



Jaarplan 2023

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	6
1.4. Aantal locaties en de zorgomgeving.....	6
1.5. Landelijk of stedelijk van aard	6
2. Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling.....	7
2.1 Instroom- en uitstroom van zorgmedewerkers	8
2.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en relatie met de drie dimensies van kwaliteit	8
2.3 Inspireren – Mobiliseren – Waarderen - Reflecteren	9
3. Kwaliteitsjaarplan 2023	10
3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	10
3.2. Wonen en welzijn	12
3.2.1.1 Mantelzorg Heumen.....	13
3.2.1.2 Ouderenadviseurs welzijn	13
3.2.1.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	14
3.2.1.4 Dagbesteding	15
3.2.1.4 Huisvesting	15
3.3. Veiligheid	17
3.4. Leren en werken aan kwaliteit	18
3.5. Leiderschap, governance en management	20
3.5.2 Leiderschapsontwikkeling	20
3.5.3 Verzorgende- en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR).....	21
3.5.4 Lerend netwerk	21
3.5.5 Medezeggenschap.....	21
3.5.5.1 Cliëntenraad	21
3.5.5.2 Ondernemingsraad.....	22
3.6 Personeelssamenstelling, voldoende en vakbekwaam personeel.....	22
3.6.1 Mensgerichte organisatie – de medewerker op 1	22
3.7 Gebruik van hulpbronnen.....	25
3.7.1. Samenwerking	25
3.8 Gebruik van informatie.....	26
3.8.1 Cliëntenraadpleging en medewerkerstevredenheidsonderzoek	26

3.8.2	Zorginkoop.....	26
3.8.3	In- en externe audits	26
3.8.4	Beleidsnotities, protocollen en werkinstructies, documentbeheersysteem	26
3.8.5	Teamoverleggen en overlegcultuur	26
3.8.6	Communicatie	26
4.1	Beschrijving van de verbeterparagraaf per locatie volgens KvK	28
4.2	Beschrijving evaluatie interne en externe partijen	28
Bijlage 1	Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling.....	29
Bijlage 2	Type zorgverlening, zzp-verdeling, omzet per doelgroep	30
Bijlage 3	Personeelsbestand en in-en uitstroom	31
Bijlage 4	Normen Personeelssamenstelling.....	32
Bijlage 5	Kwaliteitsbeleid Malderburch	33

Inleiding

Voor u ligt het jaarplan 2023 van Malderburch, centrum voor welzijn, wonen en zorg.

In 2022 is er hard gewerkt aan de kwaliteit van zorg ondanks dat de personele bezetting op de zorgafdelingen meer onder druk kwam te staan. Ik ben trots op de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers.

Malderburch kende de afgelopen jaren veel ontwikkelingen en uitdagingen. We zijn gestart met het doorvoeren van veranderingen na een periode waarin, met behulp van Waardigheid en Trots op locatie, is gewerkt aan de basis van kwaliteit. Op het gebied van leiding zijn er wisselingen geweest. Met voorgaande ontwikkelingen is de nadruk behalve op het gebied van kwaliteit ook meer komen te liggen op de bedrijfsvoering en financiële exploitatie. Malderburch is in de steigers gezet.

De Inspectie voor Volksgezondheid heeft ons in februari 2022 opnieuw een bezoek gebracht na het opheffen van het verscherpte toezicht. Zij concludeerden in de rapportage van september 2022 dat Malderburch grotendeels aan de normen voldoet en ook hard aan het werk is om dat te blijven doen.

Belangrijk startpunt vormde het traject 'Blik op de toekomst' waarbij het opnieuw laden van de meerjarenstrategie met een daarbij passend portfolio de realisatiekracht van de organisatie in de toekomst moet vergroten.

We zijn een zorgorganisatie die kwetsbare senioren met een zorgvraag ondersteunt om zo zelfstandig mogelijk een aangenaam en betekenisvol leven te leiden.

We hebben onze wortels in de regio, we zijn naast zorgverlener ook ondersteuner, gids en goede buur. Wij staan midden in de gemeenschap en gaan samen met cliënten en stakeholders.

Dit jaarplan voor 2023 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



In 2023 zal Malderburch zich nadrukkelijk focussen op de toekomst: waar willen we goed in zijn!

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 jaarplan geven we aandacht aan de implementatie van de waardenset die we in 2022 met elkaar hebben vastgesteld.

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

Malderburch biedt momenteel zorg en ondersteuning aan ouder wordende cliënten met zowel een somatische als psychogeriatrische zorgvraag zowel intramuraal als in de thuiszorg.

Demografisch onderzoek wijst uit dat de komende jaren een grote toename is te verwachten van mensen met dementie in de gemeente Heumen en omgeving. Dit betekent dat we meer gaan focussen en ontwikkelen op zorg en dienstverlening voor mensen met dementie.

Binnen locatie Buurderij De Lage Hof wordt aan 24 cliënten zorg verleend; er zijn vier kleinschalige woningen die aan 12 cliënten met dementie en aan 12 cliënten met een verstandelijke beperking ondersteuning bieden. Daarnaast zijn er nog twee zorgwoningen (appartementen) op de eerste verdieping. In bijlage 1 en 2 is de zorgtypering toegelicht. In 2023 zal er meer focus komen voor professionalisering van de zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit doen we in samenwerking met Dichterbij. Behalve de inzet van de AVG en gedragsdeskundige vanuit Dichterbij is een samenwerking gezocht voor de inzet van een Wzd-functionaris, aanvullende paramedische zorg waaronder ook logopedie.

