



# Kwaliteitsbeeld 2024-2025

## Inleiding

Voor u ligt het eerste Kwaliteitsbeeld van Martha Flora, een document dat niet alleen inzicht geeft in de kwaliteit van zorg die we bieden, maar ook onze reflectie en visie op de toekomst bevat. Met de invoering van het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' hebben we het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag vanaf 2025 geïntegreerd in dit kwaliteitsbeeld. Hiermee bieden we een samenhangend en transparant overzicht van onze inspanningen, successen en ambities.

Ons kwaliteitsbeeld vormt een jaarlijkse reflectie op de geleverde zorg, de geleerde lessen en de vooruitzichten voor het komende jaar. We werken systematisch aan de kwaliteit van bestaan van onze bewoners, waarbij we onze doelen nauwgezet volgen en bijsturen waar nodig, volgens de PDCA-cyclus. Vanaf dit jaar ontvangen onze medewerkers en de Centrale Familieraad (CFR) een voortgangsrapportage, zodat iedereen op hoogte is van de voortgang en eventuele bijstellingen. Het kwaliteitsbeeld is beschikbaar op onze website en wordt daarnaast actief gedeeld met relevante partijen, waarmee we transparantie en betrokkenheid bevorderen.

De centrale familieraad stemt in met het kwaliteitsbeeld, edoch spreekt de wens uit om in het beeld van 2026 explicieter weer te geven wat de opbrengst is uit de diverse kwaliteitsmonitoren en hoe de organisatie op basis daarvan komt tot de verbeterpunten en kwaliteitsdoelen. Het bestuur van Martha Flora vindt dit een inhoudelijke aanvulling voor het kwaliteitsbeeld 2026 en zal hier samen met de CFR vorm aan geven.

## Vorbereiden op de toekomst

De ouderenzorg staat aan de vooravond van ingrijpende veranderingen. Demografische ontwikkelingen, technologische innovaties en een veranderende zorgvraag vragen om een hernieuwde visie en aanpak. De toenemende vergrijzing zorgt voor een groeiende behoefte aan persoonsgerichte zorg, waarbij ouderen zoveel mogelijk de regie over hun

eigen leven behouden. Tegelijkertijd worden we geconfronteerd met een krappe arbeidsmarkt, waardoor we slimmer en efficiënter moeten werken om ook in de toekomst hoogwaardige, persoonlijke dementiezorg te kunnen garanderen. Dit vraagt om een proactieve benadering met innovatie, samenwerking en duurzame inzetbaarheid van medewerkers als kernpunten.

## Revitalisering van het Martha Flora concept

Het jaar 2024 stond in het teken van de revitalisering van het Martha Flora-concept. We merkten dat de uitvoering van het concept per locatie verschildte en hebben een stuurgroep opgericht om dit te onderzoeken. De stuurgroep heeft bekeken hoe het concept op de locaties werd uitgevoerd, welke best practices er zijn en welke stappen nodig zijn om toekomstbestendig en uniform te werken. Na dit onderzoek zijn diverse werkgroepen gevormd die zich verdiept hebben in essentiële thema's zoals het verwelkomen van nieuwe bewoners, voeding en welzijn (ervaren van een zinvolle dag die gericht is welbevinden). Onder andere de inzichten uit deze werkgroepen hebben geleid tot concrete doelen voor 2025, gericht op het versterken van de organisatie.

Revitalisering betekent voor ons niet alleen het stroomlijnen van processen en het verdiepen van de kernwaarden van het concept, maar ook het omarmen van innovaties, zoals domotica en e-health, en het versterken van de samenwerking met mantelzorgers en zorgnetwerken. Gezamenlijk zijn dit de benodigde essentiële stappen om ook in de toekomst warme, persoonlijke en kwalitatieve zorg te bieden. Om medewerkers mee te nemen in het de revitalisering van het concept wordt in april 2025 de eerste landelijke Martha Flora dag georganiseerd. Het concept en de uitvoering ervan staan centraal in de verschillende workshops die gegeven worden. Thema's zijn onder andere: welzijn, voeding, kennis van dementie en de Wzd.

