



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Kwaliteitsbeeld 2024-2025 WZC Maria Dommer



Inhoud

- 1. Het kwaliteitsbeeld**
- 2. Van Kwaliteitskader naar het Generiek Kompas**
- 3. Maria Dommer**
- 4. Bestuurlijke ontwikkelingen 2024**
- 5. Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften**
- 6. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken**
- 7. Bouwsteen 3: Het werk organiseren**
- 8. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen**
- 9. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit**

1. Het kwaliteitsbeeld

Dit is het eerste jaar waarin zorgaanbieders een kwaliteitsbeeld opstellen. Het kwaliteitsbeeld vervangt het eerdere kwaliteitsplan/verslag welke van uit het kwaliteitskader werd opgesteld. Het opstellen van het kwaliteitsbeeld is een verplichting vanuit het in juni 2024 in werking getreden Generiek Kompas, zie ook hoofdstuk 2.

Met het kwaliteitsbeeld geeft Maria Dommer een beeld van de kwaliteit vanuit de organisatie. Het is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie op wat er is gedaan. Hoe is het proces van leren en ontwikkelen geweest en welke doelen we hebben behaald? Daarnaast kijken we vooruit naar de speerpunten waar Maria Dommer zich in 2025 op wil richten ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Het kwaliteitsbeeld helpt Maria Dommer om inzicht te krijgen in hoe onze cliënten, mantelzorgers, naasten het sociale netwerk en professionals de kwaliteit van geboden zorg ervaren. De focus ligt nu nog vooral op de ervaring van cliënten, vertegenwoordigers en professionals, maar wordt door het steeds intensiever samenwerken met naasten, de sociale netwerken in de volgende versie hiermee uitgebreid.

Daarnaast is het kwaliteitsbeeld van belang voor de reflectie van bestuur, raad van toezicht op de kwaliteit van zorg. Voor externe partijen zoals de IGJ is het een hulpmiddel om inzicht te krijgen in de thema's en doelen van Maria Dommer. Het kwaliteitsbeeld wordt aangeleverd bij Zorginstituut Nederland en gepubliceerd op de website van Maria Dommer.

2. Van Kwaliteitskader naar het Generiek Kompas

In juni 2024 is het Generiek Kompas in werking getreden en zijn de drie Kwaliteitskaders (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum Wlz-zorg thuis en Kwaliteitskader Wijkverpleging) komen te vervallen. Om aan te sluiten op de **kwaliteit van bestaan** van iedere cliënt in een veranderende samenleving, is een andere manier van kijken, vormgeven en organiseren van kwaliteit van zorg nodig. Deze veranderende samenleving waarin arbeidskrachte en een groei van mensen met dementie de grote uitdaging is voor het organiseren van het zorglandschap. Het is aanleiding geweest voor de ontwikkeling van en het uiteindelijk in werking treden van het Generiek Kompas. Het Kompas geeft richting aan deze beweging, het doet recht aan wat **nu** goed werkt en maakt ruimte voor wat anders kan en moet.

Uitgangspunten die als basis dienen voor **kwaliteit van bestaan**, zijn in het Kompas uitgewerkt tot 5 concrete bouwstenen:

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit

Het Kwaliteitsbeeld geeft per bouwsteen een terugblik en een vooruitblik.

Centraal staat: altijd elke dag, elke cliënt, goede zorg leveren door deskundige en betrokken medewerkers.

Voor de inhoud van dit Kwaliteitsbeeld is er onder andere een bijeenkomst georganiseerd om hierover het gesprek te voeren. Hierbij waren MT leden, teamleiders, coördinator welzijn en vertegenwoordigers van de adviesorganen, CR, OR en PAR van Maria Dommer aanwezig. De vijf bouwstenen van het kompas zijn onderlegger geweest tijdens deze bijeenkomst.

Om goed inzicht te krijgen in wat onze cliënten onder **kwaliteit van bestaan** verstaan hebben we

verschillende cliënten geïnterviewd over hoe zij de zorgverlening ervaren. Diverse quotes uit deze gesprekken zijn terug te lezen in dit Kwaliteitsbeeld.

3. Maria Dommer

In de mooie omgeving en in het centrum van Maarssen ligt woonzorgcentrum Maria Dommer; een bekend begrip in Maarssen met een geschiedenis van bijna 190 jaar. Maria Dommer is een maatschappelijk betrokken en professionele zorgorganisatie die aan de ouderen in Maarssen en omstreken een kwalitatief hoogwaardig pakket van diensten levert op het gebied van wonen, zorg (ook thuis) en welzijn. Maria Dommer streeft naar een warm en respectvol werk-, leef- en woonklimaat waarin de vraag van de cliënten voorop staat. De dienstverlening bestaat uit wonen, welzijn en zorg, waarbij uitgegaan wordt van de omstandigheden en mogelijkheden van de cliënten. Er wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de autonomie en privacy van de cliënten, met respect voor ieders achtergrond en overtuiging. Maria Dommer staat voor onderscheidende zorg aan kwetsbare ouderen in Maarssen en omstreken.

Ambitie ten aanzien van kwaliteit

Het kwaliteitssysteem is erop gericht de basiszorg op orde te hebben, de continuïteit te waarborgen en te leiden naar gerichte verbetering van de zorg- en dienstverlening.

Wat leidt tot het hebben van een goede basis, "Basiszorg op orde".

Speerpunten 2025

- Uitwerken van deze ambitie naar een breed gedragen visie op kwaliteit.

