



Kwaliteitsplan

December 2017



Voorwoord.....	4
1. Profiel zorgorganisatie	5
1.1. Omschrijving zorgvisie.....	5
1.2. doelgroep.....	6
1.3. Besturingsfilosofie.....	6
Korte samenvatting profiel organisatie.....	7
2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	7
2.1. Verdeling zorgverleners over functies en niveaus.....	7
2.2. Hoeveel zorgverleners en vrijwilligers per ORGANISATIE-EENHEID/doelgroep.....	9
2.3. stagiaires en leerlingen.....	10
2.4. In- en uitstroomcijfers	10
2015	10
2016	10
2.5. Vitaliteit	10
Verzuimpercentage totaal	10
2015	11
2016	11
Korte samenvatting personeelsbestand.....	11
3. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.....	11
3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	11
3.2. Wonen en welzijn.....	11
3.2.1. Welzijn	11
3.2.2. Wonen	12
3.3. Veiligheid	12
3.4. Leiderschap, governance en management	13
3.5. Personeelssamenstelling (voldoende en bekwaam personeel)	13
3.6. Gebruik van informatie.....	15
Korte samenvatting situatie, plannen en voornemens	15
4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	15
4.1. Beschrijving van de verbeterparagraaf.....	15
4.1.1. Meerjarenbeleid.....	15
4.1.2. Waardigheid en trots	17
4.1.3. Lerend netwerk.....	18
Verbinding	18
Korte samenvatting verbeterparagraaf	18

VOORWOORD

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van Het Maanderzand. Het kwaliteitsplan is gebaseerd op het kwaliteitskader vanuit het Zorginstituut Nederland.

De rode lijn door het kwaliteitskader en ook door Het Maanderzand is die van samen leren, verder ontwikkelen om de kwaliteit van leven te optimaliseren. Wij doen dit vanuit een christelijke identiteit. Uitgangspunt is de bewoner, waarbij medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers een belangrijke en essentiële rol spelen.

Het kwaliteitsplan is een middel om inzicht te geven in kwaliteiten en ontwikkelpunten van de organisatie. Daarmee geven we vorm aan waarmee al gestart was: vasthouden wat goed gaat en dat wat beter kan verbeteren. We doen dit vanuit visie waarover u ook kunt lezen in dit kwaliteitsplan.

Jaarlijks zal het kwaliteitsplan worden herzien en geactualiseerd. Vanaf volgend jaar wordt het voorafgaand aan de vaststelling voor feedback voorgelegd aan ten minste twee collega-organisaties van het lerend netwerk.

Tevens zal jaarlijks een kwaliteitsverslag uitkomen, gebaseerd op (de evaluatie uit) het kwaliteitsplan.

1. PROFIEL ZORGORGANISATIE

1.1. OMSCHRIJVING ZORGVISIE

Wij willen vanuit een christelijke identiteit, vanuit visie en kernwaarden, ons blijven richten op de zorg en de ondersteuning van ouderen die dat wensen en nodig hebben, vooral ook ouderen die een intensieve begeleiding nodig hebben. Voor deze ouderen willen wij een nieuw thuis mogelijk maken.

Visie en identiteit veranderen door de tijd van kleur: de invulling daarvan geschiedt in een permanente wisselwerking tussen bewoners/cliënten en medewerkers, tussen bewoners/cliënten en vrijwilligers, tussen medewerkers, vrijwilligers en management. En dit alles ook in samenspraak met andere kerkelijke en maatschappelijke organisaties.

Aandacht voor de identiteit, visie en kernwaarden vraagt om een goede borging. Relevant is dat met regelmaat gezocht wordt naar vormen waarmee de tijd wordt vrijgemaakt voor bezinning en voor het laten groeien van nieuwe inspiratie.

Onze visie hebben we als volgt geformuleerd:

- Elk mens is van waarde en heeft een uniek levensverhaal.
- Mensen kunnen er zijn voor elkaar als zij elkaar ontmoeten. Elkaar leren kennen, elkaars levensverhaal.
- Mensen zijn voor elkaar van waarde.

Wij hebben ons mede laten inspireren door het gedicht van Marinus v/d Berg:

“Aandacht is eerbiedig
Ze dringt zich niet op
Ze kan wachten
Ze laat vertrouwen groeien

Aandacht is ontvankelijk
Ze stelt zich open
Ze leeft zich in
Ze kan ontvangen

Aandacht is tijd
Ze neemt de tijd
Ze jaagt niet op
Ze overhaast zich niet

Aandacht is attent
Ze ziet het kleine
Ze vergeet het niet
Ze doet wat ze zegt

Aandacht is trouw
Ze blijft komen
Ze houdt de lange duur vol
Ze komt in moeilijke tijden

Aandacht is aanwezigheid
Ze kent de waarde van “er zijn”
Ze weet stil te zijn
Ze is eenvoudig

Aandacht heelt onze wonden
Aandacht versterkt onze innerlijke kracht
Aandacht scheidt gemeenschap

Gelukkig de mens die aandacht schenkt
En die aandacht ontvangt.”

1.2. DOELGROEP

Het Maanderzand is gelegen in het Beatrixpark in Centrum Oost. Het is een kleine organisatie, die van vele markten thuis is. Dat wil zeggen dat er vele vormen van begeleiding en zorg worden geleverd. Hieronder zal een opsomming volgen daarvan. In alle facetten van deze zorg en begeleiding is het uitgangspunt dat mensen zolang mogelijk thuis blijven wonen en zoveel mogelijk zelf de regie houden.

Als het thuis wonen niet meer mogelijk is en men verhuist naar Het Maanderzand, en dus een intramurale setting, is het van belang te kijken hoe men kan doorleven zoals men gewend was te doen.

Wij spreken overigens van bewoners als men in Het Maanderzand woont en van cliënten als men buiten Het Maanderzand woont en gebruik maakt van de dienstverlening van Het Maanderzand.