## Reviews

*Recentelijk is mijn moeder in Martha Flora Amersfoort gaan wonen. Wij als kinderen, en ook mijn moeder, zijn zeer onder de indruk van de liefde en warmte die er in de verzorging van alle bewoners wordt gestoken. Het thema 'niets moet, alles mag' zorgt ervoor dat mijn moeder mag zijn wie ze is. Elke dag wordt er heerlijk gekookt, er wordt tijd uitgetrokken voor gesprekken en ingespeeld op de wensen en behoeften van alle bewoners. Iedereen werkt vanuit het hart. Het gebouw is nieuw gerenoveerd en zeer smaakvol ingericht. De studio's zijn ruim. Er is een prachtige tuin en de locatie vlak bij het oude centrum is perfect. Wij bevelen deze plek van harte aan.'*

*Bron: Zorgkaart Nederland 2024*

### Investeren in medewerkers en kennisdeling

Onze medewerkers vormen het hart van onze organisatie. Het afgelopen jaar hebben zij zich wederom met toewijding en passie ingezet om onze bewoners de best mogelijke zorg te bieden. We zijn trots op de enorme rijkdom aan kennis en ervaring die binnen onze teams aanwezig is. Vanuit de medewerkers is er de sterke wens om hun kennis en ervaring meer te kunnen delen met de organisatie. Dit biedt de kans om het beleid sterker te verbinden met de praktijk én medewerkers meer binding met de organisatie te laten ervaren. In 2025 zetten we daarom vol in op een intensievere samenwerking op het gebied van beleid en werkprocessen. Dit is terug te lezen in de doelen die we hebben geformuleerd.

### Hoe is het Kwaliteitsbeeld Martha Flora 2024-2025 tot stand gekomen?

Het kwaliteitsbeeld voor 2025 is, zoals eerder aangegeven, een voortzetting van de voorgaande kwaliteitsplannen. Diverse doelstellingen die voor 2024 waren geformuleerd, zijn nog niet volledig afgerond. Waar mogelijk zullen we in 2025 verder aan deze doelstellingen werken. Bij de bouwstenen geven we inzicht en reflecteren we op doelen die in 2024 relevant zijn geweest en hoe deze doorgang vinden in de doelen voor 2025.

Net als in voorgaande jaren zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd om een gedegen beeld te verkrijgen van de huidige situatie binnen de organisatie. Zo is er in 2024 een Medewerker Tevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden en heeft er 2 keer een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) plaatsgevonden. Daarnaast zijn er op alle locaties interne audits geweest en zijn 5 locaties bezocht door een externe auditor. De resultaten van al deze onderzoeken zijn geanalyseerd en meegenomen in dit kwaliteitsbeeld. Ook hebben de locatiemanagers een uitvraag gedaan bij medewerkers en de lokale familieraden over hetgeen goed gaat en wat aandacht vereist of verbetering behoeft. Op basis van deze informatie en de gehouden onderzoeken zijn er doelstellingen geformuleerd waaraan op organisatie- en locatieniveau in 2025 gewerkt zal worden. De locatiegerichte doelen maken, ter bevordering van de leesbaarheid, geen onderdeel uit van het kwaliteitsbeeld. De lokale familieraden (LFR) hebben feedback kunnen geven op de algemene organisatiedoelen voor 2025 en hebben input geleverd voor de locatie gebonden doelstellingen.

### Monitoren voortgang kwaliteitsbeeld

In het kwaliteitsbeeld worden de algemene organisatiedoelen gepresenteerd waaraan gedurende het jaar gewerkt wordt. In het bijbehorende werkdocument is een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) rondom de doelen opgesteld voor zowel de organisatie als de verschillende locaties. In het werkdocument zijn doelen voorzien van subdoelen, bijbehorende acties en evaluatiecriteria. Door de cyclische benadering wordt de voortgang van de doelen op zowel organisatieniveau als locatieniveau gemonitord. Successen en knelpunten worden gedurende het jaar helder en inzichtelijk gemaakt, zodat

bijsturing tijdig kan plaatsvinden. Medewerkers van de organisatie, de Centrale Familieraad, de Lokale Familieraad en de Raad van Commissarissen houden zicht op het kwaliteitsbeeld door elk kwartaal een rapportage te ontvangen over de stand van zaken met betrekking tot de gestelde doelen.