4. Bestuurlijke ontwikkelingen 2024

In 2024 heeft de werving en selectie van de nieuwe bestuurder plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een vaste aanstelling van de zittende interim bestuurder met ingang van januari 2025. Omdat de complexiteit van zorg toeneemt en de veranderende samenleving om een andere manier van kijken en vormgeven van de organisatie van zorg vraagt, is besloten om de raad van toezicht in 2025 met een extra toezichthouder te versterken.

5. Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Wat **kwaliteit van bestaan** is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Dit doen we in Maria Dommer door samen met de cliënt en/of vertegenwoordiger om in een open gesprek te bepalen welke vorm van zorg bij iemand past en welke rol de cliënt, naaste, mantelzorger en professional hierin pakt. In Maria Dommer noemen we dat persoonsgerichte zorg.

Persoonsgerichte zorg

Kern van persoonsgerichte zorg is dat de wensen en behoeften van de cliënt centraal staan in de zorg en ondersteuning die wordt verleend. Door arbeidskrapte, toename van complexiteit van zorg en het nog onvoldoende samenwerken met het sociale netwerk van de cliënt staat het bieden van persoonsgerichte zorg regelmatig onder druk. Dit neemt niet weg dat dagelijks bevoegen en deskundige medewerkers, samen met mantelzorgers en vrijwilligers, streven om zoveel mogelijk persoonsgerichte zorg aan iedere cliënt te bieden. Om wensen en behoeften samen met de cliënt en/of vertegenwoordiger goed in kaart te brengen is de vragenlijst "Levensloop" ontwikkeld, deze helpt medewerkers om samen met de cliënt en/of familie behoeften in kaart te brengen om uiteindelijk betere/passende persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen. Deze vragenlijst is op verzoek van de zorgteams ontwikkeld, het faciliteert zorgmedewerkers in het gesprek om achterliggende wensen en behoeften van de cliënt inzichtelijk te krijgen. Ook staat er op de startpagina

in ieder dossier het “Cliëntverhaal” met een foto van de cliënt. Dit versterkt het centraal stellen van de cliënt, de cliënt is zichtbaar middels de foto, het levensverhaal/ “het zijn” van de cliënt is leidend en herkenbaar voor zowel medewerkers als voor de cliënt/ contactpersoon die via “Caren zorgt” zelf toegang heeft tot het eigen dossier.

Zorg en welzijn

Door een steeds intensievere samenwerking met het sociale netwerk en vrijwilligers is een persoonsgerichte invulling van de dag mogelijk. Dit maakt het mogelijk dat er in Maria Dommer individuele activiteiten en groepsactiviteiten plaatsvinden met een breed keuzepalet voor cliënten (beweging, geheugen, muziek, vertier etc.) gedurende de dag (ochtend, middag en avond). Aandacht voor het bevorderen van het “Welzijn” van de cliënten vraagt om een andere focus van medewerkers. Hiermee bedoelen we dat welzijn niet aanvullend is op de verpleging, verzorging en behandeling, maar dat welzijn centraal staat. Het welzijn van iedere cliënt is leidend voor de ervaren **kwaliteit van bestaan** door iedere cliënt. Deze ontwikkeling zorgt ervoor dat vanuit een ander perspectief naar welzijn wordt gekeken. Welzijn vormt integraal onderdeel van persoonsgerichte zorg en is voorwaarde voor het ervaren van een zinvolle dag.

In 2024 heeft op de VPT-afdeling (Volledig Pakket Thuis) de pilot “Leer uw bewoner kennen” plaatsgevonden vanuit team welzijn. Dit naar aanleiding van de signalering dat er steeds minder VPT-clieñten de huiskamer bezochten. Wat is hiervan de oorzaak en wat kunnen we voor deze cliënten betekenen zijn belangrijke vragen in de pilot. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van een vragenlijst om per cliënt te inventariseren wat wensen en behoeften zijn. Hierin is ook gekeken naar de rol/mogelijkheden van de familie om structuur in het leven van de cliënt aan te brengen. Ook heeft een evaluatie van de MDO-systematiek plaatsgevonden. Belangrijke aanpassing is dat met ingang van medio 2024 bij het MDO van iedere cliënt een medewerker welzijn aanwezig is om continu focus te leggen op het welzijn van iedere cliënt.

Ik ben erg geïnteresseerd in maatschappelijke ontwikkelingen en voel mij betrokken bij Maria Dommer. Aandacht voor en communicatie met de bewoners zou beter kunnen wat mij betreft. Ik heb behoefte aan een periodiek magazine of een nieuwsbrief met hierin vooral informatie welke voor bewoners relevant is. Bijvoorbeeld over wijzigingen in de activiteitenplanning. Ik ben erg te spreken over de oprechte aandacht die de meeste medewerkers voor mij hebben. Ik voel mij echt gezien.

Cliëntinterview januari 2025

Vaste behandelaren

Andere belangrijke ontwikkeling welke in 2024 heeft plaatsgevonden is het in dienst nemen van vaste behandelaren. De samenwerking met Rijnhoven is beëindigd, Maria Dommer heeft nu eigen basisartsen, een SOG (Specialist Ouderen Geneeskunde), psycholoog en verpleegkundig specialist in dienst. Met andere behandelaren zoals de diëtist is een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Vaste behandelaren kennen de cliënt beter en zijn dan ook beter op de hoogte van de wensen en behoeften van de cliënt. Zij kunnen in afstemming met elkaar zorgafspraken, -doelen vastleggen in het zorgdossier.

Deze ontwikkeling is ook terug te zien in de afbouw van PNIL en de inzet op het werven van vaste medewerkers. Dit leidt tot vaste gezichten in de zorgverlening, betere kennis van de cliënten en hun wensen en behoeften en daarmee het gericht kunnen werken aan **kwaliteit van bestaan** van iedere cliënt.