Malderburch staat midden in de gemeenschap. We werken samen en gaan voor 'community care'. We zijn een zorgorganisatie die kwetsbare senioren met een zorgvraag ondersteunt om zo zelfstandig mogelijk een aangenaam en betekenisvol leven te leiden.

We hebben onze wortels in de regio, we zijn naast zorgverlener ook ondersteuner, gids en goede buur.

Er worden vanuit Malderburch voor de gemeente Heumen diensten verstrekt aan de inwoners van de gemeente. Deze diensten betreffen mantelzorgondersteuning, ouderenadvies en het vervoer voor ouderen. Er is geconcludeerd dat het niet meer passend om deze diensten vanuit Malderburch voort te zetten.

Dat betekent dat we deze per 01-07 2023 gaan overdragen aan Synthese. De overdracht zal plaatsvinden in betrokkenheid en met goed overleg met de stakeholders. Onderleggers zijn hierbij: goed werkgeverschap, zorgvuldigheid van bestuur en kwaliteit van de dienstverlening.

Resultaat/ actie 1

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Opstellen van een plan van aanpak voor het overgedragen van de dienstverlening ouderenadvies, mantelzorgondersteuning en vervoer aan Synthese.	Manager zorg en welzijn	01-07-2023
b	Malderburch biedt toenemend zorg aan mensen met dementie. Eind 2023 bestaat de populatie van Malderburch voor de helft uit mensen met dementie.	RvB	31-12 2023
c	Het verrichten van een financiële analyse op het identificeren van aangrijpingspunten t.b.v. financieel herstel en veerkracht door de Taskforce. Besluitvorming op basis van de financiële analyse. Implementatie van het besluit uitwerken en uitvoeren.	Management team	01-02-2023 01-03-2023 31-12-2023
d	Opnieuw laden van 'Huis van de Buurt'	Manager zorg en welzijn	31-12-2023

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

Binnen Malderburch locatie Malden wonen 100 cliënten: 13 cliënten met een zzp 4-5-6 zonder behandeling en 65 cliënten met een zzp 5-6-7 met behandeling. 3 cliënten hebben een lagere zorgvraag en 3 cliënten VPT.

Binnen de Buurderij De Lage Hof hebben 12 cliënten een zzp 5 of 7.

In de bovenwoning woont een cliënt met VPT-4-Z en een andere cliënt zonder zorg. 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 VG-4-M.

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.

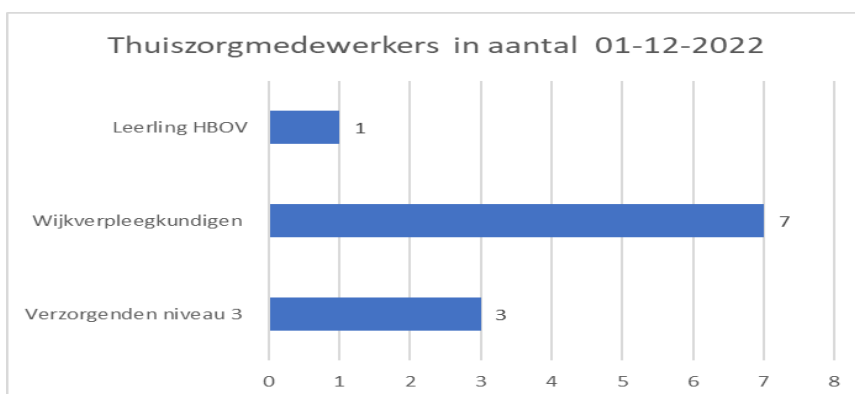
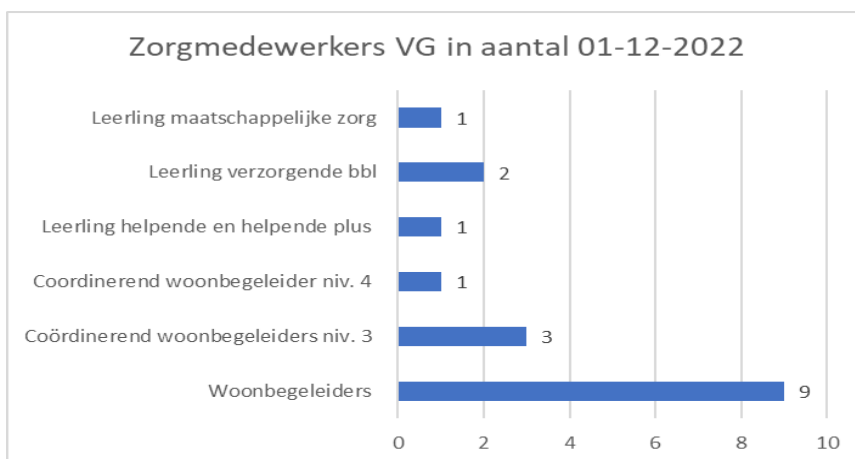
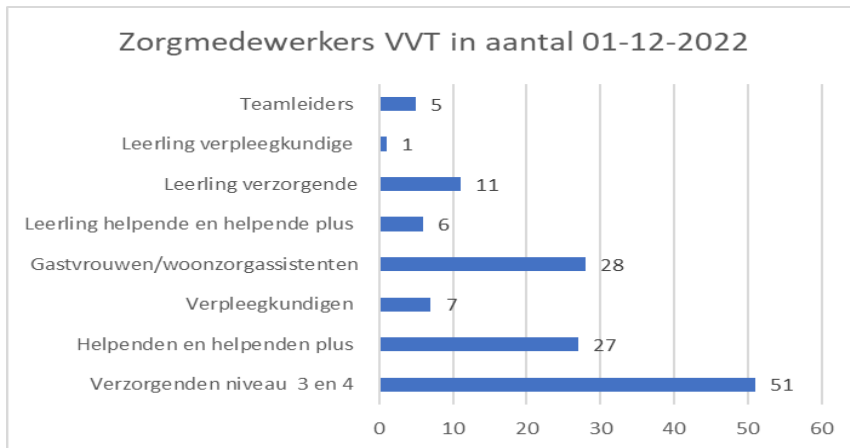
Het heeft als centrum voor welzijn, wonen en zorg een dorps functie, al ligt het dicht tegen de stad Nijmegen aan.

