

waar zorg met het
hart centraal
staat



Voorwoord

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wonen en welzijn

Veiligheid

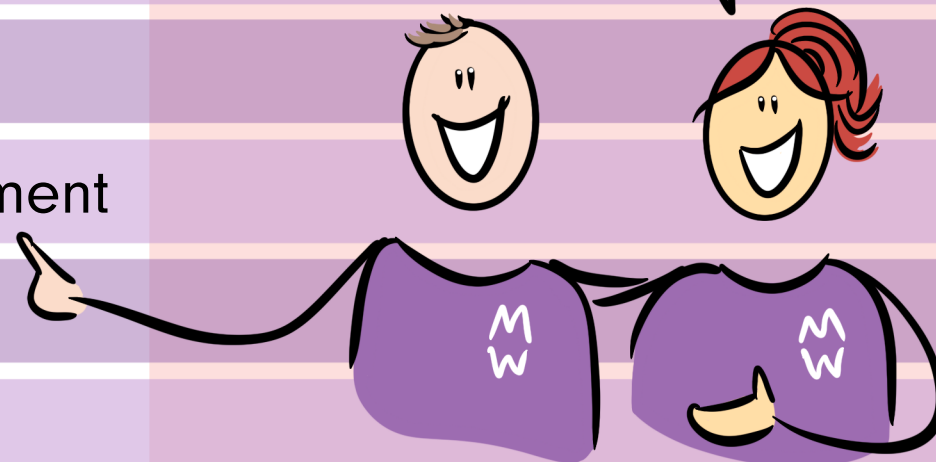
Leren en verbeteren van kwaliteit

Leiderschap, Governance en management

Personeelssamenstelling

Hulpmiddelen en Informatiegebruik

Welkom!
Klik op de titels
waarover u meer
wilt weten





“De betrokkenheid van Maaswaarden brengt mij altijd een glimlach op mijn mond”

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 van Maaswaarden ouderenzorg.

Ook in het afgelopen jaar waren wij er voor al onze cliënten, bewoners, hun familie, mantelzorgers en hun netwerk binnen Heusden en Altena. Vanuit het hart leverden wij met veel passie onze zorg- en dienstverlening, met het kwaliteitskader als basis.

Graag nemen wij u mee langs de verschillende resultaatgebieden van 2022.

Het werken met ons Kwaliteitsmanagementsysteem wordt ons steeds meer eigen en dit is zichtbaar in de praktijk. Hier mogen wij met elkaar trots op zijn. Het geeft houvast en koers. Dit ervaren we zelf én wordt ook gezien en gewaardeerd door externe stakeholders.

Ondanks alle uitdagende omstandigheden hebben wij een verdieping aangebracht in de koers die ingezet is in 2021. Op gebied van leren en ontwikkelen zijn wij trots op de start van een eerste leerteam. En gelukkig kon het verhoogde opleidingsbudget ook in 2022 geborgd worden.

Zomaar een tweetal punten die u in dit verslag kunt lezen. Uiteraard bespreken we ook de waardering van cliënten, bewoners en vertegenwoordigers en de wijze waarop we dit meten. Een hoge tevredenheid waar wij blij mee zijn en wat ons motiveert om de ingezette koers van verdere professionalisering te vervolgen.

Al deze punten hebben we zo overzichtelijk mogelijk gevisualiseerd, zodat u een duidelijk beeld heeft van wat wij in 2022 hebben gedaan.

Vol goede moed en vertrouwen gaan wij 2023 in.

Liselotte van Bokhoven
Bestuurder

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning; wat wil de cliënt



Gemiddelde tevredenheid op Zorgkaart Nederland:

8,6

Zorg in thuissituatie

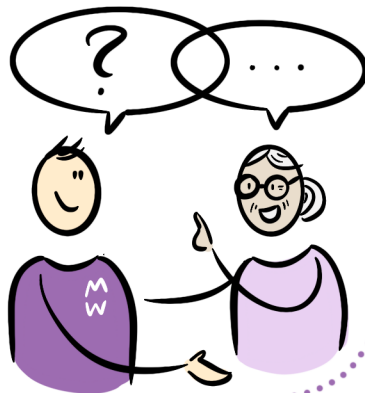


Er is een start gemaakt met een pilot rondom het leveren van Volledig Pakket Thuis (VPT), om middels dit product nog betere en passende zorg te kunnen bieden in de thuissituatie.



