

Malderburch  
Welzijn, Wonen en Zorg



Bestuursverslag en Kwaliteitsjaarverslag

2019

## **Voorwoord**

2019 is voor Malderburch een bijzonder jaar geweest. Halverwege 2019 werden we namelijk onder verscherpt toezicht gezet door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De reden hiervan was dat het verbeterplan dat was opgesteld n.a.v. een eerder bezoek eind 2018, onvoldoende verbetering liet zien.

Uiteraard leidde dit tot teleurstelling. Er was door iedereen hard gewerkt en het recent uitgevoerde clienttevredenheidsonderzoek laat hoge scores zien.

We hebben met elkaar onderkend dat de focus met betrekking tot kwaliteit teveel gelegen heeft op het welzijn, de tevredenheid van cliënten en familie. En we zijn daarbij teveel uit het oog verloren dat er ook een andere kant zit aan kwaliteit van zorg: de juiste aandacht voor protocollen en richtlijnen, het methodisch werken en het op de juiste wijze borgen van alles wat we doen.

Vanuit de gedachte dat deze zaken onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en de constatering dat we hier daadwerkelijk in kunnen, willen en moeten verbeteren, zijn we voortvarend aan de slag gegaan.

We hebben daartoe heel veel acties ondernomen waarover we in dit verslag meer laten zien.

Rest ons alle collega's heel hartelijk te danken voor de inzet en het samen de schouders eronder zetten; met als gezamenlijk doel: Malderburch een huis te laten zijn en blijven waar het goed wonen en werken is.

## **Algemene informatie**

### **Visie**

Malderburch staat midden in de lokale samenleving, is deskundig en gastvrij. We ondersteunen kwetsbare inwoners in de gemeente Heumen. Als het kan in hun eigen zelfstandige woon-en leefomgeving of als zij dat willen in Malderburch of de Lage Hof. Naast goede zorg bieden we warmte, veiligheid en ontmoeting in een prettige omgeving. Het belangrijkste uitgangspunt hierbij is dat cliënten, ongeacht de plek waar zij wonen, de regie over hun eigen leven kunnen behouden en zich thuis voelen.

### **Missie**

Malderburch wil in co-creatie en samenwerking met verschillende partijen de inwoners van de gemeente Heumen een toekomstbestendig centrum voor welzijn, wonen en zorg bieden. Malderburch staat hierbij garant voor een samenhangend pakket van wonen, ondersteuning en dienstverlening aan kwetsbare burgers uit de gemeente Heumen. Voor hen wil Malderburch 'Huis van de Buurt' zijn.

### **Kernwaarden**

Vanuit de visie heeft Malderburch de volgende kernwaarden benoemd die we actief binnen en buiten de organisatie willen uitdragen. Dat betekent dat we elkaar hierop mogen aanspreken en attenderen.

*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*

## **Kwaliteit van zorg**

### **Inspectierapport**

Het inspectierapport dat we medio 2019 ontvangen, maakt duidelijk dat we op de 'harde' kant van kwaliteit moeten verbeteren. Het betreft de volgende thema's: Persoonsgerichte zorg; Deskundige zorgverlener; Sturen op kwaliteit en veiligheid; Instrument medicatieveiligheid.

Het rapport vormde de aanleiding om ons aan te melden bij het programma 'Waardigheid & Trots op Locatie (WOL) waarbij een coach gedurende 2 jaar betrokken blijft bij de organisatie om te ondersteunen bij het leren en verbeteren op alle aspecten van kwaliteit van zorg.

Vanuit het WOL-traject is een scan van de organisatie gemaakt en waarvan de uitkomsten besproken zijn met een afvaardiging van de deelnemers en vervolgens in MT, OR, CR en RvT.

De scan heeft geleid tot het formuleren van een plan van aanpak dat vier interventiegebieden kent:

- Voldoen aan de kwaliteitseisen op basis van de geconstateerde afwijkingen door de IGJ;
- Personeelssamenstelling op alle facetten inzichtelijk en beheersbaar;
- Opbouw kwaliteitssysteem;
- Leiderschap, verantwoordelijkheden, rollen, structuur en visie voor de toekomst.

We hebben per 1 augustus een projectleider kwaliteit aangetrokken en per 1 oktober is de functie van bestuurssecretaris ingevuld. Na het vertrek van de manager zorg hebben we de projectleider, een zeer ervaren en deskundige professional, kunnen benoemen in de functie van manager zorg waarmee continuïteit op genoemde positie een feit was. De bestuurssecretaris heeft de coördinatie en verslaglegging van het projectteam op zich genomen.

Er is een projectteam ingericht dat wekelijks bij elkaar komt om de benodigde verbeteringen in gang te zetten en te monitoren. Deelnemers van het projectteam zijn: manager zorg (voorzitter), coach vanuit WOL, de teamleiders zorg en de bestuurssecretaris (verslaglegging). De bestuurder sloot hierbij regelmatig aan.