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 de functieniveaus in aantal weergegeven.



Niet-zorg/ondersteunend personeel inclusief huishoudelijk medewerkers:

Dit betreft 49 medewerkers/ 29,36 fte.

Verder zijn er 19 medewerkers werkzaam onder activiteitenbegeleiding, mantelzorg Heumen, dagbesteding en Welzijn. Totaal 10,90 fte.

Ratio Personele kosten versus opbrengsten (begroting 2023)

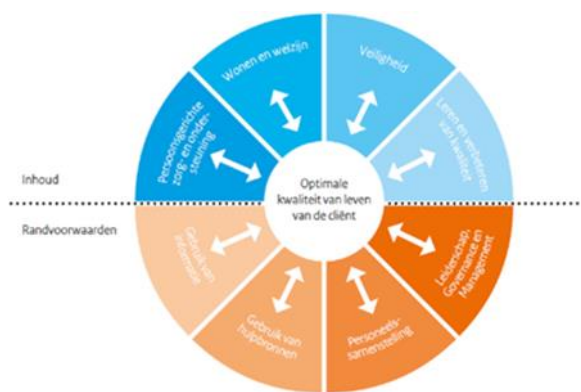
Opbrengsten	14.727.958
Personele kosten	10.923.881
Ratio	74%

2.1 Instroom- en uitstroom van zorgmedewerkers

Bij cliëntgebonden zorgmedewerkers totaal zien we dat een aantal verzorgenden, verzorgenden IG, verpleegkundigen en helpenden-plus zijn uitgestroomd en dat medewerkers zoals helpenden, helpenden plus, bbl-leerlingen en woonzorgassistenten zijn ingestroomd.

Ondanks dat het om positieve instroom gaat is het aantal zorgmedewerkers niveau 3 en hoger in 2022 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

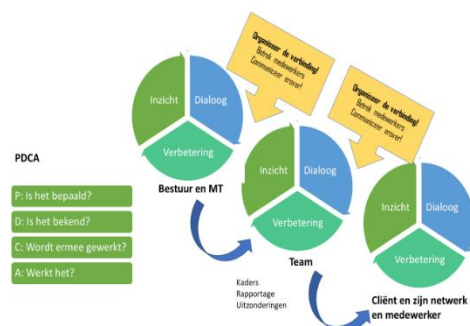


Het Kwaliteitskader met de vier taartpunten op Inhoud en vier taartpunten voor randvoorwaarden is de kapstok voor optimale kwaliteit van leven van de cliënt. De inhoud van zorg en ondersteuning is het vertrekpunt van goede, persoonsgerichte zorg en ondersteuning en krijgt vorm in de interactie tussen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

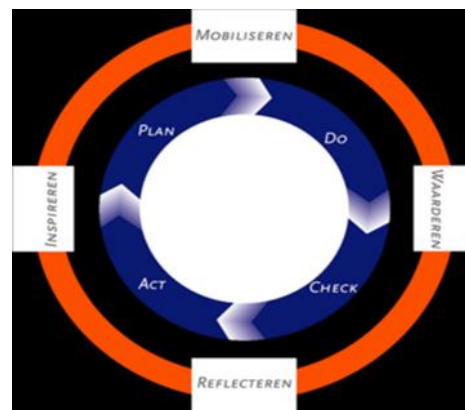
Malderburch heeft voor en door medewerkers en leidinggevenden zogenaamde routes ontwikkeld in een samenhangend geheel. Hierin worden de verschillende aspecten van de IMWR-cyclus geborgd. Deze routes zijn een vliegwiel voor het ontstaan van een duurzame focus waarin de IMWR-cyclus niet alleen systematisch is verankerd maar ook in het bewustzijn van elke medewerker in de organisatie. We zijn in dialoog en coachen elkaar zodat het niet alleen in woorden maar ook in onze gedragingen zichtbaar is.

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 2023

Dit Kwaliteitsjaarplan is geënt op het Kwaliteitskader VVT zoals we dat tot op heden kennen. Intussen wordt een integraal Kwaliteitskader ontwikkeld voor de zorg voor ouderen waarin balans gevonden is in toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid.

Naar verwachting zal medio 2023 een nieuw Kwaliteitskader voor VVT gepresenteerd worden dat mogelijk geïntegreerd wordt met het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over

- compassie (nabijheid, vertrouwen aandacht en begrip);
- uniek zijn (gezien worden en persoonlijke context, over eigen identiteit)
- autonomie (behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden, juist 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 het gebied van medische- en verpleegkundige zorg kan het gaan om begeleiding, zingeving, welbevinden, participatie om de kwaliteit van leven te verhogen.

Een brede kijk op gezondheid wordt **positieve gezondheid** genoemd en bestaat uit 6 gebieden die als een spinnenweb met elkaar verweven zijn en elkaar beïnvloeden. Het is meer dan je lichamelijk goed voelen. Gezondheid is contact hebben met anderen, jezelf kunnen verzorgen, een doel hebben in het leven, genieten etc. door zo te kijken kan iemand met een lichamelijke ziekte ook gezond zijn.

