
Leerling verpl. BBL		-0,56			0,78						0,22
Woonbegeleider	-0,33		-0,47					1,11	0,00		0,31
Gastvrouw			0,36		0,44	0,06					0,86
Medewerker Dagbesteding			-0,06		0,44		-0,78				-0,40
	0,42	3	-0,92	1,7	0,74	-0,66	-2,19	1,69	1,80	-1,44	4,13
<i>Niet clientgebonden personeel</i>											
Instroom	0,89	0,56	0,78	3,11	0	0	0,14	0,67	0,00	0,00	6,15
Uitstroom	-0,44	-0,06	-1,06	-0,56	-0,69	-1,78	0	-1,19	-0,14	-0,56	-6,48
	0,45	0,5	-0,28	2,55	-0,69	-1,78	0,14	-0,53	-0,14	-0,56	-0,34
Totaal Fte	0,87	3,5	-1,2	4,25	0,05	-2,44	-2,06	1,16	1,66	-2,00	3,79

Het Kwaliteitskader heeft de normen ten aanzien van de 4 onderstaande thema 's voor 2022 aangescherpt als het gaat om veilige zorg:

a. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Dit betekent een verpleegkundige beschikbaar, permanent toezicht in de huiskamer, afbakening professionele verantwoordelijkheden en familie, vrijwilligers inzet en zinvolle dag invulling, ook in het weekend.

Om de persoonsgerichte, veilige zorg te bieden spannen wij ons in om aandacht, aanwezigheid en toezicht te bieden op elk moment van de dag. Dit kan niet anders dan in onderlinge goede afstemming met elkaar, met heldere verwachtingen.

b. Specifieke kennis en vaardigheden (bevoegd, bekwaam, probleemherkenning)

Malderburch hecht waarde aan een positieve leercultuur. Wij bieden mogelijkheden aan medewerkers om zich te vormen en te ontwikkelen zodat zij zich blijvend verder kunnen professionaliseren. Leren is meer dan alleen een cursus of een elearning module volgen, het is vooral ook leren van elkaar in een veilig leer en werkklimaat. Dit thema sluit aan bij duurzame inzetbaarheid waarin iedere medewerker werkt aan een leven lang leren.

c. Reflectie, leren en ontwikkelen (intervisie, scholing, feedback), methodisch werken en multidisciplinair werken, omgaan met zorgdilemma 's en met zorg voor het levenseinde;

De professionalisering van onze organisatie krijgt verder vorm door onder andere aandacht voor (persoonlijk) leiderschap, eigen verantwoordelijkheid en resultaatgericht werken. We zetten medewerkers in hun kracht; de juiste mensen op de juiste plek. En we laten ze groeien. Dat leidt tot meer rust rond en aandacht voor een cliënt. Zo verbetert de kwaliteit van onze warme zorg. We zorgen ervoor dat onze medewerkers – ondanks complexere zorgvragen, coronamaatregelen en een hogere pensioenleeftijd – blij, trots en fit bij ons blijven werken.

We bieden leidinggevenden en medewerkers de ruimte om hun talenten te ontwikkelen en hun (persoonlijk)leiderschap te vergroten. We wenden dit bewust en positief aan. Goed voorbeeld doet goed volgen. Medewerkers leren elkaar eerlijke feedback geven, waardoor ze nog betere resultaten kunnen boeken.

d. Competentiegesprekken

Door competentiegesprekken te voeren schenken we aandacht aan de talenten en ontwikkeling van medewerkers (talentmanagement). Door aandacht voor professionalisering als onderwerp in deze gesprekken worden medewerkers serieus genomen in hun vak en worden zij gehoord en gezien.

1. Doel kwaliteitsbeleid

Het doel van dit kwaliteitsbeleid is een kader te geven voor de kwaliteit van zorg- en dienstverlening binnen Malderburch. Wat is onze visie op kwaliteit? En op welke wijze geven we dit vorm in de praktijk.

Kwaliteit leveren is zoveel eenvoudiger als de behoeften van de cliënt centraal staan. Onze visie op kwaliteit is hiervoor onze basis. Het landelijk kwaliteitskader Verpleeghuiscare dat zich richt op “Persoonlijke zorg” en “Leren en verbeteren” past hier naadloos bij.

Door te werken aan kwaliteit, streven we naar een win-win-win situatie:

1. Meer persoonsgerichte zorg en (zichtbare) kwaliteit voor de cliënt;
2. Zinvoller werk voor onze vakbekwame medewerker;
3. Inzicht en stuurinformatie voor de bestuurder en managementteam om het werken aan professionele kwaliteit te kunnen realiseren en medewerkers hierbij te kunnen ondersteunen.

2. Wat is onze visie op kwaliteit?

Malderburch wil een organisatie zijn die flexibel is, maatwerk levert, waar kwaliteit van zorg gewaarborgd is en waar cliënten zich thuis voelen.