Familieavonden

Op alle afdelingen hebben in mei en oktober familie-avonden plaats-gevonden, waar zowel bewoners als hun familieleden welkom waren. Met elkaar in gesprek over hoe de beste zorg- en dienstverlening gegeven kan worden, door zowel zorgverleners als het netwerk van onze bewoners en cliënten.



Uitvraag van Clienttevredenheid is gekoppeld aan het halfjaarlijkse MDO en vindt digitaal plaats in TriasWeb

Zorgproces in kaart

Zorgproces **WMO** is grotendeels in kaart gebracht. Dit heeft geresulteerd in verbeteringen in het proces, waardoor wij nog beter beeld krijgen wie onze WMO cliënten zijn. En hoe wij hen de beste zorg- en dienstverlening kunnen bieden.

Zorgproces **Wlz** is volledig in kaart gebracht en hier heeft scholing op plaatsgevonden; EVV-ers zijn geschoold in het voeren van het juiste gesprek en in hun rol als eerste contactpersoon.

MDO en zorgevaluatiegesprek

Alle cliënten en bewoners hebben elk half jaar een MDO of een zorgevaluatiegesprek ontvangen. Eénmaal met de eerste verantwoordelijke verzorgende (EVV) en éénmaal met EVV en Specialist Ouderenzorg (SO).



uit de praktijk



- ✓ Rond Valentijnsdag hebben weer **Liefdesdiners** plaatsgevonden
- ✓ Wij doen ons best om ook persoonlijke wensen te vervullen:
 - Bewoner ging onder begeleiding naar **Feyenoord** in de Kuip
 - Bewoner op de PG afdeling **bezocht een zieke partner** in het ziekenhuis
 - Tijdens het opknappen van een appartement heeft een bewoner weer een **weekje thuis** bij partner gewoond, met thuiszorg en begeleiding van ons

Wat mooi dat we dit, met flinke inzet, kunnen realiseren!

Compassie

Vanuit compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen, geven we zorg met het hart

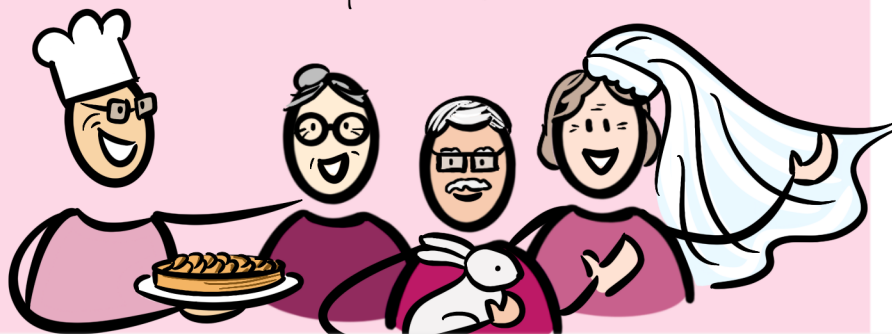
Wonen en welzijn

Zinvolle dagbesteding **Zó belangrijk!** Daar dragen we graag een steentje aan bij

Er zijn in 2022 meerdere centrale activiteiten geweest waar een ieder van kon genieten. Een kleine greep:

- ✓ Bruidsmodeshow rond Valentijnsdag
 - ↳ met bruiden uit de omgeving en vanuit eigen medewerkers en zelfs bewoners!
- ✓ Openingsfeest van de 'nieuwe' afdeling Het Anker
 - ↳ met een zangeres, hapje en drankje en de onthulling van het naambord
- ✓ De alternatieve wandelvierdaagse voor bewoners en familie
 - ↳ 4 routes in een periode van 3 weken met een slotfeest voor alle deelnemers
- ✓ 'Heel Maaswaarden bakt'
 - ↳ met 12 deelnemers uit de omgeving en van de afdelingen
- ✓ Een goochelaar in locatie Wijkestein
 - ↳ met een spectaculaire show
- ✓ Roels Beestenboel in locatie Wijkestein
 - ↳ met kleinvee en verkleed als Kerstman/vrouw, waar de liefhebber mee op de foto kon

een cadeau
van de
Vrienden van
Pro Senior



Waar zouden wij zijn zonder onze 250 vrijwillige collega's!

We zetten hen graag in het zonnetje als dank voor hun enorme enthousiaste inzet voor onze cliënten en bewoners. Dit hebben wij dit jaar mede gedaan door hen mee te nemen op een heerlijke boottocht met een heerlijke lunch.