De persoonsgerichte zorg is sterk verbeterd omdat Maria Dommer sinds het afgelopen jaar behandelaren in dienst heeft. Dit verhoogt de kennis van de bewoners en de betrokkenheid bij de teams.

Auditrapport PREZO 15 mei 2024

Speerpunten 2025

- Uitrollen pilot “Leer uw bewoner kennen” op de andere afdelingen.
- In gang zetten van een cultuurverandering van zorgtaakgericht naar mensgericht werken. Afscheid

nemen van institutionalisering en toewerken naar een visie persoonsgericht werken waarin welzijn, aandacht en het **zien** van de cliënt centraal staat.

6. Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Voor het bieden van toekomstbestendige zorg is het van belang te bouwen en te samenwerken met de netwerken rondom de cliënt. Het Kompas gaat uit van twee vormen van netwerken:

1. Het netwerk rondom de cliënt (het informele netwerk)
2. Het netwerk van zorgprofessionals en behandelaren rondom de cliënt (het professionele netwerk)

Sociale/ informele netwerk

Vanuit het gedachtegoed van het Kompas wordt naast het sociale/ informele netwerk zo nodig professionele zorg ingezet. De professionele zorg sluit aan bij de wijze waarop de zorg rondom de cliënt al door de cliënt zelf in samenwerking met het netwerk georganiseerd was. Dit betekent dat cliënten met een sterke sociale basis hun leven zo veel mogelijk kunnen blijven voortzetten, wanneer de **kwaliteit van bestaan** wankelt, doordat een (complexe) zorgvraag ontstaat, die niet door het netwerk gedragen/ingevuld kan worden. Deze veranderende rol van de samenleving is vanuit de Overheid en brancheorganisaties in gang gezet en hierop wordt door Maria Dommer volop geanticipeerd.

Zo is er in 2024 veel aandacht besteed aan het uitbreiden van het netwerk van mantelzorgers en vrijwilligers ter aanvulling op de professionele zorgverlening. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het houden van familiebijeenkomsten, maar ook de zorgconsulent speelt voorafgaand aan mogelijke inhuizing al in op de verwachtingen welke Maria Dommer heeft ten aanzien van het sociale netwerk. Uiteraard met passende aandacht voor rust en mogelijke overbelasting van dit sociale netwerk. Op deze manier streeft Maria Dommer een effectieve inzet van professionele zorgmedewerkers.

Activiteitsaanbod

Maria Dommer heeft geïnvesteerd in het uitbreiden van het activiteitsaanbod in samenwerking met andere welzijnsorganisaties, wat heeft geleid tot een frequenter en gevarieerder aanbod. Het informatiepakket welke cliënten/ vertegenwoordigers ontvangen is aangepast, hierin is ook meer aandacht besteed aan de verwachtingen ten aanzien van de samenwerking met familie/mantelzorg. Dit allemaal om **kwaliteit van bestaan** van iedere cliënt te kunnen voortzetten.

Ik ben jarenlang voorzitter geweest van de Vereniging van Vrouwenraden en heb dan ook veel ervaring in organiseren en mensen met elkaar in verbinding brengen. Voor mij is het belangrijk om zelfredzaam te zijn, niet afhankelijk te zijn van mijn kinderen en zelf oplossingen te zoeken. Contact, interactie met mensen vind ik heel belangrijk. Dit is voor mij de belangrijkste reden waarom in elke week zing, ik zing om mensen te ontmoeten. Ik mis de oprechte aandacht, het "echte" contact. Soms is er ruimte voor een fijn gesprek, vaak met een oudere medewerker. Ik vind het fijn wanneer in de avond niet alleen mijn medicijnen worden gebracht, maar dat er even tijd is om te vragen hoe het met mij gaat, hoe mijn dag is geweest. Tot slot wil ik nog meegeven dat de activiteiten niet altijd aansluiten bij mij als persoon. Op zondag wordt bijvoorbeeld helemaal niets gedaan. Ik zou het fijn vinden om bijvoorbeeld met anderen in gesprek te gaan om iets over mijn leven te vertellen.

Cliëntinterview Januari 2025

Project "Open deuren"

In het kader van het project "Open deuren" zijn er familiebijeenkomsten georganiseerd om familie mee te nemen in wat "veilige vrijheid" betekent voor cliënten en welke rol zij als familie mogelijk kunnen vervullen om hun naaste zoveel mogelijk in "veilige vrijheid" in Maria Dommer te laten wonen. Bij bouwsteen 3 komt dit project terug omdat de realisatie van "Open deuren" bijdraagt aan het op andere wijze organiseren van het werk in combinatie met het gebruik van diverse vormen van zorgtechnologie.

Visie op zorg

In 2024 zijn de voorbereidingen getroffen voor het starten van een werkgroep “Visie op Zorg”. Diverse stakeholders zoals gemeente, welzijns- en ouderenorganisaties worden hierbij betrokken. Opdracht voor deze groep is het herschrijven van de huidige visie naar een visie die past bij de maatschappelijke ontwikkeling om anders naar de zorg te kijken en deze op een andere manier vorm te geven. Belangrijk onderdeel hierin is dat Maria Dommer een omslag aan het maken is van zorgtaakgericht werken naar mensgericht werken. Ook hierin komt de sterke focus op “Welzijn” terug in relatie tot **kwaliteit van bestaan** van iedere cliënt.

