

## Maasduinen: Thema Meten en verantwoorden van kwaliteit

Totaal 5 locaties. Zorgsoorten: Psychogeriatric, somatiek, thuiszorg, behandeling en dagbesteding.  
Cijfer ZorgkaartNederland: 7,6

### Metten en verantwoorden van kwaliteit ‘‘Waardevol, persoonlijk en ruimterijk’’

Maasduinen is samen met 44 andere zorgaanbieders aan de slag gegaan op het thema Kwaliteit meten en verantwoorden. Dit thema omvat het meten en verantwoorden van de kwaliteit van leven en zorg waarbij de ervaring en beleving van cliënten centraal staat. Zorgaanbieders verkennen hoe zij kwaliteit inzichtelijk kunnen maken voor medewerkers op een manier die het leren en verbeteren in het werk van alledag bevordert. Het doel is om steeds beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van bewoners en hun ervaringen uitgangspunt te maken voor leren en ontwikkelen. Maasduinen doet binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen* mee met één verpleegafdeling van locatie Venloene en één kleinschalige woonvorm van locatie Vita.

Het projectplan dat Maasduinen in 2015 heeft ingediend had betrekking op het project ‘Waardevol, persoonlijk en ruimterijk’ en gaat over het combineren van belevingsgerichte zorg, progressiegericht werken en de methode familiezorg. In 2016 is dit aangepast naar een focus op eigen regie en een sterke positie van cliënt en familie en ruimte voor professionals. Maasduinen wil cliënten een twinkeling in de ogen geven, door de kracht van verbinding en aandacht voor de mooie dingen waar mensen van kunnen blijven genieten. Deze nieuwe visie stond centraal in het project binnen Waardigheid en trots, *Ruimte voor verpleeghuizen*.

### Resultaat: Effecten Cliënt, mantelzorgers & professional

- Cliënt & mantelzorgers: De nieuwe visie van Maasduinen wordt onderschreven door cliënten en hun naasten. Cliënten en naasten laten een grote betrokkenheid zien, ze zijn enthousiast. Dat is meetbaar gemaakt door middel van vragenkaarten. Hiermee is gemeten of iedereen zich thuis voelt bij Maasduinen, een twinkeling ervaart en Maasduinen herkent als hart van de gemeenschap (de drie ambities van Maasduinen). De uitkomsten zijn weergegeven in het nieuwsblad van Maasduinen en in de vier-maanden rapportage met de resultaten van metingen van Maasduinen. Deze informatie geeft de sociaal ondernemers en teams input voor verbeteringen.
- Professional: De leden van de leefgemeenschap worden door de organisatie ondersteund om de ambities van Maasduinen te realiseren. Daarbij staat het methodisch werken, toename van zelfstandigheid en heterogeniteit centraal. Een voorbeeld daarvan is de realisatie van Park [Vossenbergh in Kaatsheuvel](#). Medewerkers worden bij projecten betrokken en denken mee, bijvoorbeeld over de realisatie van de app (instrument voor cliëntervaring). De app is eind 2017 in concept gereed en wordt in 2018 doorontwikkeld. Teamcoaches begeleiden de teamsamenstelling en teamontwikkeling. De training in de progressiegericht aanpak helpt de medewerkers ook om verandering in de goede richting te bereiken. Volgens de projectleider zijn de ervaringen in teams wisselend. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat sommige teams de visie onderschrijven en enthousiast aan de slag gaan, anderen zijn wat meer aarzelend en vinden het best spannend om te werken aan verbinding met cliënten en naasten en de lokale gemeenschap.

## Resultaat: Opbrengsten

- Maasduinen App: Er is een App door Stichting Maasduinen ontwikkeld om regelmatig via korte vragen tevredenheid onder cliënten, familie, vrienden, vrijwilligers en andere betrokkenen te meten. De uitkomsten worden verwerkt in een vier maanden rapportage aan sociaal ondernemers, bestuurder en Raad van Toezicht en geeft de sociaal ondernemers input voor het bijsturen op kwaliteit. Deze app wordt in 2018 gelanceerd.
- [De Twinkelbus](#): De Twinkelbus is een initiatief dat is ontstaan tijdens het Waardigheid en trots project van Maasduinen. Een bus die één keer per jaar exclusief beschikbaar is voor iedere cliënt die dat wil. Voor een bestemming naar keuze en met het gezelschap dat de cliënt verkiest. Voorwaarde is dat de bestemming op één dag kan worden aangedaan. Over de Twinkelbus is een [blogserie](#) geschreven.

## Vervolgstappen voor de toekomst

Aandachtspunten voor de toekomst zijn: het stabiliseren van de organisatie, het realiseren van de nieuwbouw en het investeren in de verbinding met de eerstelijns. Er zijn gesprekken opgestart met huisartsen om te oriënteren op mogelijkheden om gebruik te maken van elkaars expertise. Dit heeft erin geresulteerd dat een triagist van Maasduinen enkele uren per week gedetacheerd wordt naar enkele huisartsenpraktijken ten behoeve van het in kaart brengen van kwetsbare ouderen. Vanwege de toenemende vraagstukken op het gebied van psychiatrie is een psychiatrisch verpleegkundige bij Maasduinen werkzaam. Zij ondersteunt en coacht cliënten en teams indien er sprake is van psychiatrische problematiek. Beide initiatieven worden voortgezet in 2018.

## Tips & Tops

- Voorwaarde voor het werken aan vernieuwing is dat de basiszorg op orde is.
- Zet een verandering niet alleen met een zorgteam in, maar ook met de behandeldienst en ondersteunende diensten.
- Door taakhouders in teams met een directe lijn naar de proceshouders in de stafdiensten is er een directe verbinding en dialoog.

## Meer weten:

<https://www.waardigheidentrots.nl/deelnemers/maasduinen/>

<http://www.maasduinenzorg.nl/>

[https://www.slideshare.net/Waardigheid\\_en\\_trots/24-belevingsgerichte-zorg-bij-maasduinen-maasduinen](https://www.slideshare.net/Waardigheid_en_trots/24-belevingsgerichte-zorg-bij-maasduinen-maasduinen)

<https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/blog-bestuurder-martin-ruit-twinkelbus-maasduinen/>