- Er wordt begeleiding en zorg geboden aan 22 ouderen met dementie;
- Er wordt zorg en begeleiding geboden aan bewoners met voornamelijk lichamelijke klachten (47 ouderen);
- Er zijn drie groepen dagbesteding waar cliënten uit de wijk/aanleunwoningen en bewoners uit het Maanderzand gebruik van maken;
- Er wordt thuiszorg geboden;
- Er wordt huishoudelijke ondersteuning geboden aan cliënten in de wijk;
- Er zijn allerlei diensten die worden geleverd in en buiten Het Maanderzand als maaltijden, aanbieden van activiteiten, technische ondersteuning.

Onderstaand schema geeft de type zorgverlening aan per afdeling begane grond (Bg), 1^e en 2^e verdieping (verpleegafdeling, kleinschalig wonen).

Bg		1e		2e	
1 x zzp3	SOM	1 x zzp 1	SOM	19 x zzp 5	PG
4 x zzp 4	SOM	1 x zzp 4	PG	2 x zzp 7	PG
4 x zzp 5	PG	8 x zzp 4	SOM		
1 x zzp 5	VPZ PG	5 x zzp 5	PG	totaal: 21	
6x zzp 6	SOM	1 x zzp 5	SOM		
3 x zzp 6	VPZ SOM	1x zzp 5	VPZ PG		
		10 x zzp 6	SOM		
totaal: 19		totaal: 26			
rood> Met behandeling					

1.3. BESTURINGSFILOSOFIE

De besturingsfilosofie sluit nauw aan bij de visie van het Maanderzand, waarin aandacht voor elkaar centraal staat. Aandacht primair voor de bewoners. Voor zijn/haar vragen rond wonen, leven, zingeving en zorg.

Maar zeker ook aandacht voor de betrokken medewerkers, vrijwilligers en de betrokken mantelzorgers.



De processen die gericht moeten zijn op het geven van aandacht, om vandaaruit te ondersteunen en te zorgen, dienen “gefaciliteerd” te worden vanuit het management en het bestuur.

Daarom staat in de operationele processen de vraag centraal: is dat wat de bewoner of cliënt wil? Nodig heeft? En is dat waaraan de medewerker behoefte heeft om optimaal vanuit aandacht te kunnen werken.

In deze fase van de organisatieontwikkeling betekent dit een transformatie van het aanbod naar het vraaggerichte werk.

KORTE SAMENVATTING PROFIEL ORGANISATIE

Om in het kort te beschrijven wat het profiel van de organisatie is, is gebruik gemaakt van trefwoorden. Deze trefwoorden zijn o.a. afkomstig uit gesprekken rond het kort cyclisch meten van bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

Bewoners: tevreden, goede sfeer, ouderwets gezellig.

Medewerkers: tevreden, kom in een “warm bad terecht”, teamwork.

Vrijwilligers: waardevol werk, goede sfeer, gezellig.

Organisatie: flexibel, visie, financieel gezond.

2. PROFIEL PERSONEELSBESTAND/PERSONEELSSAMENSTELLING

2.1. VERDELING ZORGVERLENERS OVER FUNCTIES EN NIVEAUS

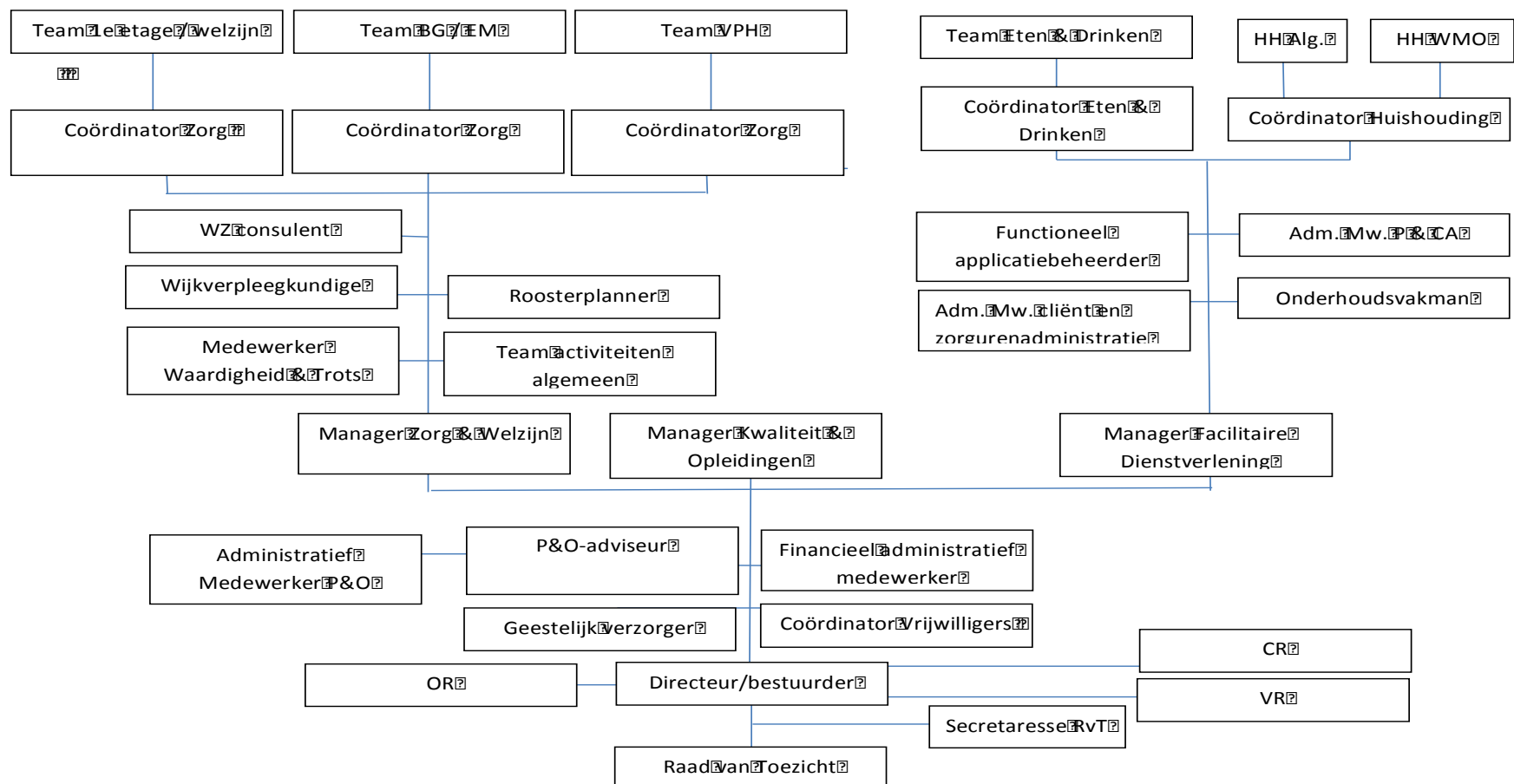
De personeelssamenstelling is geen statisch gegeven.