Speerpunten 2025

- In de werkgroep Visie op Zorg o.a. uitwerken wat wel/niet kan binnen Maria Dommer. Met andere woorden “wat doet de professional en wat wordt van het sociale netwerk” verwacht om het leven van de cliënt zoveel mogelijk voort te zetten. Hierover vervolgens aan de voordeur het “eerlijke gesprek” voeren.
- Maria Dommer wil zich meer “naar buiten” oriënteren door samenwerking te zoeken met gemeente, andere zorgaanbieders, kerken, verenigingsleven en de lokale middenstand.
- Onderzoeken en waar mogelijk realiseren van uitbreiding van het activiteiten aanbod in het weekend. Vrijwilligers en huiskamermedewerkers hierin betrekken, bijvoorbeeld in het realiseren van een “wijkrestaurant” of het koken door familie/ vrijwilligers in de huiskamers.
- Cliënten zelf onderdeel laten zijn van het activiteiten aanbod, door bijeenkomsten te organiseren waarin zij interessante verhalen uit hun leven met elkaar delen.
- Intensiever samenwerken met de wijkverpleging. Van cliënten die in zorg zijn (geweest) bij de wijkverpleging is veel kennis aanwezig over de zorgvragen, wensen en behoeften van cliënten. Hier wil Maria Dommer in de keten meer gebruik van maken. Zie ook paragraaf Lerende netwerken op pagina 11.

7. Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Om mee te kunnen gaan in de ontwikkelingen van de samenleving is het noodzakelijk het werk anders te organiseren. Niet alleen willen we meer inzetten op samenwerking met het sociale netwerk, maar mogelijk ook met en door inzet van technologie.

Digitale werkomgeving

Een belangrijk onderdeel van het werk goed organiseren, is de digitale werkomgeving en inrichting van alle processen rondom de cliënt en bedrijfsvoering. Voor Maria Dommer is digitale technologie en ondersteuning van groot belang voor de medewerkers bij het leveren van kwalitatief goede zorg en veilige zorg. Gegevens moeten ook veilig zijn binnen de ICT-omgeving. Door in te spelen op de digitale samenleving wil Maria Dommer bovendien een aantrekkelijke werkgever zijn voor de huidige medewerkers én nieuwe medewerkers. De afgelopen jaren heeft Maria Dommer de basisinfrastructuur ICT reeds vernieuwd. Hiermee is een moderne digitale werkplek gecreëerd met interne ondersteuning door een ICT-medewerker en digicoach. Deze basisinfrastructuur ICT maakt verdere innovatie mogelijk, met name op het gebied van E-Health en zorgtechnologie. In 2024 is de ‘ICT-roadmap’ geactualiseerd met als doel een sterke klantgerichte regie over alle ICT-diensten neer te zetten. Vernieuwing van het verpleegproepsysteem (VOS) met als basis een platform voor alle zorgtechnologieën was de inzet van een uitvraag voor offertes voor verschillende platforms. Bij de selectie van het meest passende platform zijn diverse zorgmedewerkers al in een vroeg

stadium betrokken. Met het gekozen platform worden technologieën ingezet op de persoonlijke behoefte van de cliënt en biedt het platform zorgmedewerkers na implementatie meer werkplezier. Ook kunnen zij het werk efficiënter organiseren. Het hele proces van keuze voor een platform tot en met de implementatie in 2025 wordt ondersteund door een externe projectleider.

Maria Dommer is gericht op de toekomst. Er liggen veel ideeën en plannen voor het inzetten van vernieuwingen op gebied van technologie, inzet welzijn en familieparticipatie.

Auditrapport PREZO 15 mei 2024

In 2024 zijn alle zorgafdelingen en de wijkzorg ook op Medimo overgegaan. Daarnaast is in het laatste kwartaal van 2024 de wijkverpleging gestart met de inzet van medicatiedispensers (Medido), deze dispensers worden in 2025/2026 uitgerold naar alle cliënten van Maria Dommer waarvoor deze inzet passend is. Maria Dommer zal in 2025 de E-health en zorgtechnologie mogelijkheden blijven onderzoeken en het nieuwe platform wordt naar verwachting in het derde kwartaal van 2025 geïmplementeerd.

Project "Open Deuren"