Wij willen onderzoeken of deze manier van kijken naar gezondheid aansluit bij de cliënten die een beroep doen op de zorgverlening vanuit Malderburch, wat daarvoor nodig is en vooral of dit tot een betere kwaliteit van leven leidt.

Uitgaande van de individuele behoeften van de mensen met dementie en niet van de beperkingen kan de inbreng van gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric (gvp) van toegevoegde waarde zijn. In 2023 zullen opnieuw gvp'ers opgeleid worden zodat zij vanuit hun deskundigheid aanvullend kunnen zijn aan de zorgverlening op maat.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De Cliëntenraad onderschrijft de thema 's compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen als zeer waardevol

'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/actie 2 - de klantreis

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	De klantreis is 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 en HR	01-06-2023
b	De werkwijze van de volledige klantreis in proces uitgewerkt.	Kwaliteitsfunctionaris	01-07-2023
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	30-09-2023
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	30-09-2023

Resultaat/actie 3 - Persoonsgerichte zorg

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Onderzoeken of de methodiek <i>Positieve gezondheid</i> van Machteld Huber passend is bij de visie op zorg aan (huidige en toekomstige) cliënten van Malderburch.	Manager zorg	01-06-2023
b	Het team gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie (gvp) is aangevuld met (nieuw) geschoolde medewerkers die het thema 'omgaan met mensen met dementie' in de praktijk ondersteunen door het geven van klinische lessen en waar nodig inhoudelijke adviezen geven.	Manager zorg en welzijn met projectgroep	31-12-2023

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’.

Malderburch spant zich in om ervoor te zorgen dat cliënten in een prettige en veilige woonomgeving wonen. Dit vraagt om goede samenwerking en aansluiting van de 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.

Welzijn is je welbevinden, ervaren dat je een zinvolle dag invulling hebt, dat je ertoe doet en er mag zijn. Welzijn en vrijheid passen bij elkaar.

Eigen keuzes maken en inspelen op de vraag die de individuele cliënt heeft, dat wat er voor de client toe doet, ook als een cliënt dat vanwege beperkingen niet meer direct kan aangeven.

We streven ernaar om passende zorg te bieden als cliënten cognitief achteruitgaan en te maken krijgen met een veranderende zorgvraag. Aandacht voor schoon en verzorgd wonen blijft onder de aandacht.

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



Resultaat/actie 4

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Malderburch is herkenbaar aan de wijze van dementievriendelijke zorg; er ligt een concept 'huis van de toekomst' in nauwe samenwerking met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.	Projectgroep met CR en OR afvaardiging	01-07-2023
b	Uitwerken van een of meer scenario 's op het gebied van eten en drinken, passend bij onze visie en populatie.	Projectgroep met vertegenwoordiging facilitair- en zorgmedewerkers	01-04-2023
c	Realiseren van betere afstemming ondersteunende diensten en zorg.	Manager Bedrijfsvoering	01-07-2023

3.2.1 Informele zorg

Naar een gelijkwaardig samenspel tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten

Om optimale zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden bij een stijgende vraag naar langdurige zorg, is het nodig anders te zorgen: in een meer gelijkwaardige samenwerking tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten.

Dit betekent binnen Malderburch voor zowel cliënten met een verstandelijke beperking als voor cliënten met een vorm van dementie een herziening van de relaties tussen formele en informele zorg.

Zodra iemand met een hulpvraag komt, is het belangrijk dat beroepskrachten een verbintenis aangaan met het netwerk van de hulpvrager (en niet alleen met het individu).

Als beroepskrachten van meet af aan een team vormen met naasten en vrijwilligers, kunnen zij de hulpvraag als een gezamenlijke opdracht beschouwen. Eenieder neemt een verantwoordelijkheid in de zorg op zich, vanuit andere rollen.

Voor een toekomstbestendige zorg is het nodig om verschillende mengvormen die zijn ontstaan tussen de klassieke familiale, ongeschoolde en onbetaalde zorg enerzijds en betaalde, geschoolde en gereguleerde beroepsmatige zorg anderzijds, ruimte te geven. We zullen toegaan naar een meer 'hybride' zorgsysteem, zodat iedereen – ook in de toekomst – de hulp kan krijgen die nodig is.



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 heeft 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). Deze belangrijke taak binnen het sociaal domein van de gemeentes Heumen en Mook en Middelaar zal halverwege 2023 overgedragen worden aan een professionele welzijnsorganisatie.

De overdracht zal plaatsvinden in betrokkenheid en goed overleg met de stakeholders. Onderleggers zijn hierbij: goed werkgeverschap, zorgvuldigheid van bestuur en kwaliteit van de dienstverlening.

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.

Ook deze belangrijke taak zal halverwege 2023 overgedragen worden aan een professionele aanbieder van welzijn. De overdracht zal plaatsvinden in betrokkenheid en goed overleg met de stakeholders. Onderleggers zijn hierbij: goed werkgeverschap, zorgvuldigheid van bestuur en kwaliteit van de dienstverlening.

Wat betreft informele zorg zijn we voor ouderen in de gemeente 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.

In 2023 zal de focus gericht zijn op groei, stabiliteit en deskundigheidsbevordering.