De laatste jaren is de focus komen te liggen op het zolang mogelijk thuis blijven wonen. De bewoners met lage zzp-indicatie (1 tot en met 3) verhuizen niet meer naar een intramurale setting. Concreet wil dit zeggen dat bewoners met een zwaardere zorgvraag verhuizen naar Het Maanderzand. Door de verandering in zorgzwaarte en toenemende complexiteit veranderen de eisen die gesteld worden aan medewerkers.

In 2016 hebben we aanpassingen gedaan in de verdeling van personeel per afdeling. Dat wil zeggen dat de indicaties van de bewoners per afdeling bepalen wat de personele inzet is, welk deskundigheidsniveau en wanneer die gegeven wordt.

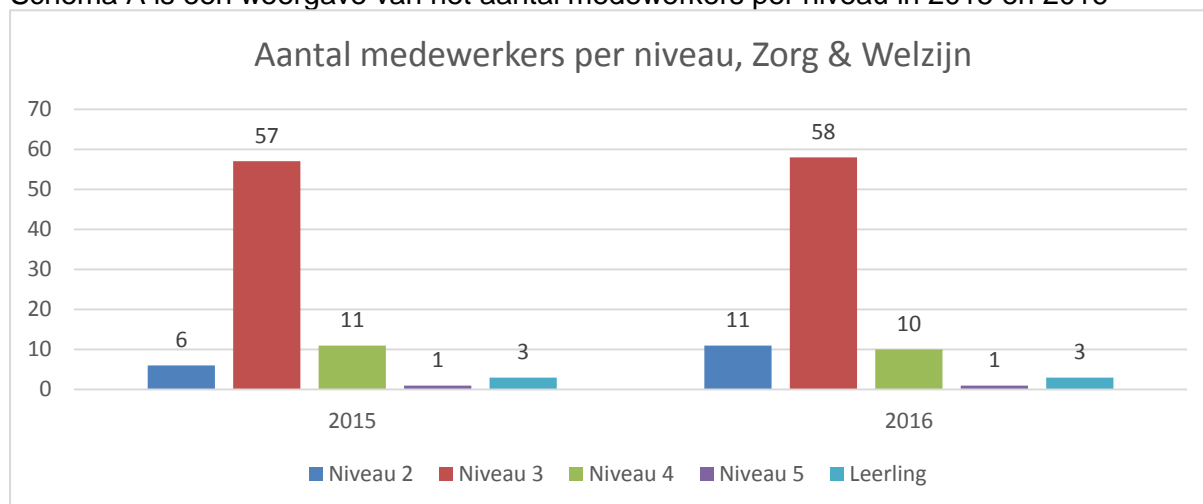
In 2017 is een Manager Kwaliteit en Opleidingen aangesteld die als een van de speerpunten heeft beleid te maken op het gebied van deskundigheidsbevordering.

In de bijlage vindt u het organogram (overigens geschreven vanuit de teams en dus de bewoners).

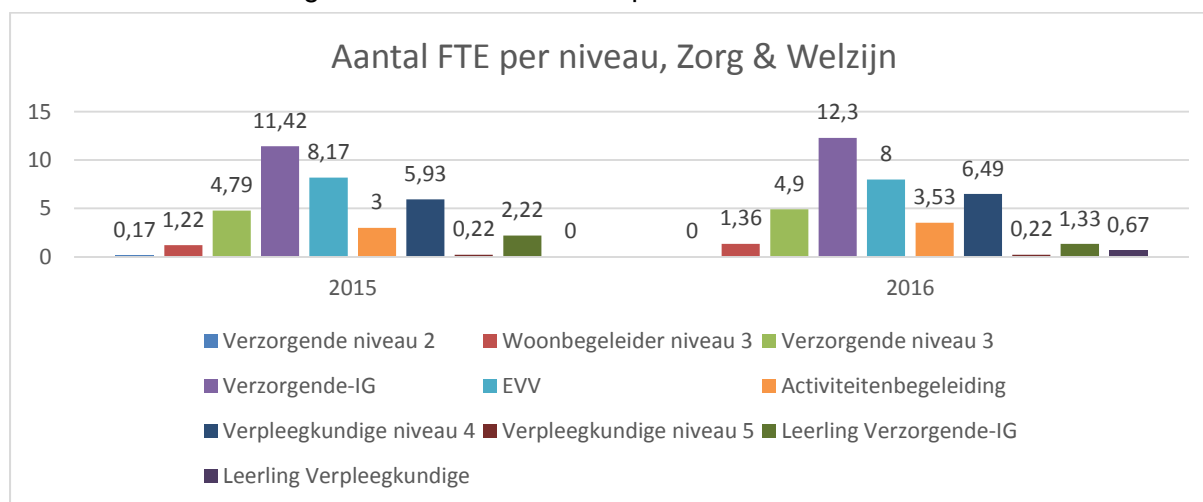


Tevens is geïnvesteerd in het geven van verantwoordelijkheden (aandachtvelders zoals o.a. mondzorg, palliatieve zorg), toevoegen van kennis/vaardigheden om hen nóg trotser te laten zijn op het werk wat ze al doen en de kennis ook te verspreiden naar collega's.