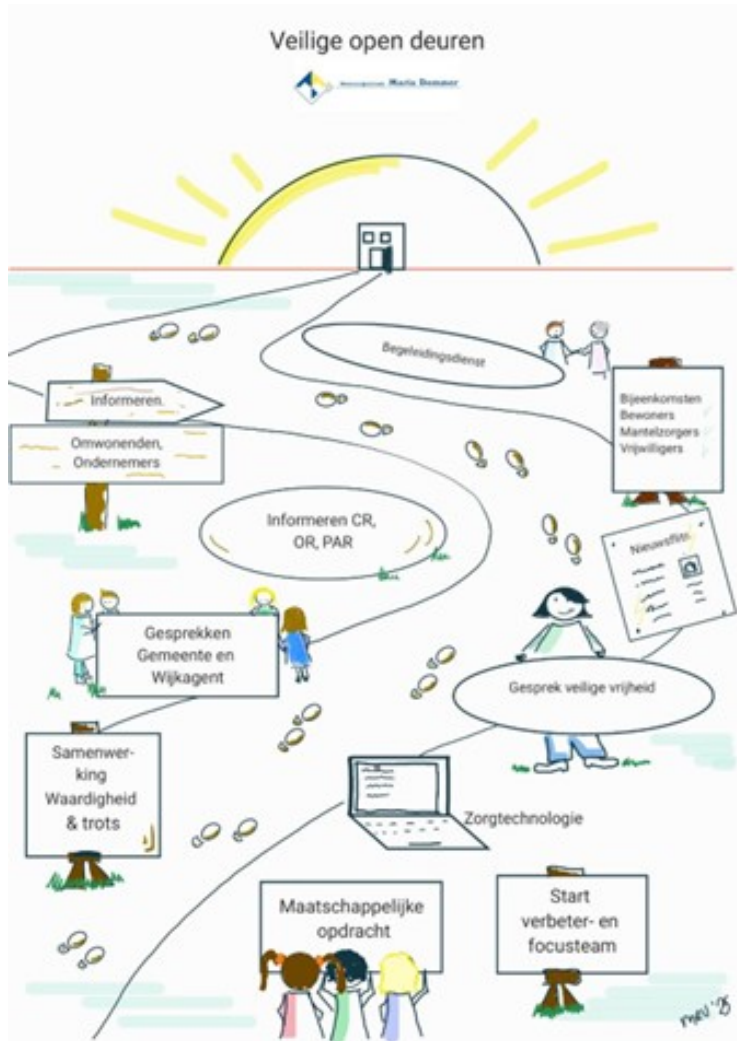
Maria Dommer wil graag haar deuren openen om cliënten in zoveel mogelijk vrijheid te laten leven. Onder begeleiding van een coach van Waardigheid en Trots voor de Toekomst (WTT) zijn een verbeter- en focusteam van start gegaan om op een zo veilig als mogelijke manier de deuren te openen. In 2024 is een aantal voorwaardelijke stappen genomen in dit proces, zo zijn er gesprekken en bijeenkomsten georganiseerd met bijvoorbeeld medewerkers, gemeente, de wijkagent, omwonenden, mantelzorgers en natuurlijk de cliënten zelf. Ook vinden er multidisciplinaire gesprekken met cliënten en verwanten plaats over veilige vrijheid en afspraken hierover worden vastgelegd in het ECD. Na implementatie van het platform zorgtechnologie in 2025 wordt Maria Dommer nog beter ondersteund om dit proces te voltooien.

Drie keer per week bezoek ik dagbesteding de Kleine Marie. Ik kom altijd met veel plezier en ik vind het fijn hier mijn verhaal te kunnen vertellen. Met sommige andere bezoekers vind ik prima aansluiting en is het erg gezellig. Maar er zijn ook bezoekers die dit niet goed meer kunnen of erg op zichzelf zijn. Dit vind ik soms lastig. De medewerkers van de Kleine Marie zijn geweldig. Zij zorgen voor leuke activiteiten, maar ik kan ook zelf eigen ideeën inbrengen.

Zij zijn ervoor in wanneer ik met suggesties kom. En ik vind het belangrijk en fijn om ook zelf inspraak te hebben.

Zo kan ik mijn eigen gangetje gaan, dat vind ik belangrijk. En dat kan hier in Maria Dommer.

Cliëntinterview Januari 2025



Bovenstaande illustratie komt voort uit het project "Open deuren" en geeft de route weer welke Maria Dommer bewandelt om hiertoe te komen.

De aansturing van huishoudelijke hulp (Wmo) is in 2024 in het organogram van Maria Dommer en ook fysiek verplaatst naar de wijkzorg. Eén van de wijkverpleegkundigen stuurt de huishoudelijk medewerkers aan. Hierdoor zijn de huishoudelijk medewerkers beter in staat om eventuele veranderingen in de hulpvraag van cliënten in Maarsse-dorp te signaleren. Ook kunnen zij, waar nodig met enige training of scholing, kleine verzorgende taken op zich nemen voordat thuiszorg geregeld is. Hulp bij huishouden wordt zo onderdeel van de cliëntreis die gemaakt kan worden bij Maria Dommer en draagt bij aan vroegtijdige signalering en samenwerking voor meer passende zorg, ook in de thuishouding.

Naast de organisatie van zorg in Maria Dommer is het ook van belang dat er regionaal afstemming moet zijn over de inzet, beschikbaarheid en bereikbaarheid van zorg. Op een wijze die bijdraagt aan passende inzet van beschikbare capaciteit in de regio. Zodat voor zorgvragers duidelijk is waar ze kunnen aankloppen met en zorgvraag en professionals elkaar weten te vinden en kennis hebben van de lokale sociale kaart.

Medezeggenschap

Maria Dommer hecht veel belang aan zeggenschap. Zo is de zeggenschap van mensen met een zorgvraag geborgd via de CR. Tevens is er een OR en een VVAR waarin medezeggenschap van professionals t.a.v. de kwaliteit van zorg vorm wordt gegeven. Deze raden adviseren de bestuurder gevraagd en ongevraagd over belangrijke onderwerpen die spelen binnen Maria Dommer. Zo hebben de raden in 2024 bijvoorbeeld advies

gegeven over deskundigheidsbevordering van de zorgmedewerkers, het opleidingsbudget en gaven de raden advies aan de raad van toezicht over de te benoemen vaste bestuurder. Ook waren leden van de adviesraden nauw betrokken bij de selectie van het platform zorgtechnologieën dat in de loop van 2025 geïmplementeerd gaat worden bij Maria Dommer.

Om de zeggenschap van zorgprofessionals een bredere scope te geven, is begin 2025 de VVAR overgegaan in een PAR. De verschillende professionals, inclusief behandelaren, geven gezamenlijk gevraagd en ongevraagd zorginhoudelijk/zorg organisatorisch advies aan de bestuurder.