Resultaat/actie 5 - Informele zorg

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Ontwikkelen van een gelijkwaardig samenspel tussen naasten, vrijwilligers en beroepskrachten. Het formuleren van een visie op informele zorg Implementeren van de visie.	RvB	01-07-2023 01-04-2023 01-09-2023
b	Duiden van rollen en verwachtingen voor familie en vrijwilligers samen met betrokkenen vanuit klantreis (zorgbemiddeling, cliëntenraad, zorgmedewerkers, vrijwilligerscoördinator).	Manager zorg en welzijn	01-09-2023
c	Gerichte scholing bieden aan vrijwilligers en mantelzorgers voor de doelgroep mensen met dementie.	Teamleider i.s.m. HR	01-09-2023
d	Groei, deskundigheidsbevordering en stabiliteit bewerkstelligen van vrijwilligersaanbod op individueel niveau (naast aanbod op groepsniveau).	Teamleider en vrijwilligerscoördinator	01-09-2023

3.2.1.4 Dagbesteding

Resultaat/actie 6

In 2023 gaat het project professionalisering van de dagbesteding starten. Het doel is om het product dagbesteding dat gefinancierd wordt vanuit de WMO en WLZ-behoefte in te richten. Dagbesteding in Overasselt en Malden kan en moet beter aansluiten bij de zorgvraag van de thuiswonende kwetsbare oudere.



In samenwerking met de gemeente Heumen zal de algemene voorziening dagbesteding omgevormd worden naar een geïndiceerde voorziening.

De vraag naar dagbesteding groeit. Malderburch gaat deze vraag kwantitatief en kwalitatief beantwoorden.

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Professionaliseren van (team) dagbesteding, mede op basis van veranderende cliëntenpopulatie.	Manager zorg en welzijn	01-05-2023
b	Professionaliseren van de intake en plaatsing van nieuwe cliënten en het bieden van kaders aan medewerkers dagbesteding.	Teamleider dagbesteding	01-03-2023

3.2.1.4 Huisvesting

Toename van mensen met een vorm van dementie stelt 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. De eerste etage zal om die reden worden ingericht voor mensen met dementie.

Herontwikkeling van de vleugel

Er is lokaal een grote behoefte aan beschermde woonvormen voor kwetsbare ouderen.

Binnen Malderburch is een vleugel al eerder geormerkt om te ontwikkelen voor passende huisvesting voor kwetsbare ouderen.

In samenwerking met Oosterpoort onderzoeken we of het mogelijk is een woonzorgconcept te ontwikkelen passend binnen de visie en zorgstrategie van Malderburch en de vastgoedvisie van Oosterpoort.

Resultaat/actie 7

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Onderzoek en advies naar geschikte wijze van huisvesting voor mensen met beginnende dementie. Dit advies is ook 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	01-06-2023
b	Onderzoeken van de mogelijkheid van de ontwikkeling van een woonzorgconcept In samenwerking met Oosterpoort	Manager zorg en manager bedrijfsvoering	01-04-2023

Resultaat/actie 8

Verduurzaming

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Onderzoek naar wijze van vernieuwing van het Atrium (glasdak), eventueel in combinatie met zonnepanelen.	Manager bedrijfsvoering	01-04-2023
b	Uitvoering geven aan het besluit voor vernieuwing Atrium/ zonnepanelen	Manager bedrijfsvoering	01-08-2023
c	Onderzoek naar de verbouwing volledige linkervleugel van Malderburch locatie Malden gereed.	Manager bedrijfsvoering	01-07-2023
d	Onderzoek naar de opvang van regenwater (bassin-onderzoek) voor duurzaam hergebruik.	Manager bedrijfsvoering	01-06-2023
e	Uitvoering geven aan het achterstallig onderhoud locatie Malderburch.	Manager bedrijfsvoering	31-12-2023



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. 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". De bewoner wordt via goede communicatie op de hoogte gebracht en gehouden van activiteiten, nieuwe en komende veranderingen qua zorg en organisatie. Het is voor familieleden en mantelzorgers duidelijk waar zij met hun vragen terecht kunnen.

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/actie 9

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Borgen van 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. kwaliteitsfunctionaris	01-07-2023
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	01-06-2023
c	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	01-02-2023

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 volgens, in overeenstemming met 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 blijvend in kaart brengen wie de toekomstige cliënten zijn van Malderburch, Buurderij De Lage Hof en de thuiszorg. Ervan uitgaand dat de zorg aan mensen met een vorm van dementie toeneemt binnen de gemeente Heumen zullen we ons daar voornamelijk op richten.

De senior verpleegkundigen werken als regisserende spil mensgericht en innovatief om zo samen met het team de kwaliteit van zorg te bieden volgens vastgestelde protocollen en wet- en regelgeving.

Zij zijn het aanspreekpunt voor alle ingezette disciplines en behartigen de belangen van de cliënt. We scholen medewerkers op basis van het scholingsplan 2023. 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, zoals de medewerkers in de thuiszorg dit aan de hand van het Kwaliteitskader Wijkverpleging doen (in afwachting van een geïntegreerd Kwaliteitskader van VVT en wijkverpleging).

Het Elektronisch Cliëntdossier (ECD) PUUR van leverancier Ecare is voor de VG-clieñten aangepast naar de behoeften van medewerkers die deze cliëntzorg verlenen.

Het werken vanuit de vier domeinen is leidend en sluit beter aan bij deze doelgroep is onze ervaring.