De vragen van de cliënten en veranderingen in de samenleving vormen voortdurend het vertrekpunt om nieuwe ontwikkelingen door te voeren. Wij zijn er voor de mensen die bij ons wonen en voor de inwoners van de gemeente Heumen.

Om in te kunnen blijven spelen op veranderingen en ontwikkelingen willen we een helder kader bieden om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te waarborgen.

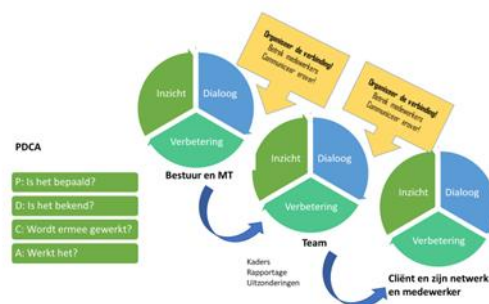
Welzijn behoort in onze visie tot een van de meest essentiële levensbehoeften van een mens. Het is niet voor niets dat Malderburch voor de volgorde ‘welzijn, wonen en zorg’ heeft gekozen. Welzijn is in onze ogen je wel bevinden, ervaren dat je een zinvolle dag invulling hebt, dat je ertoe doet en er mag zijn. Maar is ook onlosmakelijk verbonden met professionele zorg.

We onderscheiden drie dimensies aan kwaliteit:

1. **Relationele kwaliteit**
2. **Professionele kwaliteit**
3. **Organisatorische kwaliteit.**

Relationele kwaliteit: de aandacht die er is voor mensen als mensen, in kwetsbaarheid en afhankelijkheid. Kwaliteit van zorg heeft alles

te maken met mensen en hoe ze zich tot elkaar verhouden. Cliënten zijn kwetsbaar, ervaren ongemakken en hebben te maken met de dood. De kwaliteit van zorg hangt daarom af van hoe met cliënten *als mensen* wordt omgegaan. En hoe de medewerker als mens wordt gezien. Vragen die daarbij gesteld kunnen worden: voldoen we aan de verwachtingen van de cliënt en diens naasten? Weet de zorgvrager zich gehoord? Is er een mogelijkheid om relaties op te bouwen tussen zorgvragers en zorgverleners? Ervaren cliënten Malderburch als gastvrij? Is er tijd en ruimte voor medewerkers om collega's/leidinggevenden en cliënten *als mensen* te benaderen?



Professionele kwaliteit: de kwaliteit van de professionele handeling van medewerker tot cliënt. Deze kwaliteit gaat met name over het vakmanschap. Versta je je vak en ervaart de cliënt en diens familie dit ook zo. De zorginhoudelijke vraag van de cliënt staat centraal en het professioneel handelen als reactie daarop. Het is belangrijk dat de medewerkers de tijd neemt om te begrijpen wat er aan de hand is. Een medewerker kan uitleggen wáárom hij professioneel doet wat hij doet. Een toegewijde medewerker verstaat zijn vak en maakt gebruik van kennis, zoals b.v. protocollen na die ondersteunend zijn voor iedere specifieke situatie.

Organisatorische kwaliteit: De aanwending van de beschikbare middelen in relatie tot de kernwaarden van de organisatie (dit zijn: eigen regie en sociale omgeving, privacy, je thuis voelen, een prettige woon- en werkomgeving, een veilige woon- en werkomgeving, sociale veiligheid en betekenis geven/zingeving). Organisatorische kwaliteit gaat over hoe je middelen inzet en organiseert om de relationele en professionele kwaliteit te realiseren. Als voorbeeld: het is bijvoorbeeld lastig om in een zorgplan te werken als de wifi het niet goed doet. Het is belangrijk om acties, geld, protocollen en structuur in te zetten en het doel waarvoor je ze inzet niet kwijt te raken. Ook afstemming is van belang. Wat weten de professionals van elkaar en hoe worden cliënten overgedragen? Hoe werkt een team samen?

Het is belangrijk om de drie aspecten van kwaliteit in zijn totaal te benaderen. Als een van de drie niet in orde is, heeft dit invloed op alle aspecten van kwaliteit. Ze zijn met elkaar verweven en niet altijd gemakkelijk te onderscheiden.

Samengevat:

Dat we kwaliteit leveren met onze zorg en dienstverlening is voor ons vanzelfsprekend. Het is belangrijk dat deze kwaliteit voldoet aan de verwachtingen van onze cliënten en verleend wordt met de professionaliteit van onze medewerkers én dat we het organiseren op een wijze die ondersteunend is voor de uitvoering van alle dag. Om de kwaliteit te waarborgen hebben we een kwaliteitsbeleid met een systeem van monitoring en borging ingericht.