Speerpunten 2025

- Implementatie van het platform en hierbij behorende zorgtechnologie. Hierbij gebruik makend van het “train de trainer” principe.
- Deuren gaan zo veilig als mogelijk open in 2025.
- Het verbeter- en focusteam “Open deuren” wordt in 2025 afgerond en daarna worden de taken (zoals evalueren en bijstellen) overgenomen door de commissie vrijheid en veiligheid.

8. Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Belangrijk speerpunt van Maria Dommer is “Leren en Ontwikkelen”. Dit is van belang om continu bij te kunnen dragen aan **kwiteit van bestaan** van de cliënten aan wie wij zorg verlenen. Wat is voor iedere cliënt **kwiteit van bestaan** en hoe kunnen we dit met elkaar realiseren. Niet alleen wensen en behoeften van cliënten veranderen gedurende het zorgproces, maar ook de maatschappij om ons heen. Zo zien we de zorgzwaarte en complexiteit van zorg steeds meer toenemen, maar is het tevens de wens van veel ouderen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen.

Vanuit Waardigheid en Trots voor de Toekomst (WTT), is een tweede project methodisch werken gestart onder leiding van de WTT coach. Doel van dit traject is om het methodisch werken gemeengoed te maken in de hele organisatie. Methodisch werken ondersteunt in het regelmatig evalueren van wensen en behoeften en het indien nodig in samenspraak met cliënt/ vertegenwoordiger en zorgprofessional aanpassingen door te voeren. Naast de WTT coach worden de teams en met name de EVV'ers in dit project ondersteund door een kwaliteitsverpleegkundige.

Bevoegd & Bekwaam

Binnen Maria Dommer is de zorgmedewerker verantwoordelijk voor het op peil houden van zijn kennis en zijn professioneel handelen. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zelf in staat zijn om eigen regie en verantwoordelijkheid te nemen in het bekwaam zijn van risicovolle-en voorbehouden handelingen en tijdig actie te ondernemen om dit op peil te brengen/houden (elke drie jaar verplichte theoretische toetsing, elk jaar praktijk toetsing). De medewerker bepaalt zelf of hij zich nog bekwaam voelt voor het uitvoeren van een bepaalde handeling, als de termijn van respectievelijk drie en één jaar nog niet is verstreken.

Om medewerkers hierin te faciliteren wordt er gewerkt met een leermanagementsysteem (LMS). Dit LMS is ook toegankelijk voor alle (dus niet alleen zorg) vaste medewerkers van Maria Dommer. Dit systeem biedt voor iedere medewerker een actueel overzicht van alle gevolgde en nog te volgen scholingen.

Maria Dommer volgt de landelijke discussie ten aanzien van Bevoegd en Bekwaam. Verwachting is dat er een verschuiving plaatsvindt van bevoegd naar bekwaam, mede vanwege de arbeidskrapte. Vragen die hierbij spelen zijn o.a.

- Willen we mogelijk naar toe naar bekwaamheidsverklaring?
- Belang van E learning en hoe handelingen te toetsen, bv door een assessor in de praktijk of tijdens

een carrousel.

- Hoe de strategische meerjarendoelen in verbinding te laten zijn met het opleidingsplan waarin alle disciplines zijn opgenomen. Doelstelling in de roadmap is de wens en noodzaak naar ontwikkeling van een lerende organisatie.

Investeren in Leren en Ontwikkelen

Maria Dommer investeert in de inzet van nieuwe BBL-leerlingen, een succesfactor om op arbeidsmarkt en solide positie in te nemen. Om de randvoorwaarden hiervoor goed te realiseren zijn twee praktijkopleiders aangesteld. Het percentage leerlingen is groeiende en leidt tot de instroom van nieuwe medewerkers. Mede door deze ontwikkeling is het mogelijk de eerdergenoemde PNIL te verminderen. Extra aandacht is nog nodig voor begeleiding van deze leerlingen. In hoeverre zitten werkbegeleiders goed in hun rol? Dit doet Maria Dommer door de werkbegeleiders te trainen “hoe” zij naast de leerling op de werkvloer staan en door duidelijkere afbakening te creëren tussen de taken van de teamleider en de praktijkopleider.

Lerende netwerken

Voor Maria Dommer is het belangrijk onderdeel te zijn van lerende netwerken in het kader van de ambitie om een lerende organisatie te zijn. Op bestuurlijk niveau, op managementniveau, en ook op operationeel niveau is Maria Dommer actief in regionale netwerken. In de netwerken vindt onderlinge uitwisseling in openheid plaats door bijvoorbeeld bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie. Dat geldt zowel voor de netwerken waar medewerkers als managers en de bestuurder actief in zijn. Maria Dommer participeert in de lerende netwerken georganiseerd vanuit Actiz in het kader van kennisdeling en -ontwikkeling ter verbetering van de kwaliteit van zorg in de praktijk (Platform kleine voornamelijk intramurale zorgorganisaties e.d.). Op bestuurlijk niveau is daarnaast een lerend netwerk/intervisiegroep van kleine zorgaanbieders in de regio opgestart met Bartholomeus Gasthuis, De Wulverhorst, Huis ter Leede en Sint Pieters en Blokland Gasthuis.

In 2025 wil Maria Dommer onderzoeken of ook mogelijkheden zijn voor medewerkers om bij lerende netwerken aan te sluiten.

Maria Dommer wil meer zichtbaar worden in de regio. Dit doen we onder andere door aan te sluiten bij netwerken in de regio (IVVU (bestuurlijk niveau), Utrecht Zorgt en Careijn).

Speerpunt voor 2025

- Onderzoeken hoe Maria Dommer haar netwerk verder kan uitbreiden en haar positie kan versterken in de bestaande netwerken.