Schema A is een weergave van het aantal medewerkers per niveau in 2015 en 2016



Schema B is een weergave van het aantal FTE per niveau in 2015 en 2016.



2.2. HOEVEEL ZORGVERLENERS EN VRIJWILLIGERS PER ORGANISATIE-EENHEID/DOELGROEP

In Het Maanderzand zijn veel (ongeveer 120) vrijwilligers betrokken. Zij zijn van grote waarde voor de bewoners. Zij ondersteunen bij verschillende activiteiten. Ook worden vrijwilligers vanuit hun kwaliteiten en/of interesses gekoppeld aan bewoners voor 1 op 1 contact. Er wordt dan gekeken naar de specifieke behoefte van de bewoner om een match te maken met een vrijwilliger, wat leidt tot mooie ontmoetingen.

Ook vrijwilligers worden meegenomen in de visie van het Maanderzand en krijgen scholing over onderwerpen als "hoe om te gaan met ouderen met dementie". Volgend jaar zullen vrijwilligers meegenomen worden in de presentie theorie. Met elkaar staan we tenslotte om dezelfde bewoner!

2.3. STAGIAIRES EN LEERLINGEN

In Het Maanderzand hechten we veel waarde aan het begeleiden van leerlingen en stagiaires. Stagiaires leren van medewerkers en medewerkers leren van stagiaires. Via verschillende scholen komen er studenten stagelopen, van verschillende niveaus (niveau 2, 3, 4 en 5). Regelmatig zijn er stagiaires van het Hoornbeeck, CHE (Christelijke Hogeschool Ede) en het Dulon college (ROC A12).

Per jaar vinden er gemiddeld.....stages plaats in zorg en welzijn. Uiteraard vinden er ook stages plaats in de facilitaire dienstverlening.

Ook intern leiden we leerlingen op via de BBL-leerweg (beroepsbegeleidende leerweg) tot verzorgenden IG en verpleegkundige niveau 4.

Om de theorie zo goed mogelijk op de praktijk te laten aansluiten is reeds gestart met het coachen op de werkvloer. Dit betreft stagiaires, leerlingen en medewerkers.

Zie de schema's onder hoofdstuk 2.2. (afbeelding A en B) voor de verdeling van BBL¹ leerlingen en gediplomeerden.

2.4. IN- EN UITSTROOMCIJFERS

Ten gevolge van uitbreiding van verschillende afdelingen binnen Het Maanderzand is de instroom in 2016 hoger dan de uitstroom. De instroom in 2016 is hoger ten opzichte van 2015. Uitstroom is doorgaans op eigen verzoek of ten gevolge van het aflopen van een arbeidsovereenkomst.

De in- en uitstroomcijfers zijn Maanderzandbreed. De cijfers zijn inclusief leerlingen, weekendkrachten en vakantiekrachten. In de cijfers zijn stagiaires niet meegenomen.

	2015	2016
Instroom	56	82
Uitstroom	57	59

2.5. VITALITEIT

Vanuit de visie van Het Maanderzand is aandacht belangrijk. Dit hebben we ook toegespitst op hoe om te gaan met medewerkers ter voorkoming van verzuim, dan wel in de begeleiding tijdens verzuim. Dat wil zeggen dat de coördinatoren hun medewerkers kennen en weten wat er speelt. Op deze manier wordt aandacht gegeven aan het voorkomen van uitval en juiste begeleiding daar waar het niet anders kan.

Komende jaren willen we hier nóg meer verdieping aan geven. Dit voornamelijk door breder te kijken naar vitaliteit van medewerkers in de breedste zin van het woord. Het gaat in deze woon-en werkgemeenschap tenslotte ook om werkplezier, betrokkenheid en bevlogenheid. Het is niet voor niets dat Waardigheid en Trots is ontstaan uit ?trots zijn op je beroep.

In het jaar 2018 zullen we daarom ook spreken over aanwezigheidspercentages. Vanuit arbeidsvreugde respectievelijk ter voorkoming van verzuim.

	VERZUIMPERCENTAGE TOTAAL
--	--------------------------

¹ Beroepsbegeleidende leerweg



2015	5,68
2016	3,64

KORTE SAMENVATTING PERSONEELSBESTAND

Er worden voornamelijk medewerkers niveau 3 ingezet in Het Maanderzand. Het aanwezigheidspercentage van de medewerkers is hoog. Het organogram is geschreven vanuit de werkvloer. Door coördinatoren die deels meewerken wordt aandacht gegeven aan medewerkers als uniek individu, aan de werkprocessen en actuele zaken die spelen. Er is een actief beleid voor inzet stagiaires.

3. SITUATIE, PLANNEN EN VOORNEMENS, WAARDERING DOOR BESTUUR EN INTERNE STAKEHOLDERS EN HOOFDVERANTWOORDELIJKE PER HOOFDSTUK VAN HET KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

3.1. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

In Het Maanderzand voert zorg de boventoon: de zorg voor elkaar. De kleinschaligheid maakt ook dat het mogelijk is erg betrokken te zijn met elkaar. Dat merken bewoners. Dat is de aandacht die vanuit de visie te herkennen is.