### **Leeswijzer en inhoudsopgave**

Het Generiek Kompas, bestaande uit de zogenaamde vijf bouwstenen, sluit op een heldere manier aan bij de zaken die binnen Martha Flora van belang zijn. Voor elke bouwsteen is specifiek beschreven hoe het Martha Flora concept hierop aansluit. Om deze aansluiting in het juiste perspectief te plaatsen, is het van belang eerst het hoofdstuk 'Dit is Martha Flora' te lezen. In dit hoofdstuk geven we een gedetailleerd overzicht van de organisatie. Voor elke bouwsteen wordt een terugblik gegeven op de ontwikkelingen van voorgaande jaren, en wordt aangegeven waar we ons in het komende jaar op zullen richten (vooruitblik).

|                                                     |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| <u>1. Profiel Martha Flora</u>                      | pg. 5      |
| 1.1 Dit is Martha Flora                             | pg. 6      |
| 1.2 Dit zijn onze bewoners                          | pg. 7      |
| 1.3 Dit zijn onze medewerkers                       | pg. 8      |
| <br><u>2. Generiek kompas</u>                       | <br>pg. 11 |
| 2.1 Bouwsteen 1. Het kennen van wensen en behoeften | pg. 12     |
| 2.2 Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken           | pg. 15     |
| 2.3 Bouwsteen 3. Het werk organiseren               | pg. 18     |
| 2.4 Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen               | pg. 20     |
| 2.5 Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit               | pg. 22     |

| Reviews                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>De verandering die we waarnemen in het welbevinden van mijn moeder ten opzichte van de laatste maanden (16-18) is verbluffend. Veel angst en zorg is verdwenen, waardoor er weer ruimte is voor vrolijkheid en levenslust.</i></p> <p><i>Bron: KTO 2024</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><i>Mijn vader met dementie woont nu ruim twee maanden bij Martha Flora. En hoewel ik er verschrikkelijk tegenop zag weet ik nu zeker dat dit de beste beslissing was. Beter dan dit kan volgens mij niet. De mensen die er werken, werken er gemotiveerd, deskundig en vooral: oprecht liefdevol. Met veel gevoel voor de individuele behoefte/ aanpak. Daar is, door de samenstelling van het team, ook tijd voor. Je merkt aan alles dat het volledig draait om de bewoners, zowel qua aanpak als de inrichting van het gebouw. Door de opzet ervan kunnen mensen kiezen waar en met wie en óf ze in een van de ruimtes willen zitten. Dat geeft veel rust, in een ontspannen sfeer. Je kunt er binnenlopen wanneer je wil, een goed gesprek hebben en vooral: mijn vader straalt rust, tevredenheid en zelfs plezier uit. Dit zou voor iedereen weggelegd moeten</i></p> <p><i>Bron: Zorgkaart Nederland, 2024</i></p> |



## 1. Profiel Martha Flora

## 1.1 Dit is Martha Flora

Martha Flora biedt gespecialiseerde, liefdevolle dementiezorg in een beschermde samenleving. We hebben ons verdiept in wat mensen met dementie nodig hebben om in een beschermde samenleving thuis te zijn. Wij creëren beschermde samenlevingen van 10 tot 15 bewoners. Deze 10 tot 15 bewoners maken gebruik van de 'Meander', een serie aaneengeschaalde ruimtes met daarin een eetkeuken, huiskamer, tuinkamer, bibliotheek, atelier en buitenruimte. Deze beschermde samenleving biedt aan iedere bewoner een privé-studio met eigen sanitair. Iedere locatie is minimaal 20 en maximaal 30 bewoners groot, omvat 2 Meanders en bedient een lokale/regionale markt.

Onze zorg wordt gekenmerkt door 7 kwaliteiten:

1. Het hebben van een dementiezorgconcept
2. Het geven van echte aandacht
3. Het bieden van privacy, ook met de naasten
4. Het bieden van volop leefruimte
5. Het organiseren van activiteiten op maat
6. Het niet meer hoeven verhuizen
7. Het ontzorgen van de naasten

| Kerncijfers                      | Totaal Martha Flora                                                                                         |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aantal medewerkers op 01-10-2024 | 641 Medewerkers /406,78 FTE                                                                                 |
| Aantal locaties                  | 16 operationele locaties in 2024<br>17 operationele locaties in 2025                                        |
| Omzet VPT                        | €31 miljoen (2024)<br>€36 miljoen (begroting 2025)                                                          |
| Bewoners op 01-10-2024           | Totaal aantal bewoner: 326<br>VV4: 21 bewoners<br>VV5: 271 bewoners<br>VV6: 17 bewoners<br>VV7: 17 bewoners |
| Ziekteverzuim                    | 2024: 9,35 % (t/m september)<br>2024: 9,47 % (september)                                                    |