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

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 2023 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/actie 10 - Leren en verbeteren aan kwaliteit

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Teams werken vanuit de visie op zorg in relatie tot kwaliteit m.b.t. de ontwikkeling naar zwaardere zorg; het gaat om ondersteunen van cliënt en zijn/haar netwerk door professionele medewerkers, ondersteund door informele zorg.	Teamleiders	31-12-2023
b	De rol en functie van senior verpleegkundige als regisserende spil is werkend binnen de teams.	Teamleiders	01-04-2023
c	Het inkoop- en voorraadbeheerproces is ontwikkeld en geïmplementeerd zodat efficiency geborgd is.	Manager bedrijfsvoering	01-04-2023

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 is samen met medewerkers en leidinggevende een set van kernwaarden opgesteld (met bijbehorende gedragsindicatoren) die het kompas van ons handelen vormen en in lijn is met de visie op zorg. Dit alles draagt bij aan persoonlijk leiderschap en professionele ontwikkeling van medewerkers. Daarnaast vormt dit ons werkgeversmerk, wat een positieve bijdrage levert aan de werving (corporate identity). 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

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

Resultaat/actie 11

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Er is een daling van verzuim naar 9%.	Manager bedrijfsvoering i.s.m. HR-adviseur en teamleiders	01-04-2023
b	De instroom van zorg gebonden functies, van niveau 2 en hoger, is hoger dan de uitstroom. Preboarding draagt bij aan werving van nieuwe medewerkers. Vanaf de aanname van een medewerkers draagt het Onboarding-programma bij om medewerkers kennis te laten maken met de herkenbare identiteit van de organisatie. Vanaf onboarding is de leidinggevende verantwoordelijk voor de medewerker samen met ondersteuning van HRM.	Manager bedrijfsvoering i.s.m. HR-adviseur en HRM medewerkers en teamleiders	31-12-2023
c	Implementatie van vastgestelde kernwaarden met de teams.	Bestuurder, MT en teamleiders	01-07-2023

d	Verder ontwikkelen van leiderschap middels een leiderschapsprogramma met de kernwaarden als uitgangspunt.	MT en teamleiders	31-12-2023
---	---	-------------------	------------

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/actie 12

	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	01-09-2023

3.5.4 Lerend netwerk

Malderburch vormt met Huize Rosa, LuciVer, Oud Burgerghuis, 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.

V&V-regio Nijmegen - Betekenisvol leven, wonen en werken

Om nu en in de toekomst integrale, mensgerichte zorg betekenis te blijven geven, werken 13 VVT organisaties in verpleging en verzorging in de regio Nijmegen samen in het V&V-netwerk.

De grote maatschappelijke opgaven vragen om samenwerken met een gezamenlijke missie en één agenda. Samen kunnen we meer:

- Door nieuwe vormen van *wonen met zorg* te ontdekken en van elkaar te leren
- Door *fijn werken* en regionaal werkgeverschap te realiseren
- Door een *regionale (kennis en zorg) infrastructuur* mogelijk te maken

Malderburch maakt onderdeel uit van dit netwerk en participeert ook in de werkgroepen HRM en ICT.

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 7 leden. Er zijn 9 zetels beschikbaar, het is echter in 2022 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 resultaat 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 is van belang de professionaliseringslag verder vorm te geven. Het werken met plezier werkt door op cliënten en hun naasten!

We werken aan ontwikkeling volgens de drie pijlers voor Malderburch 2023:

- Een leven lang leren en duurzame inzetbaarheid
- Vereenvoudiging van het bestaande functiehuis met heldere en resultaatgerichte functieprofielen. Aanhaken bij ontwikkelingen in de zorg op functie en rol.
- 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 Mensgerichte organisatie – de medewerker op 1

We willen de mensgerichte organisatie zijn waarin de mens centraal staat en ieder zijn verantwoordelijkheid draagt en ruimte krijgt voor eigen initiatief. 2023 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.

Er is sprake van een grote krapte op de arbeidsmarkt. Naar verwachting geldt dit ook voor de komende jaren. Juist nu is het van belang de focus te richten op het duurzaam inzetten van medewerkers. Daarnaast kan het stimuleren van eigen regie van medewerkers over de manier waarop zij gezond en gemotiveerd aan het werk blijven bijdragen aan verbondenheid aan de organisatie. Het is fijn om medewerker bij Malderburch te zijn! Daar dragen de kernwaarden en een goed werkgeversmerk aan bij.

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 doen we 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. De functie van woonzorgassistente en senior verpleegkundige zijn eind 2022 toegevoegd aan het functiegebouw om te kunnen voldoen aan de vraag en kwaliteit van zorg in de huidige tijd.
- 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, 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 ook in de toekomst nodig hebben, belangrijk dat we ons blijven richten op deze groep. Dit vraagt focus vanuit recruitment/ arbeidsmarktcommunicatie op deze doelgroep. Tegelijkertijd streven we naar medewerkers die zich willen verbinden, dit doen we via de Werken-bij site die in ontwikkeling is.
- 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 om het behoud van medewerkers.
- De juiste mensen op de juiste plaats. Professionals staan in hun kracht met leiderschap en persoonlijk leiderschap. Duurzame inzetbaarheid is geïntegreerd in onze werkcultuur. Medewerkers beschikken over een persoonlijk inzetbaarheidsdossier (voorheen personeelsdossier) dat aansluit bij een leven lang leren.

Het Kwaliteitskader heeft de normen ten aanzien van de 3 onderstaande gebieden thema 's aangescherpt voor 2023 om veilige zorg te optimaliseren. In bijlage 4 is de betekenis van deze thema 's verwoord.