Belangrijk vinden wij het om vóór bewoners verhuizen naar Het Maanderzand al kennis te maken. Te zien hoe bewoners wonen en leven, te ervaren wat bewoners belangrijk vinden. Om in Het Maanderzand door te leven, verder te leven zoals bewoners dat gewend waren te doen. Natuurlijk met ondersteuning, maar wel vanuit datgene wat bewoners belangrijk vinden. En dat is voor iedere bewoner anders. De afspraken worden vastgelegd in een zorgleefplan, waarbij ook de specifieke indicatie (ZZP) kaders aangeeft.

Als de bewoner daadwerkelijk verhuisd is en de medewerkers de bewoner beter leert kennen, wordt meer en meer duidelijk wat bewoners bezighoudt en wat bewoners nodig hebben. Dat is bij elke bewoner anders. Denk aan de beleving van het geloof, identiteit, angsten, verdriet en (levens) vragen. Naast ook de ondersteuning m.b.t. medicatie en hygiëne.

In Het Maanderzand stimuleren we het “verder leven zoals u gewend was te doen” en daar horen ook de contacten bij met de predikant of geestelijk verzorger. De mogelijkheid bestaat de geestelijk verzorger van Het Maanderzand te ontmoeten en te spreken.

3.2. WONEN EN WELZIJN

3.2.1. WELZIJN

In Het Maanderzand is in het afgelopen jaar hard gewerkt om de woorden identiteit en zingeving handen en voeten te geven. Dit is gedaan met aandacht, door gesprekken te voeren met bewoners, medewerkers en de geestelijk verzorger. Door te luisteren naar elkaar.

Concreet heeft het er toe geleid dat er een bezinningsruimte is, genaamd “Oase”, waar mensen even in zichzelf kunnen keren, stil kunnen zijn of een goed gesprek kunnen voeren.



In de Oase is ook ruimte voor kunst. Deze objecten rouleren twee keer per jaar en wordt uitgezocht door bewoners.

Deze kunst leidt tot inspiratie, tot gesprekken. Het geeft aanleiding tot gedachtes, herinneringen, vraagstukken en gesprekken over geloof.

Tevens zijn er regelmatig bijeenkomsten met thema's die spelen rond identiteit vanuit bewoners. In deze fase van het leven heeft men te maken met groeiende afhankelijkheid en hoe ga je daar mee om. Dit raakt "het geloof", identiteit. Zo zijn er bijeenkomsten ontstaan aan de hand van het boekje "Veerkracht" van Holkje v/d Veer.

Een zinvolle dagbesteding wordt meer en meer ingevuld vanuit de specifieke behoefte van de bewoners. Mede vanuit het "waardigheid en trots" project is hier het accent op komen te liggen. Met waarde en aandacht voor de bewoner en met trots hierin ondersteunen als medewerker.

Dit uit zich in een verscheidenheid aan groepsactiviteiten, bv. De verschillende muziekgroepen, waarbij ook door met regelmaat door bewoners zelf een muziekinstrument wordt bespeeld. Ook is soms de zoektocht zelf naar een passende activiteit al een activiteit op zich. We ondersteunen de gesprekken die plaatsvinden, om te stimuleren dat bewoners zelf meedenken en doen (hoe minimaal soms ook) om zingeving te bewerkstelligen.

3.2.2. WONEN

Het Maanderzand is klein en overzichtelijk. Dat is prettig, want je kent elkaar.

Elk appartement heeft een eigen keukentje, toilet en douche. Aansluitingen zijn aanwezig voor telefoon en televisie, als ook personalarmering. Persoonlijke spullen en herinneringen kunnen neergezet of opgehangen.

Het appartement kan worden ingericht met de smaak die de bewoner heeft en met de spullen die prettig voelen, herkenning uitstralen. Het is erg belangrijk dat bewoners zich thuis voelen in het appartement.

Er zullen adviezen gegeven worden als bijvoorbeeld het gebruik van hulpmiddelen aan de orde is. Dit ook voor de gezondheid van de medewerkers.

Om het wooncomfort te vergroten en de werkomgeving te verbeteren van medewerkers zal in 2018 een renovatie plaatsvinden van Het Maanderzand. Dit zal gefaseerd gebeuren en er zal gestart worden met het restaurant en de entree.

3.3. VEILIGHEID

Veiligheid is een breed begrip. Er zijn een aantal speerpunten in Het Maanderzand waaronder: hygiëne, medicatieveiligheid en brandveiligheid.

Hygiëne: Samen met Vilans en VWS² zijn er in 2017 verbeterstappen gezet rond het thema: hygiëne, preventie en antibiotica resistentie. Vanuit de ogen van medewerkers en hun werkwijze is gekeken naar stappen ter verbetering. Daar zal ook in 2018 aandacht aan worden besteed.

² Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport



Medicatieveiligheid: meldingen worden bijgehouden naar soort en aantal. Er is een MIC³ commissie die dit bespreekt en waar nodig voorstellen doet aan het bestuur. In team overleggen en waar nodig ook daarbuiten, worden casussen besproken om met elkaar te kijken waar het goed gaat en waar het beter kan.

Brandveiligheid: we zijn gestart met het project “geen nood bij brand”. Op een ándere manier scholen, dichterbij de praktijk en met alle gelederen van de organisatie. Zo maken we jaarlijks een rondgang door het huis (expeditie) met medewerkers, MT⁴ lid én een bewoner. Tijdens de rondgang worden foto's gemaakt van situaties die goed gaan én die beter kunnen. Deze foto's worden weer gebruikt in teamoverleggen. Beelden zeggen meer dan woorden en herhaling helpt kwaliteitsbesef te behouden op een veilige woon- en werkomgeving.