Hoe mooi is het dat...

- ...we ook dit jaar meegedaan hebben met de jaarmarkt met een tweedehands boekenkraam, een rommelmarktkraam vanuit de Haven en eten en drinken vanuit het restaurant
- ...we in maart een rondvaart hebben mogen maken in de Biesbosch en in mei een uitstapje hebben kunnen maken naar Best Zoo
- ...we in september voor de eerste keer een 'DUO' activiteit hebben georganiseerd voor bewoners en één familielid
 - ↳ We hebben genoten van een zangeres en van een frietje van een echte frietkar op het terras
- ...we in oktober onze jaarlijkse bazaar hadden

met mooie
opbrengst!

Palliatieve zorg

Werkgroep Palliatieve zorg heeft het kwaliteitskader Palliatieve zorg geïmplementeerd. Ook hebben zij op alle afdelingen waakmanden georganiseerd voor de begeleiding in de laatste fase van het leven. Daarnaast zijn op verschillende plaatsen binnen de organisatie herdenkhoeken georganiseerd.



Er zijn
2 klachten
ingediend én naar
tevredenheid
afgehandeld.



Veiligheidscommissies

De vijf veiligheidscommissies zijn volop in beweging rondom de onderwerpen:

- ✓ Medicatie
- ✓ Valpreventie
- ✓ Onbegrepen gedrag
- ✓ Hygiëne en Infectiepreventie
- ✓ Zorgproces

Aandachtsvelders vanuit deze commissies worden steeds meer de experts op deze gebieden en helpen de teams verder



Leren
Continu leren en verbeteren wij. Ook door middel van onderzoek naar incidenten. In 2022 hebben wij één onderzoek uitgevoerd in samenwerking met een extern onderzoeksbureau. Dit heeft mooie leerpunten opgeleverd waar wij direct mee aan de slag zijn gegaan.

Melden
Continu melden, analyseren en verbeteren wordt steeds beter in de teams belegd. In 2022 is het systeem TriasWeb uitgebreid met de mogelijkheid om ook evaluatieformulieren te registreren en analyseren, zodat er maximaal verbeterd kan worden.

Elk jaar worden kwaliteitsindicatoren gemeten. Een drietal uitvragen zijn verplicht; Advanced Care Planning, Medicatieveiligheid en Eten en drinken. Daarnaast monitoren wij met de keuze delen de uitvraag op Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en Continëntie.



uit de praktijk

Bewegingsvrijheid

In navolging van de invoering WZD bewegen onze cliënten/bewoners zich, sinds twee jaar, in alle vrijheid door de locaties en daar omheen.

✓ **Interne audits:** op gebied van Hygiëne en Infectiepreventie, en Medicatieveiligheid, in combinatie met het Lerend Netwerk

✓ **Externe audits:** door de Arbeidsinspectie; de cultuurmeting fysieke belasting. En de jaarlijkse HKZ audit.

Beiden met een positief resultaat en met verbeterpunten waar wij direct mee aan de slag zijn gegaan

BHV

De BHV is in kaart gebracht en er zijn acties uitgezet, daar waar verbetering mogelijk is.

- ✓ Brandmeldcentrales: structureel getest
- ✓ Brandoefeningen: volgens planning
- ✓ 5 nieuwe BHV-ers opgeleid
- ✓ 54 medewerkers herhaling BHV gevolgd

Leren en ontwikkelen - een lerende organisatie

Lerende organisatie

Maaswaarden wil een lerende organisatie zijn en investeert hier ook in:

3%
opleidings-
budget



- ✓ 11% van de medewerkers is doorontwikkeld naar een hoger opleidingsniveau
- ✓ Medewerkers Huishoudelijke ondersteuning en Wonen & Welzijn zijn geschoold rondom gebruik van schoonmaakmiddelen
- ✓ Binnen Wijkstein hebben alle teams een teambuildingtraject gevolgd met communicatie en samenwerking als centraal thema
 - De komende jaren zal dit doorgezet worden in de rest van de organisatie
- ✓ Alle afdelingcoördinatoren, wijkverpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundigen en managers hebben het trainingstraject met als rode draad Leiderschap afgerond
- ✓ Wederom zijn er een aantal EVV-ers extern opgeleid

Medezeggenschap

De rol van medezeggenschap wordt steeds groter. In 2022 is gestart met bijeenkomsten (2xper jaar) met MT en de voorzitters van de OR, CR en VVAR conform het KMS van de organisatie. We gaan dit de **bestuursraad** noemen.