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

Resultaat/actie 13

	Wat	Wie	Wanneer gereed
a	Medewerkers ondersteunen door middel van persoonlijk inzetbaarheidsdossier op maat.	Manager Bedrijfsvoering/ HR/praktijkopleider	01-04-2023
b	Capaciteitsplanning per etage/ kleinschalige woningen plannen t.b.v. continuïteit van zorg.	Manager Zorg en welzijn	31-12-2023
c	De Werken-bij-site is ingericht zodat het aantrekkelijk en eenvoudig is voor potentiële kandidaten om bij Malderburch in dienst te komen	Manager bedrijfsvoering	01-04-2023
d	Optimaliseren van het welzijn van cliënten door anders opgeleide medewerkers, buddy's en vrijwilligers aan ons te verbinden.	Manager zorg en welzijn en HR	31-12-2023
e	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	31-12-2023

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. Om nog beter voorwaardenscheppend te zijn maakt Malderburch in 2023 gebruik van beproefde technieken op het gebied van zorgtechnologie.

Zowel Malderburch locatie Malden als Buurderij De Lage Hof beschikken over voorzieningen die het leven veraangenamen. 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 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.

De Lage Hof beschikt over voorzieningen in de buurt zoals de supermarkt, een mooie tuin en ook het aanpalende museum biedt gelegenheid voor een bezoek en een versnapering op het uitnodigende terras.

3.7.1 Samenwerking

Malderburch werkt nauw samen met andere professionele relaties en beschikt daarbij over samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen, o.a. met het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis voor de levering van medicatie vanuit de CWZ-instellingsapotheek, de inhuur van de deskundige Infectiepreventie, samenwerking met de lokale apotheek- en huisartsen in Malden en Overasselt, en Malderburch werkt samen met Novicare als behandeldienst.

Er is een samenwerking met de artsen voor mensen met een verstandelijke beperking (AVG) en vanaf januari 2023 samenwerking met de Wzd- functionaris van Dichterbij voor de VG-cliënten. Ook kan behalve bovenstaande samenwerking structureel gebruik worden gemaakt van de logopedische zorg vanuit Dichterbij en zal scholing op maat worden ingekocht. Kortom we intensiveren de samenwerking met Dichterbij ten behoeve van de cliëntzorg van VG-cliënten.

Resultaat/actie 14

	Wat	Wie	Wanneer
a	Verder professionaliseren van de zorg- en dienstverlening aan cliënten-VG in samenwerking met Dichterbij.	Manager zorg en welzijn	31-12-2023
b	Vaststellen van de visie op zorgtechnologie en op basis daarvan onderzoeken welke ondersteunende en beproefde voorzieningen Malderburch op het gebied van zorgtechnologie gerelateerd aan deze visie wil inzetten om de kwaliteit van leven te verbeteren.	Manager zorg en welzijn	01-06-2023
c	Verbreding van het Mercash personeelssysteem (declaratieproces)	Manager bedrijfsvoering	01-07-2023

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

Verskillende 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 2023 zal cliënttevredenheid gekoppeld zijn aan het zorgdossier.

Ditzelfde geldt ook voor de uitkomsten van de medewerkerstevredenheid-onderzoeken.

Met de resultaten verbetert Malderburch als organisatie in samenwerking met de Ondernemingsraad. Mogelijk wordt het MTO in de toekomstige vorm gekoppeld aan de monitor duurzame inzetbaarheid.

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

Beleidsnotities, protocollen en werkinstructies zijn beknopt en gemakkelijk vindbaar en leesbaar. Zenya van Infoland is als werkend documentenbeheersysteem actueel.

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/actie 15

	Wat	Wie	Wanneer
a	Inrichten Cliëntervaringsonderzoeken als onderdeel van het zorgdossier.	Manager zorg en welzijn	01-04-2023
b	Medewerkerstevredenheidsonderzoek is uitgevoerd op basis van de visie op zorg en leren en ontwikkelen binnen Malderburch.	Manager bedrijfsvoering i.s.m. HR-adviseur	01-06-2023
c	Zenya van Infoland als documentenbeheersysteem draagt bij aan het bieden van actuele informatie en wordt continu onderhouden door benoemde procesverantwoordelijken.	Projectteam Zenya	01-03-2023 en continu
d	Professionaliseren van een resultaatgerichte, efficiënte en respectvolle overlegcultuur.	RvB	01-04-2023
e	Inrichten van een gestructureerde manier van eenduidig communiceren, passend bij de betrokken relaties. <ul style="list-style-type: none">○ Een aparte Werken-bij-site○ Inrichten van Intranet○ Eenduidige uitstraling op social media○ Maandelijkse communicatie voor bewoners en familie	Managementteam	01-11-2023 01-05-2023 01-10-2023 01-02-2023 01-02-2023
f	Het nieuwe planning- en roostersysteem is live.		01-06-2023

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 2023 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 terugvloeiën 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 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 te verbeteren.

Alleen samen komen we verder!



Cliënten samenstelling

Zorgverlening	Eenheden	Omzet 2022	Zorgomgeving
WLZ-zorg zonder en met behandeling ZZP, meerzorg en VPT	ZZP1 t/m ZZP10	€ 11.148.975,40	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	€ 278.319,60	Zelfstandig wonen met zorg
WLZ overbrugging (via thuiszorg)	Persoonlijke verzorging en verpleging	€ 69.997,20	Zelfstandig wonen met zorg
Aantal appartementen MB	96		
Waarvan 2-kamerappartement	4		(per 1/11/22 : 1 volledig bezet, andere VPT enkel i.v.m. overlijdens)
Waarvan kleinschalig wonen	20		
Aantal kamers, verdeeld over 2 woningen Overasselt	12		
Appartementen Overasselt, waarvan 1x VPT	2		
WLZ Bewoners komen vooral uit de Gemeente Heumen en omgeving			
Thuiszorg: ZVW-overbrugging alleen gemeente Heumen	37 cliënten		
Leeftijd:			
Gemiddeld Malderburch	86,9		
Gemiddelde leeftijd Overasselt (excl. VG)	85,8		
Thuiszorg	85,5	Omzet t/m okt.2022	
		€10.432.588	
		incl. MB en Lage Hof	
		t/m okt. '22	
		€1.133.005	
		t/m oktober '22 VG	