3.4. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Leiderschap wordt primair ingevuld door de aandacht die nodig is om de doelstellingen van de organisatie te koppelen aan wat medewerkers daarvoor nodig hebben om die doelstellingen te bereiken en wat hen daarbij inspireert. En vice versa. D.w.z., wat medewerkers inspireert om samen met bewoners tot stand te brengen, dient prominent aanwezig te zijn in het formuleren van de organisatiedoelstellingen. In feite betekent dit dat medewerkers de ruimte moet worden geboden –beter gesteld, worden gegund- om goed te luisteren naar wat de wensen en de behoeften zijn van bewoners en of cliënten, er te zijn en indien gewenst of noodzakelijk, te handelen.

Het bestuur legt verantwoording af naar de Raad van Toezicht (RvT) over de aanpak en de resultaten van de bestuurlijke en managementinspanningen. De RvT laat zich daarbij mondeling en schriftelijk informeren door der Raad van Bestuur en vanuit de contacten met leden van het managementteam, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De RvT geeft daarbij aan over welke specifieke meetbare en merkbare thema's zij geïnformeerd wil worden, respectievelijk daarover het debat wil aangaan.

3.5. PERSONEELSSAMENSTELLING (VOLDOENDE EN BEKWAAM PERSONEEL)

Momenteel wordt er vanuit o.a. de beroepsvereniging gewerkt aan duidelijke kaders met minimale normen. De kaders moeten, zoals het kwaliteitskader aangeeft, garant staan voor veilige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg. Tevens hebben we te maken met wet- en regelgeving. Daarnaast moeten we (helaas) rekening houden met de landelijke personeelstekorten, wat sommige acties in onderstaand schema zou kunnen beperken. In 2018 zal ook buiten de gebaande wegen gekeken worden naar mogelijkheden om enthousiaste, geschikte kandidaten te binden en te boeien voor Het Maanderzand.

³ Melding Incidenten Cliënten

⁴ Management team



	Stand van zaken samengevat	Acties 2018
Aandacht, aanwezigheid en toezicht	<ul style="list-style-type: none"> Tijdens de intensieve zorgmomenten zijn er voldoende zorgverleners aanwezig, dan wel op te roepen vanuit een andere huiskamer of team. Zorgverleners kennen de bewoners en persoonlijke relevante informatie is te allen tijde op te halen uit het ECD (elektronisch cliënten dossier) Om zoveel mogelijk toezicht te creëren, wordt gebruik gemaakt van vrijwilligers en mantelzorgers. Activiteiten m.b.t. interesses en behoeften worden zoveel mogelijk op de huiskamers geïntegreerd. 	<ul style="list-style-type: none"> Toezicht optimaliseren door bredere inzet van assistent woonbegeleiders (niveau 2) en familieparticipatie verder bevorderen Afbakening tussen professionele verantwoordelijkheden en inzet van mantelzorgers/vrijwilligers wordt hierin meegenomen.
Specifieke kennis en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn voldoende medewerkers aanwezig met een relevante scholingsachtergrond, gewenst niveau (3 en 4), zowel door de weeks als in het weekend. Voor de bewoners met de indicatie verblijf én behandeling is er 24/7 een SOG (Specialist ouderengeneeskunde) binnen 30 minuten ter plaatse. Voor de andere bewoners geldt dat er bij spoed de huisarts/HAP ingeschakeld wordt. Voor de bewoners met de indicatie verblijf én behandeling is er 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige niv.4 in huis aanwezig. In voorkomende gevallen is zij binnen 30 minuten ter plaatse. 	<ul style="list-style-type: none"> De presentietheorie van professor Baart geïntroduceerd worden in de gehele organisatie.
Reflectie, leren en ontwikkelen	<ul style="list-style-type: none"> EVV'ers en EVB'ers⁵ nemen deel aan multidisciplinair overleg. Er vindt intervisie plaats in elk (zorg)team d.m.v. casuïstiek. Er is een scholingsbeleid 	<ul style="list-style-type: none"> Digitaliseren registratie scholingen "gluren bij de burens" bij de organisaties aangesloten bij het lerend netwerk (Vreedenhoff, Moriahoeve, Bethanië). D.m.v. twee keer per jaar audits en maandelijks werkbezoeken. Uitbreiden intervisiemogelijkheden, op basis van ontwikkelingen presentietheorie en cliëntgericht werken. Tevens casuïstiek m.b.t. veiligheid.

⁵ Eerst Verantwoordelijk Verzorgende/Begeleider

3.6. GEBRUIK VAN INFORMATIE

U heeft het woord “aandacht” verschillende keren voorbij zien komen. Dat is de visie van Het Maanderzand, vanuit aandacht elkaar ontmoeten. Zo wordt er regelmatig in gesprek gegaan met de bewoners d.m.v. een MDO gesprek (multidisciplinair overleg), of gewoon tijdens een moment van ondersteuning en zorg. De meeste gesprekken vinden zo plaats. Daar worden complimenten uitgedeeld of punten besproken die misschien niet zo goed lopen. Daar worden ook vaak oplossingen bedacht en de relaties onderhouden.

Daarnaast is het goed ook echt de tevredenheid te meten. Om de tevredenheid van de bewoners, medewerkers en vrijwilligers te kunnen meten zijn we in 2017 gestart met het kort cyclisch meten. Zowel medewerkers, bewoners als vrijwilligers zijn over het algemeen erg tevreden. Natuurlijk zijn er ook actiepunten uitgekomen ter verbetering.

Twee keer per jaar een meting houden aan de hand van een handjevol vragen en daarover het gesprek aangaan zijn de beste ingrediënten. Dit zal in 2018 een vervolg hebben.

Voor medewerkers zal in 2018 ook een MTO (medewerkers tevredenheid onderzoek) gehouden worden om te kijken hoe Het Maanderzand zich verhoudt t.o.v. andere organisaties (branche onderzoek).

Zorgkaart Nederland werkt aan openheid in de zorg. Ervaringen kunnen daar kenbaar worden gemaakt. In 2017 zijn al acties gestart om Het Maanderzand XXX verder te promoten en in 2018 zal dit ook het geval zijn.