Kwaliteit Management Systeem (KMS)

Het KMS is in 2022 nog beter ingebed in de organisatie. Het is de lijn die houvast geeft. De verschillende locatie-overleggen, alsmede de team-overleggen zijn volgens deze systematiek ingericht.



Clïent-tevredenheids-onderzoek

- ✓ PREM onderzoek in de thuiszorg: Onze cliënten beoordelen de zorgverlening met een **8,9**
- ✓ NPS: **94,6%** beveelt Maaswaarden ouderenzorg aan
- ✓ Zorgkaart Nederland: **8,6**



uit de praktijk

- ✓ In 2022 hadden wij 26 BOL stagiaires en 25 BBL leerlingen, waaronder ook zij-instromers
- ✓ Visie duurzame inzetbaarheid heeft in 2022 geresulteerd in een training 'een gezonde energiebalans'.
 - Het is belangrijk om gezond en met plezier te werken. Niet alleen nu, maar in de toekomst!



RI&E is in 2021 uitgevraagd en getoetst. Er is binnen de organisatie volop aandacht voor de uitkomsten.

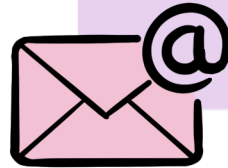
- deels komen de verbeterpunten terug in de veiligheidscommissies

uit de praktijk

- ✓ Persoonlijk leiderschap in de uitvoering van je functie is belangrijk en vraagt aandacht. In 2022 hebben wij een start gemaakt met de verpleegkundigen om dit nader te bespreken en gezamenlijk te kijken wat er nodig is.
- ✓ Alle veiligheidscommissies geven, na elke bijeenkomst, een update van de besproken onderwerpen en de gemaakte afspraken.
 - Dit doen zij door een stukje in de Nieuwsbrief. Zo is iedereen geïnformeerd.
- ✓ De leden van de Raad van Toezicht sluiten een aantal keren per jaar aan bij de vergaderingen van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.
 - In 2023 zullen zij ook de teams en de veiligheidscommissies gaan bezoeken.
- ✓ Voor 1 juli 2022 heeft Maaswaarden, conform afspraken, de indicatoren basisveiligheid en de kernfactoren personeelssamenstelling aangeleverd bij het OBD van het Zorginstituut.
- ✓ Het kwaliteitsverslag 2021 is gepubliceerd op de website.

Nieuwsbrief

Medewerkers en vrijwilligers zijn wekelijks geïnformeerd middels de Nieuwsbrief.



Verrassing!

Onze medewerkers en vrijwilligers zijn meerdere malen verrast met een leuke attentie, zoals:

- ✓ Een maand lang zomertraktaties, zoals ijsjes, smoothies, yoghurt/muesli en Ice tea
- ✓ Attentie dag van de zorg een verzorgingspakketje op initiatief van de VVAR
- ✓ Eindejaarsgeschenk
 - ✓ Iets lekkers voor onze collega's, die werken met de feestdagen

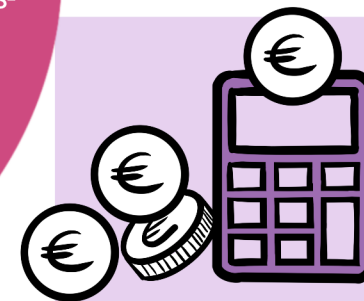
Dank aan onze actieve personeelsvereniging die ook in 2022 weer leuke dingen heeft bedacht en georganiseerd!



Overleggen

- ✓ Tussen Raad van Toezicht en bestuurder heeft 7 keer overleg plaatsgevonden en sinds 2022 is tevens een trainee gestart in de Raad van Toezicht.
- ✓ Medezeggenschap verloopt goed en volgens planning. Er heeft structureel overleg plaatsgevonden:
 - met de Ondernemingsraad 4 wekelijks
 - met de Cliëntenraad 4 wekelijks
- In zowel de OR als de CR vergadering worden leidinggevende uitgenodigd om inhoudelijk meer te delen over de plannen die zij, met hun team, hebben
 - met de VVAR 7 keer

De cijfers



Omzet = € 15.767.792
Liquiditeit = 2%
Solvabiliteit = 57%

o.a. een uitje naar Rotterdam, bezoek aan de musical Aladin en cadeautjes met bijvoorbeeld kerst