Bijlage 2 Type zorgverlening, zzp-verdeling, omzet per doelgroep

Stand per 1 november 2022					
Producten	Totaal		Buurderij PG	Aantal	
ZZP0 niet geïndiceerde partner	1				
ZZP1 excl. BH	1		ZZP5 (incl. behandeling)	11	
ZZP3 excl. BH	1		ZZP7 (incl. behandeling)	1	
ZZP4 VG excl. BH	1		VPT4 -Z	1	Appartement Overasselt boven de woningen
ZZP4 excl. BH	3				
ZZP5 excl. BH	7		Huur appartementen/geen zorg	1	Appartement Overasselt boven de woningen
ZZP6 excl. BH	2				
ZZP5 ind. BH	43				
ZZP6 ind. BH	21		Buurderij VG		
ZZP7 ind. BH	1		ZZP 4VG	1	
VPT4 excl. BH	1		ZZP 5VG	3	
VPT5 excl. BH	2		ZZP 6VG	5	
Leeg	16		ZZP 8VG	3	
1 kamer partnerindicatie (waarvan partner is overleden) (= indicatie met ZZP0)					
ZZP10 betekent dat er palliatieve zorg geleverd wordt.					



Op peildatum 01-12-23 zijn in totaal 245 medewerkers werkzaam binnen Malderburch. (inclusief 12 stagiaires).

Hiervan zijn 176 medewerkers werkzaam in de directe zorgverlening en 69 medewerkers op verschillende manieren ondersteunend (niet-cliëntgebonden).

Er zijn 150 vrijwilligers verbonden aan Malderburch.

In- en uitstroomcijfers in aantal en fte 1 december 2022.

Aantal

<i>Clientgebonden personeel</i>	Jan	febr	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal
Teamleider					-1		0		1				0
Verpleegkundige	1	-1	-1	-1	-1			-2	-2		1		-6
Coörd. Verzorgende		-1		-1		-1		-1	-2		-1		-7
Verzorgende IG							-1	0	0	-1	-1		-3
Verzorgende				-1				-2	-2		-1		-6
Helpende plus				2	3	-1	1	-2	-1	1			3
Helpende			2	1	0	2	-1	-1			2		5
LL Helpende BBL								3					3
LL Helpende plus BBL								2					2
Leerling verz BBL		-1						1	1				1
Leerling verpl. BBL								1	-1				0
Planner											1		1
Woonbegeleider	1	0		-1	1	1		-1	-1	1	1		2
Woonzorg assistent								4	1		3		8
Gastvrouw	1	-1	-1			-1		1					-1
Medewerker Dagbesteding							1						1
	3	-4	0	-1	2	0	0	3	-6	1	5	0	3
<i>Niet clientgebonden personeel</i>													
Instroom	3	2	4	2	0	4	2	0	0	2	1		20
Uitstroom	-2	0	-2	0	0	0	-4	-5	-1	0	0		-14
	1	2	2	2	0	4	-2	-5	-1	2	1	0	6
Totaal aantallen	4	-2	2	1	2	4	-2	-2	-7	3	6	0	9

Fte	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal
<i>Clientgebonden personeel</i>													
Teamleider					-1,00		0,89		1,11				1,00
Verpleegkundige		-0,03	-0,03	-0,89	-0,89			-1,45	-0,06		0,44		-2,91
Coörd. Verzorgende	-0,7	-0,03		-0,89		-0,67		-0,78	-1,45		-0,89		-5,38
Verzorgende IG							-0,03	-0,75	0,05	-0,67	-0,03		-1,43
Verzorgende				-0,44				-1,17	-1,23		-0,67		-3,51
Helpende plus	-0,6			0,70	2,23	-0,03	0,03	-0,70	-0,03	0,67			2,31
Helpende			0,86	-0,92	0,16	0,06	-0,67	-0,41			0,81		-0,11
LL Helpende BBL								2,01					2,01
LL Helpende plus BBL								1,34					1,34
Leerling verz BBL		-0,89						-0,78	0,67				-1,00
Leerling verpl. BBL								-0,11	-0,67				-0,78
Planner											0,44		0,44
Woonbegeleider	0,44	0,11		-0,89	0,56	0,67		-0,61	-0,67	0,56	0,03		0,20
Woonzorg assistent								0,12	0,03		0,73		0,88
Gastvrouw	0,03	-0,03	-0,67			-0,03		0,03					-0,67
Medewerker Dagbesteding							0,56						0,56
	-0,8	-0,87	0,16	-3,3	1,06	-0	0,78	-3,26	-2,3	0,56	0,86	0	-7,05
<i>Niet clientgebonden personeel</i>													
Instroom	2,00	0,64	1,78	1,06	0	0,44	0,06	0,00	0,00	0,89	0,58		7,45
Uitstroom	-1,1		-0,8	0	0	0	-1,67	-0,78	-0,06	0,00	0,00		-4,38
	0,88	0,64	1,03	1,06	0,00	0,44	-1,61	-0,78	-0,06	0,89	0,58	0,00	3,07
Totaal Fte	0,12	-0,23	1,19	-2,27	1,06	0,44	-0,83	-4,04	-2,31	1,45	1,44	0,00	-3,98

Het Kwaliteitskader heeft de normen ten aanzien van de 4 onderstaande thema 's 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 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. *Ontwikkelgesprekken*

Door ontwikkelgesprekken 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 Verpleeghuiszorg 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.