Daarnaast is er het Prezo kwaliteitssysteem die Het Maanderzand ondersteunt bij het behalen van prestaties gericht op interne kwaliteitsverbetering. Kwaliteit van leven van de bewoner is hierbij steeds het uitgangspunt. Het Maanderzand heeft het Gouden Keurmerk behaald, wat ook een grote tevredenheid van de bewoners aangeeft.

KORTE SAMENVATTING SITUATIE, PLANNEN EN VOORNEMENS

Ondersteuning aan bewoners wordt zoveel mogelijk op maat gegeven. Gesprekken worden gevoerd in alle gelederen van de organisatie ter verbetering of borging van kwaliteit van deze ondersteuning. Van zorgen voor, naar zorgen dat..échte aandacht voor zingeving. De kentering naar “wat is nu écht belangrijk ” en hoe kunnen we dat meten zal in 2018 vastere vormen aan gaan nemen. Huidige metingen laten zien dat medewerkers, bewoners en vrijwilligers tevreden zijn.

4. VERBETERPARAGRAAF EN BESCHRIJVING VAN SAMEN LEREN EN VERBETEREN

4.1. BESCHRIJVING VAN DE VERBETERPARAGRAAF

Voor de komende jaren:

1. Is een meerjarenbeleid opgesteld (2017-2021);
2. zijn plannen opgesteld vanuit Waardigheid en Trots die in dezelfde lijn, vanuit visie zijn opgemaakt.
3. is de lijn ingezet om binnen en buiten de organisatie met elkaar en van elkaar te leren.

Deze drie punten zullen hieronder uiteengezet worden.

4.1.1. MEERJARENBELEID



De komende jaren zullen ook in het teken staan van renovatie en nieuwbouw om tegemoet te komen aan de veranderende vraag in de samenleving, de vergrijzing en toename van ouderen met dementie.

In het meerjarenbeleid staan de volgende centrale thema's:

- a. Visie
- b. Kwaliteit
- c. Financiering
- d. Flexibiliteit
- e. Efficiëntie
- f. Kleinschalige organisatie

a. Visie:

De visie geeft aan dat aandacht, van waarde zijn en het unieke levensverhaal belangrijke items zijn. Om deze woorden verder kracht bij te zetten, zodat het bij een ieder a.h.w. door de aderen stroomt, zal de komende jaren in het teken staan van de presentietheorie van professor A. Baart. In deze theorie wordt uitgegaan van aansluiting bij en afstemming op de leefwereld en levensloop van de ander. Het biedt hulp, steun en zorg en geeft erkenning aan de hulpzoekende dat hij/zij (ook al is dat anders en minimaal wellicht) nog in tel is in de maatschappij.

Scholing in de verschillende gelederen van de organisatie zal plaatsvinden. Ook zal de visie vanuit de christelijke identiteit van waaruit bewoners, medewerkers, vrijwilligers en management gestalte willen geven aan die visie op de woon-werkgemeenschap binnen Het Maanderzand. Dit willen we doen door o.a. aandacht te blijven geven aan de verdere ontwikkeling van christelijke rituelen en –feestdagen, de lezingencyclus “de kunst van het ouder worden” en in het medisch ethisch beraad.

Familieparticipatie: Het Maanderzand wil bewoners, cliënten en familie actief betrekken bij het wonen en leven. Zich thuis voelen wordt mede bepaald door de mate waarin mantelzorgers en familie contacten blijven onderhouden en activiteiten blijven ondernemen. Reeds in 2016 is gekozen voor een gericht beleid om familie en mantelzorgers actief te betrekken bij activiteiten en bij vormen van ondersteuning. Die inzet willen we evalueren en waar mogelijk intensiveren.

b. Kwaliteit:

We willen in de ontwikkeling van de organisatie rekening houden met kwaliteit in de meeste brede zin van het woord. Van vele kanten worden eisen gesteld aan deze kwaliteit, niet in de laatste plaats door de betrokken financiers. Ook die eisen zijn geen vast gegeven.

Kwaliteit inzake de dienstverlening en bedrijfsvoering vraagt om een gerichte aandacht voor de interne en externe ontwikkelingen, respectievelijk voor onder meer de eisen die bewoners, cliënten en financiers daaraan stellen. We kiezen voor een andere aanpak in deze waardoor we in staat zijn, adequater te reageren.

c. Financiering en continuïteit

Het Maanderzand is voor de huidige dienstverlening grotendeels afhankelijk van externe financiers. Deze zijn voor een belangrijk deel weer afhankelijk van het overheidsbeleid.

Dat beleid is de laatste decennia vooral gericht op het versterken van de zelfstandige woonsituatie van ouderen, dit ook om zoveel mogelijk te voorkomen dat mensen naar

intramurale voorzieningen moeten verhuizen. Er is veel accent gelegd op het realiseren van geschikte woningen voor ouderen en op de versterking van de thuiszorg.

Mede gelet op de vergrijzing van de samenleving valt niet te voorzien dat dit beleid in de kern de komende jaren, gewijzigd zal worden. Daarbij zal de capaciteit van de intramurale voorzieningen vooral ingezet worden voor ouderen die een intensieve verzorging en begeleid nodig hebben die thuis niet meer kan worden gegeven.

Het door Zorgkantoor Menzis ingezette beleid om cliëntvolgend te financieren, biedt goede kansen voor Het Maanderzand om de transitie mogelijk te maken naar meer plaatsen voor bewoners met een psycho-geriatische indicatie, onder gelijktijdige afbouw van intramurale plaatsen voor bewoners met een somatische indicatie.

Vanuit continuïteitsoverwegingen zal in die richting geïnvesteerd moeten worden.

d. Flexibiliteit

Wijzigingen in het beleid zullen zich met name richten op de wijze van financiering. Onduidelijk is nog wat de inzet wordt van het nieuw te vormen kabinet de komende maanden. Wijzigingen in deze sfeer zullen niet van de ene op de andere dag ingevoerd worden. Te denken valt in periodes van 1 tot 2 jaar.