De manager zorg en de verpleegkundig teamleiders zijn in het najaar van 2024 gestart met een traject Leiderschapsonwikkeling onder leiding van een externe coach. Dit traject is in januari 2025 afgerond. Doel van dit traject was dat manager en teamleiders effectiever gaan samenwerken en gebruik maken van de verschillende leiderschapstijlen om elkaar te versterken.

Medewerker tevredenheid

In 2024 is een medewerker tevredenheid onderzoek uitgevoerd. De HR-business partner is, gezamenlijk met een lid van de OR, met alle teams afzonderlijk in gesprek gegaan over de resultaten. Dit gesprek heeft geleid tot veel inzicht in de analyse van de resultaten. Verbeteracties die hieruit naar voren zijn gekomen zijn:

- Duidelijke en periodieke informatievoorziening, waarin medewerkers ook zelf een verantwoordelijkheid hebben in het ophalen van informatie.
- Wens van medewerkers om zelf invloed te hebben op de roostering/planning.
- Meer aandacht voor de medewerkers vanuit het team.

Speerpunten 2025

- Organiseren van klinische lessen gericht op het bevorderen van het werken volgens de nieuw te

ontwikkelen visie persoonsgericht werken.

- Inventariseren wensen/behoeften ten aanzien van gesprekstechnieken om het “open en eerlijke” gesprek met familie/ vertegenwoordigers te kunnen voeren.
- Onderzoeken van de mogelijkheden om ook medewerkers aan te laten sluiten bij lerende netwerken.

9. Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Cliëntenraadpleging

Naast alle informatie die Maria Dommer zelf verzamelt t.a.v. de bouwstenen is iedere zorgaanbieder verplicht om jaarlijks de cliëntervaring te meten. Voor onze cliënten in de wijkverpleging gebeurt dit via de landelijke PREM vragenlijst en voor de intramurale cliënten met een vragenlijst waarin de zes vragen van Zorgkaart Nederland zijn verwerkt. In 2024 heeft Maria Dommer voor het eerst een aparte rapportage per intramurale afdeling laten opstellen, zodat verbeterpunten gerichter kunnen worden opgepakt. Daarnaast is er dit jaar ook een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij cliënten van de dagbesteding. Ook is ervoor gekozen de cliënten met VPT zorg te vragen de PREM vragenlijst in te vullen, omdat deze beter aansluit bij de situatie van deze cliënten.

Afdeling	Aantal respondenten	NPS*	Gemiddelde (aanbevelings)cijfer
Endelhoven PG	5	40	8.4
Gansenhoef PG	12	16	7.6
Hertenveld PG	7	57	8.6
Leeuwenburg PG	11	0	6.6
Vechtoever PG	4	0	8.0
Bolenstein VPT - PREM	25	36	8.4
Wijkverpleging - PREM	27	64	9.0
Dagbesteding	13	n.v.t.	8.2

*NPS (Net Promotor Score):

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS). Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van 0 t/m 6 gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100. Een NPS die boven de nul uitkomt wordt als goed gezien, een score boven de 50 als excellent.

Uit de rapportages blijken de volgende positieve - en verbeterpunten. Deze worden in Q2 2025 besproken in de teams waarna verbeteracties kunnen worden bepaald.

Afdeling	Belangrijkste positieve punt	Belangrijkste verbeterpunt
Endelhoven PG	Er is genoeg tijd om te eten	De georganiseerde activiteiten sluiten niet altijd aan op wat de cliënt leuk vindt
Gansenhoef PG	De cliënt kan zelf bepalen hoe hij/zij de eigen kamer of woonruimte	Eerste contactpersoon wordt niet altijd snel op de hoogte gesteld als er iets

	inricht	met de cliënt aan de hand is
Hertenveld PG	Er is genoeg tijd om te eten	De georganiseerde activiteiten sluiten niet altijd aan op wat de cliënt leuk vindt
Leeuwenburg PG	De cliënt kan zelf bepalen hoe hij/zij de eigen kamer of woonruimte inricht	Eerste contactpersoon wordt niet altijd snel op de hoogte gesteld als er iets met de cliënt aan de hand is
Vechtoever PG	De cliënt kan zelf bepalen hoe hij/zij de eigen kamer of woonruimte inricht	De zorgverleners hebben niet altijd genoeg aandacht voor hoe het met de cliënt gaat
Bolenstein VPT - PREM	Cliënten voelen zich op hun gemak bij de zorgverleners	Cliënten krijgen niet altijd zorg van iemand uit een vast team van zorgverleners
Wijkverpleging - PREM	Zorgverleners behandelen de cliënten met aandacht	Zorgverleners komen niet altijd op de afgesproken tijd
Dagbesteding	De activiteitenbegeleider houdt zich aan afspraken	Cliënten ervaren dat zij niet zelf activiteiten kunnen aanvragen of ondernemen

Wet zorg en dwang

Maria Dommer is aangemerkt als accommodatie vallend onder de Wet zorg en dwang. Jaarlijks wordt hierover verantwoording afgelegd aan de IGJ. Maria Dommer doet dit door de analyse en cijfers Onvrijwillige Zorg (OVZ) op te nemen in dit kwaliteitsbeeld.

De Wzd beschermt de rechten van de cliënt en vraagt om zorgvuldig handelen van medewerkers. Maria Dommer gaat uit van vrijwillige zorg tenzij dit echt niet anders kan. Dit vraagt om een zorgvuldig onderzoek, multidisciplinair handelen en een goede registratie en evaluatie gericht op afbouw van de maatregel.