De cijfers

Aantal formatieplaatsen: 187 FTE

Aantal medewerkers: 340

Instroom: 13%

Doorstroom: 11%

Uitstroom: 11%

Cumulatief verzuimcijfer: 7,80%

Dit cijfer is lager dan de
branche percentage van 9.54%

= +1,2% ten
opzichte van '21
Landelijk: -0,5%



Verzuim

Er is continu aandacht voor verzuim. De samenwerking tussen de bedrijfsarts, casemanager verzuim, HR en het leidinggevend kader is verdiept. Dit heeft geresulteerd in optimalisatie van het verzuimproces. Maaswaarden doet zijn uiterste best om de gezondheid en inzetbaarheid van medewerkers te bevorderen!

Opleidingsmeerjarenplan is volgens planning verlopen.



uit de praktijk

De Afdelingscoördinatoren hebben een grote rol in het verzuim tot 6 weken.

In kwartaal I 2022 heeft er een training plaatsgevonden waarin de wetgeving is uitgelegd. De casemanager neemt verdere begeleiding in de vorm van learning-on-the-job op zich

We blijven inzetten op binden en boeien van jongeren!

Een vijfde deel van ons personeels-bestand is 24 jaar of jonger



Werving & selectie

De juiste werving en selectie draagt bij aan een gezond personeelsbestand. Maaswaarden groeide met 0.9% ten opzichte van -0.1% in de regio en -0.4% landelijk.

Wij zijn blij dat vacatures zo snel vervuld kunnen worden!



Visie duurzame inzetbaarheid

Onze visie op duurzame inzetbaarheid gaat over gezond en met plezier werken. Nu én in de toekomst!

- ✓ Er is aandacht geweest voor een goede energiebalans met een training 'Een gezonde energiebalans'
- ✓ Het zelfroosteren is verder uitgerold doel: meer regie over werkrooster voor medewerkers -> betere werk-privé balans
- ✓ Het planbureau is verder doorontwikkeld en er is een start gemaakt met nieuwe dienstensets
- ✓ ZZP tool is verder doorontwikkeld, ter ondersteuning van onder andere strategische personeelsplanning

Thank you!



Ook dit jaar weer grote dank aan al onze medewerkers en vrijwillige collega's die door flexibiliteit en inspanning zorg met het hart leveren en persoonlijke aandacht aan cliënten en bewoners blijven bieden!

Gebruik hulpmiddelen en Gebruik van Informatie



Automatisering processen

AFAS is verder doorontwikkeld in de organisatie

Sharepoint is geoptimaliseerd ten behoeve van de informatievoorziening



ZIVVER is geïmplementeerd voor veilige informatie overdracht van- en naar externe partijen



Bewonerstevredenheid 8,6 op Zorgkaart Nederland, een stijging in tevredenheid ten opzichte van 2021! Daar zijn wij blij mee!



Minerva

Minerva wordt als systeem voor alle medewerkers gebruikt voor scholingen. Tevens worden hier losse trainingen en workshops aan toegevoegd, zodat een totaalbeeld ontstaat van de gevolgde opleidingen, trainingen en workshops.

Eigen Service Centrum

De voorbereidingen voor het ontwikkelen van een eigen Service Centrum zijn in 2022 vertraagd en worden naar verwachting in 2023 gerealiseerd.



In 2023 zal hier tevens te vinden zijn hoe de zorg van de toekomst er binnen Maaswaarden uit komt te zien

Nieuw website

De website is in 2022 door ontwikkeld en volledig actueel.



uit de praktijk

Zorgtechnologie staat hoog op de agenda binnen Maaswaarden!



- ✓ Twee collega's volgden een jaar lang de **Health Innovation School (HIS)**. Hierbij hebben zij kennis, expertise, succesvolle voorbeelden en praktische handvatten gekregen voor het implementeren en opschalen van sociale en technologische innovaties binnen de organisatie.
- ✓ **Smart Glasses** zijn in gebruik genomen waarbij de consulten van de wondverpleegkundige met de huisartsenpraktijk digitaal verliepen → begin 2023 wordt dit geëvalueerd
- ✓ Er is een start gemaakt de implementatie van **Medido** binnen het verzorgingshuis en in de thuiszorg → = automatische medicijndispenser die de client ondersteunt bij het gebruik van medicatie, waardoor de client niet langer afhankelijk is van zorg voor het aanreiken van de medicatie