Dat vraagt om een flexibiliteit en professionaliteit van de zorgorganisaties en dus ook van Het Maanderzand. Nieuwe financiering vraagt om nieuwe procedures, en dus om een nieuwe inrichting van de onderscheiden bedrijfsprocessen. Het lijkt noodzakelijk op beide elementen verder te investeren.

e. Efficiëntie

Zoals gesteld verleent Het Maanderzand de combinatie van wonen, zorg en ondersteuning en dienstenverlening. We doen dit met gemeenschapsgelden en eigen bijdragen van bewoners en cliënten. Dat feit op zich al maakt het noodzakelijk dat we deze middelen zo efficiënt mogelijk inzetten.

Met een efficiënte bedrijfsvoering kunnen we dat borgen. Maar ook zijn we beter in staat om wijzigingen in beleid en financiering, zo adequaat mogelijk op te vangen.

f. Klein(-schalig)e organisatie

Het Maanderzand staat voor een kleinschalige aanpak. Dat biedt de beste mogelijkheden om vanuit onze identiteit en visie, op een kwalitatieve en flexibele wijze, adequaat te reageren op de vraag om aandacht, zorg en ondersteuning van bewoners en cliënten.

Een kleine organisatie met korte besluitvormingslijnen, maakt het goed mogelijk om vanuit de bedrijfsprocessen, optimaal ondersteunend te kunnen werken.

Een kleine organisatie, zoals Het Maanderzand, kent ook enkele kwetsbaarheden in de bedrijfsvoering, vooral in en rond de vitale processen. Zo worden diverse specialistische taken uitgevoerd door een functionaris, veelal ook werkzaam in deeltijd.

Vervanging is binnen de vitale werkprocessen nog niet in alle opzichten geborgd. Versterking is nodig in deze vervanging, waarbij ook gezocht naar mogelijkheden tot samenwerking met andere zorgorganisaties. Dit ook vanuit het perspectief van het borgen van de continuïteit.

4.1.2. WAARDIGHEID EN TROTS

Het is een streven elke bewoner in zijn waarde te laten, zijn/haar leven waardig voort te laten leven. Voor medewerkers geldt dat we er aan mee willen werken dat zij trots zijn en blijven op het prachtige beroep dat zij uitoefenen. Daarvoor hebben we een aantal projecten



opgestart die de bewoners niet opgelegd krijgen, maar in overleg gaan met hen. Zo kan het voorkomen dat projecten een iets andere invulling krijgen, omdat de behoefte daar beter op aansluit. Daar laten we ons graag in volgen.

Een aantal projecten zijn reeds in 2016 gestart en lopen door tot in 2018. Ook zijn er een aantal nieuwe projecten. Hier volgt een opsomming:

1. aanleg van kleine tuinen (vlinder/kruiden)
2. muziek maken en luisteren
3. virtueel fietsen
4. invulling geven aan identiteit (kunst en religie etc.)
5. opleidingen ter ondersteuning
6. dieren houden van mensen
7. exposeren eigen werk
8. meer en anders bewegen

4.1.3. LEREND NETWERK

Samen leren, bij elkaar in de keuken kijken is een belangrijk onderwerp de komende jaren. Binnen de organisatie en ook buiten de organisatie, om verder te ontwikkelen en gebruik te maken van elkaars expertise.

In september 2017 is daarom een kwaliteitsovereenkomst aangegaan met de organisaties: Bethanië (Ede), Vreedenhoff (Arnhem) en Moriahoeve (Woudenberg). Per organisatie zijn twee á drie thema's beschreven waarin verdere ontwikkeling gewenst is. Voor Het Maanderzand zijn dat de thema's: familieparticipatie, verder ontwikkelen naar persoonsgerichte zorg en hoe vorm te geven aan personeelssamenstelling in een veranderende organisatie.

VERBINDING

Het Maanderzand draagt zorg voor het terugvloeiën van informatie die bijdragen aan de voortgang van bovenstaande projecten. Het is belangrijk te weten wat er speelt, elkaar te informeren en erover te communiceren.

Daarom wordt gebruik gemaakt van regelmatig overleg in de verschillende raden die er in de organisatie zijn zoals de CR (cliëntenraad), OR (ondernemingsraad) en de VR (vrijwilligersraad). Tevens informeert de directeur/bestuurder de RvT (Raad van toezicht) regelmatig en vindt overleg plaats. In 2018 zal de RvT een nieuw format gaan hanteren om toezicht te houden op meetbare én merkbare zorg.

Voor bewoners, cliënten en medewerkers komt eens in de twee maanden een nieuwsbrief uit, waarin actuele zaken vermeld staan, zo ook de voortgang van bovenstaande projecten. Ook vinden team overleggen plaats in alle gelederen van de organisatie.

KORTE SAMENVATTING VERBETERPARAGRAAF

Er zijn en worden mooie stappen gezet om de ondersteuning en zorg van de bewoners met elkaar verder vorm te geven. Naast vele acties en initiatieven die hier niet zijn beschreven, bijv. rondom automatisering, innovatie etc. is het goed een samenvatting te maken van onderwerpen wat er in 2018 staat te gebeuren.

1. **Nauw aansluiten bij behoeften en interesses bewoners**
 - Presentietheorie professor A. Baart
 - Waardigheid en Trots projecten



- Deskundigheidsbevordering (intervisies, veiligheid, adequate zorg bij levenseinde, bespreken van dilemma's, methodisch en multidisciplinair werken etc.)
 - Lerend netwerk (familieparticipatie, persoonsgerichte zorg "gluren bij de burens")
- 2. Renovatie van Het Maanderzand**
 - 3. Inzichtelijk maken van meetbare en merkbare zorg**