In het projectteam zijn alle normen besproken en verbeteracties benoemd. We hanteren het uitgangspunt dat we duurzaam willen veranderen; medewerkers vanaf het begin betrekken bij de verandering, zoals bij het maken van een checklist voor het dossier of door deelname in diverse werkgroepen.

Er is in het verslagjaar door het projectteam en alle medewerkers veel werk verzet om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren en de scores in het inspectierapport te verbeteren. De resultaatsrapportage, een werkdocument waarin alle acties en afspraken worden vastgelegd, is zeer regelmatig geagendeerd en besproken in de diverse gremia: Managementteam, Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht.

Aan het eind van het verslagjaar is duidelijk dat er mooie verbeteringen gerealiseerd zijn maar wordt ook duidelijk dat we nog niet alle normen op een voldoende scoren.

### **Besteding kwaliteitsmiddelen**

Met de extra kwaliteitsgelden die in 2018 ter beschikking zijn gesteld, is Malderburch in staat een extra impuls aan de kwaliteit van zorg te geven.

Er is een meerjarenplan gemaakt voor de besteding van deze gelden waarbij uitgangspunt is dat ongeveer 85% wordt besteed aan de inzet van 'handen voor de zorg' en de overige 15% kan worden besteed aan andere zaken zoals bijvoorbeeld zorgtechnologie.

In 2019 hebben wij, voortbordurend op het plan dat er lag, het volgende met de extra gelden gerealiseerd:

- We hebben twee buurtkamers in gebruik genomen waarbij er tussen 9.30 en 13.30 en 14.30 en 18.30 uur een gastvrouw aanwezig is om cliënten te begeleiden bij een zinvolle dag besteding. Het verblijf in de buurtkamer wordt afgerond met een gezamenlijke broodmaaltijd.  
We zien dat de buurtkamers druk bezocht worden. Men komt er voor een praatje, een spelletje, een kop koffie of gewoon om samen met anderen te zitten.
- Zowel in Malderburch als in de Lage Hof heeft uren uitbreiding plaatsgevonden zodat voldaan kan worden aan de norm van continu toezicht in de huiskamers.
- Per 1 maart 2019 is een vrijwilligers coördinator aangetrokken die onder andere zorg draagt voor ondersteuning en begeleiding van de vrijwilligers alsmede voor werving van nieuwe en behoud van huidige vrijwilligers.
- In het kader van de arbeidsmarktproblematiek hadden we er in 2018 al voor gekozen om vier zij-instromers aan te nemen. Dit is een goede keuze geweest en diplomering per juli 2020.
- De uren van de praktijkopleider zijn uitgebreid; enerzijds om de werkbegeleiders te ondersteunen bij het begeleiden van de diverse stagiaires en nieuwe medewerkers; anderzijds om ook de zittende medewerkers zo goed mogelijk te ondersteunen en hen te behouden voor de zorg.  
Daarnaast hebben de werkbegeleiders extra begeleidingstijd gekregen en zijn er per 1 september twee extra BBL-ers gestart evenals nog eens twee zij-instromers.
- In januari 2019 zijn twee activiteitenbegeleidsters gestart met een cursus tot welzijnscoach. De beide activiteitenbegeleidsters coachen collega medewerkers en de gastvrouwen in de buurtkamers waar het gaat om de wijze waarop je aansluiting kunt vinden bij de wensen en mogelijkheden van de individuele cliënt met maximaal behoud van eigen regie.
- Er is per maart 2019 een teamleider welzijn aangesteld om meer verbinding tussen zorg en welzijn te leggen.
- De uren van de geestelijk verzorger zijn met 8 uur uitgebreid omdat we zien dat deze functie voorziet in een behoefte van cliënten. Dit wordt zichtbaar in de grote belangstelling voor de gespreksgroep, het bijbellezen en de opkomst bij vieringen.  
Daarnaast legt de geestelijk verzorger ook individuele bezoeken af.

### **Besteding Waardigheid & Trots middelen**

Vanuit het programma Waardigheid en Trots hebben we de afgelopen jaren eveneens extra middelen ontvangen. Met ingang van 2020 worden deze middelen integraal toegevoegd aan de tarieven. Wij kiezen ervoor om dit bedrag - € 115.00 - goed te blijven monitoren zodat we deze gelden bewust inzetten en hier ook verantwoording over af kunnen leggen aan de in- en externe toezichthouders.

De richtlijn voor de besteding van deze middelen is 75% voor persoonlijke ontwikkeling en 25% ten behoeve van materiele kosten.

We gaan door op de ingeslagen weg waar we deze middelen voor hebben ingezet, namelijk deskundigheidsbevordering van de teams. Afgelopen jaar was 'persoonlijk leiderschap' het thema van deze trainingssessies en hebben alle teams in twee sessies hierover een training gehad.