In 2024 is er gestart met het project Zorgtechnologie, waar het "Open deurenbeleid" onderdeel van is. Hierbij heeft Maria Dommer als doel gesteld dat alle binnen en buitendeuren voor de individuele cliënten per 2025 geopend zijn, tenzij dit niet anders kan. De nieuwe zorgtechnologie moet hier ondersteunend aan zijn aangezien er met leefcirkels gewerkt gaat worden. Een plan van aanpak is opgesteld met hieraan gekoppeld een mijlpalenplanning, zodat het projectteam weet welke stappen er genomen moeten worden en wanneer. De projectgroep maakt gebruik van best practices en al aanwezige kennis binnen de organisatie. De medewerkers vanuit de werkvloer worden actief betrokken door aan het verbeterteam en focusteam deel te nemen zodat de ontwikkeling naar "Open deurenbeleid" breed gedragen wordt.

Er is een document 'gesprek veilige vrijheid' ontwikkeld wat ingezet wordt per individuele client. In dit gesprek dat tussen de psycholoog, EVV-er, cliënt en/of diens vertegenwoordiger plaatsvindt wordt alle informatie verzameld op lichamelijk, cognitief, psychisch en algemeen gebied. Daarna worden gerichte vragen gesteld of de cliënt de behoefte heeft om naar buiten te gaan en of en zo ja welke mogelijke risico's dit met zich meebrengt. Dit leidt tot op maat gemaakte afspraken voor de individuele cliënt waar bv het gebruik van een track en trace uitkomst kan zijn, maar ook een OVZ-maatregel kan een uitkomst zijn. De verschillende stakeholders zoals de cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, gemeente, cliëntenraad, OR, VVAR/PAR, WZD-functionaris, ondernemers en politie worden betrokken.

In 2025 gaat er een begeleidingsdienst ingezet worden, die op gezette tijden ingeschakeld wordt, om een cliënt die de weg naar huis niet meer kan vinden op te sporen en terug naar Maria Dommer te begeleiden.

Analyse en cijfers Onvrijwillige Zorg januari t/m december 2024

Tabel: Registratie aantal toegepaste OVZ per categorie

Categorie	Intramuraal	Volledig Pakket Thuis (Geen inzet OVZ)	Wijkverpleging (Geen inzet OVZ)
Toedienen vocht, voeding, medicatie	1x ingezet		
Beperken bewegingsvrijheid	9x ingezet bij 8 cliënten		
Insluiten			
Uitoefenen toezicht op betrokkene	2 x ingezet bij 2 cliënten		
Onderzoek aan kleding of lichaam			
Onderzoek woon-/verblijfsruimte			
Controle op gedrag-beïnvloedende maatregelen			
Beperking van vrijheid eigen regie			
Beperking recht ontvangen bezoek			

Analyse cijfermatige rapportage OVZ

Indien er sprake is van een onvrijwillige maatregel dan is het stappenplan beoordeeld op overweging van alternatieven en de mogelijkheid tot afbouw van de maatregel. De kwaliteitsmonitor in het Elektronisch Cliënt Dossier ONS wordt niet alleen gebruikt om het aantal OVZ te monitoren, maar vooral ook of evaluatie tijdig en met de juiste betrokkenen plaatsvindt. De registratie van de onvrijwillige zorg maakt hiervan onderdeel uit. De monitor verschaft een actueel overzicht over de evaluatietermijnen, waardoor direct zichtbaar is of evaluaties tijdig plaatsvinden.

Maatregelen gericht op de afbouw van onvrijwillige zorg:

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

PREZO

Maria Dommer draagt het PREZO-keurmerk, jaarlijks vindt een externe audit op een aantal kritische processen in de bedrijfsvoering plaats. Tijdens de tussentijdse audit in mei 2024 zijn de openstaande verbeterpunten van het jaar ervoor getoetst en afgerond. Deze hadden onder andere betrekking op het nog te realiseren medewerker tevredenheidsonderzoek en het implementeren van de systematiek van jaarplangesprekken. Aandachtspunt is het nog ontbreken van een samenhangend geheel waarin onderlinge uitkomsten van onder andere tevredenheidsonderzoeken, audits en de kwaliteitsmonitor

worden gepresenteerd. Dit verbeterpunt is onderdeel van het jaarplan zorg, in 2025 wil Maria Dommer onderzoeken welke mogelijkheden voor een digitaal dashboard er zijn, passend bij de wensen en behoeften van Maria Dommer. De audit leverde ook mooie complimenten op, die op verschillende plaatsen in dit kwaliteitsbeeld terug te lezen zijn.

Maria Dommer Stichting heeft zeer tevreden klanten in de wijkverpleging. De gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging zijn hoog. De vraag 'afgesproken tijden' scoort het laagst met een 7,5. De andere items scoren tussen 8,5 en 9,3
Auditrapport PREZO 15 mei 2024

Speerpunten voor 2025 zijn:

- Onderzoeken van de mogelijkheden voor een digitaal dashboard waarin uitkomsten in onderlinge samenhang worden gepresenteerd.

Nawoord

Met veel plezier en enthousiasme is er gewerkt aan de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld. De bijeenkomst van januari, waar met een groep vertegenwoordigers de dialoog is gevoerd over de bouwstenen heeft veel input voor dit kwaliteitsbeeld opgeleverd. Dit geldt ook voor de mooie gesprekken welke met een aantal cliënten is gevoerd.

Hierbij willen we iedereen hiervoor nogmaals hartelijk bedanken.

Maart 2025, Wieneke van der Hoek & Alessandra Zimbile