Ook worden ook de teamleiders op diverse onderwerpen getraind zoals het direct aanspreken van medewerkers, lef tonen en gezamenlijke uniformiteit uitstralen.

Het bedrag beschikbaar voor materiele zaken is besteed aan inrichting van de buurtkamers en de aanschaf van bijvoorbeeld een duo fiets, spelmateriaal enz.

### **Kwaliteitsindicatoren**

Zorgverleners hebben de verantwoordelijkheid om in de dagelijkse praktijk continu aan de verbetering van de zorg te werken. Eén van de hulpmiddelen hierbij is regelmatig metingen te doen. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft een aantal verplichte thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten en waaruit zorgaanbieders een keuze kunnen maken. Op deze thema's zijn indicatoren ontwikkeld die vervolgens gemeten moeten worden. Wij hebben de volgende indicatoren gemeten:

1. Advance Care Planning: gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde;
2. Bespreken medicatiefouten in het team (ten minste 1x per kwartaal);
3. Aandacht voor eten en drinken: voedselvoorkeuren client, besproken en vastgelegd in het dossier.

Ten aanzien van de keuze-indicatoren hebben wij in overleg met de cliëntenraad de volgende indicatoren gekozen.

1. Medicatiereview; cliënten met behandeling: formele medicatiereview in het bijzijn van een medewerker die medicijnen aan een client verstrekt. De reden voor deze keuze is het feit dat dit ook als verbeterpunt in het rapport van de IGJ is benoemd.
2. Middelen en maatregelen rond vrijheid: percentage waarbij middelen en maatregelen zijn toegepast. Malderburch heeft vrijheidsbevordering hoog in het vaandel staan. Om de vrijheid van de client te bevorderen hebben we bijvoorbeeld Leefcirkels in gebruik genomen. Het registeren geeft informatie wat er ingezet wordt maar ook kan het een stimulans zijn om het gebruik terug te dringen. De implementatie van de Wet Zorg en Dwang zal in 2020 plaatsvinden.
3. Voor de Net Promotor Score (NPS) maken wij gebruik van de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland. Dit is het percentage cliënten dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie.

## **Overige zaken**

### **Overgang behandeldienst**

Het feit dat de Zorggroep Zuid Gelderland het contract inzake de afname van behandelaren heeft opgezegd, betekende dat we op zoek moesten naar een andere partij. Deze hebben we gevonden in Novicare, een innovatieve kennisorganisatie die behandelaren in dienst heeft en deze op verzoek uitzendt naar zorgaanbieders. We hebben in Novicare een goede, deskundige partner gevonden en in het verslagjaar is veel tijd besteed aan het maken van afspraken rondom de toekomstige samenwerking, de organisatie ervan enz.

### **Verbouwing**

In 2018 is het nieuwe voedingsconcept ingevoerd waarbij vanuit onze visie de keuze is gemaakt om zelf te blijven koken en de bijbehorende processen te optimaliseren. Een gevolg hiervan is dat de 'oude' keukenvleugel leeg staat.

Demografische gegevens laten zien dat de vergrijzing toeneemt en de levensverwachting stijgt. Ook blijkt er een toename van het aantal ouderen met dementie en een chronische ziekte. Traditionele verzorgingshuizen zijn getransformeerd naar nieuwe woonconcepten en nieuwe arrangementen voor wonen en zorg. De vraag naar betaalbare appartementen voor twee mensen in een beschermde omgeving met zorg neemt ook in de gemeente Heumen toe.

Vanuit deze wetenschap hebben we besloten de 'oude' keukenvleugel en de daarboven gelegen kantoren te verbouwen tot appartementen. Met ondersteuning van bureau FAME is een bouwplan ontwikkeld waarin tevens een aantal andere verbeteringen worden meegenomen zoals het vergroten van de huiskamer op Tango en een aan deze tijd aangepaste entree. Een belangrijke pijler van de verbouwing is de samenwerking met de fysiotherapiepraktijk die verhuist naar de voorkant van ons gebouw. Hiermee spelen we in op de levendigheid en leefbaarheid op de benedenetage, passend bij het uitgangspunt 'midden in de samenleving'.

Met dit plan realiseren we een toekomstbestendig gebouw, passend bij de doelgroep, bij het 'Huis van de Buurt' en waar het goed wonen en werken is.

### **Outsourcing administratie**

Het vertrek van de medewerker personeels- en salarisadministratie en de medewerker financiële administratie, vormde de aanleiding tot outsourcing van de financiële administratie bij AAG. Hiermee is de kwetsbaarheid van deze onderdelen verleden tijd en is continuïteit van dienstverlening gegarandeerd.

De voorbereidingen om over te gaan tot digitale verwerking van de facturen zijn in het verslagjaar afgerond zodat we per 1-1-2020 hiermee zijn gestart.

De salaris- en clientadministratie blijven we voorlopig in eigen beheer uitvoeren.