## Twee nieuwe locaties

Overeenkomstig met het gestelde doel (kwaliteitsplan 2024) hebben we begin 2024 de locatie in Amersfoort geopend en begin 2025 de locatie in Vlijmen. Zo kunnen we nog meer bewoners de meest persoonlijke dementie zorg bieden.

## Het zorgconcept van Martha Flora

De aard van dementie vraagt om een actieve houding van medewerker en familie om het principe van 'jezelf zijn' voor degene met dementie mogelijk te maken. Mensen zijn verschillend, ook als ze een vorm van dementie hebben. Het welzijn van, en aansluiting vinden bij, de bewoner is het doel. Dit vraagt om liefdevolle zorg, gecombineerd met kennis en kunde. Het zorgconcept is mede gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek van hoogleraar Anne-Mei The en jarenlange ervaring. Al onze medewerkers krijgen structureel scholing in het concept.

### Het zorgconcept kent 5 pijlers

1. Persoonlijk welbevinden
2. De familie hoort erbij
3. Professionele en liefdevolle medewerkers
4. Gezondheid en ziekte
5. Thuis voelen in een beschermde samenleving

Onze zorg is ingericht rondom deze pijlers. Bij de pijlers 1, 2, 4 en 5 bezien we onze bewoners in 4 hoedanigheden:

### De mens met dementie als...

1. De *bewoner* van zijn huis waar eigen gebruiken en rituelen gelden;
2. De *patiënt* met een ernstige hersenziekte die (medische) zorg nodig heeft;
3. De *cliënt* die diensten afneemt en daarvoor betaalt;
4. Een *gast* die met gastvrijheid benaderd wil worden.

Martha Flora heeft 21 statements geformuleerd, deze bieden medewerkers een referentie om persoonlijke zorg, de relatie tussen hen en de bewoner vorm te geven. De statements zijn afgeleid van de vier hoedanigheden, in combinatie met de vijf pijlers van het zorgconcept van Martha Flora. Voorbeelden van de statements staan bij de bouwstenen

## 1.2 Dit zijn onze bewoners

Martha Flora Beheer exploiteert bij de start van 2025 zestien Martha Flora locaties die als besloten vennootschappen (B.V. 's) zelfstandige organisatorische eenheden vormen. Met de opening van Martha Flora Vlijmen zijn er in 2025 zeventien locaties. Allen zijn kleinschalig van opzet en verspreid over het land gesitueerd. Martha Flora richt zich op ouderen met een vorm van dementie die niet meer thuis kunnen wonen. In de praktijk zijn de bewoners van Martha Flora mensen die in het bezit zijn van een indicatie verblijf en een VV 5 of VV 7 en bij uitzondering een VV 4 of VV 6. In onderstaande tabellen staat de verdeling van de bewoners per locatie. Ook is de verdeling binnen Martha Flora totaal te zien. De peildatum is 1 oktober 2024.

*Aangezien de peildatum 1 oktober 2024 was en de locatie Vlijmen op dat moment nog niet operationeel was, zijn daar geen cijfers van bekend.*

| Locatie                    | Zorgkantoor       | VV4       | VV5        | VV6       | VV7       | Totaal     | Gemiddelde leeftijd bewoners |
|----------------------------|-------------------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|------------------------------|
| MF Amersfoort              | Zilveren Kruis    | 0         | 5          | 1         | 1         | 7          | 79                           |
| MF Bavel                   | CZ                | 0         | 17         | 0         | 0         | 17         | 89                           |
| MF Breda                   | CZ                | 4         | 17         | 0         | 1         | 22         | 82                           |
| MF Bosch en Duin           | Zilveren Kruis    | 0         | 15         | 2         | 2         | 19         | 92                           |
| MF Den Haag                | CZ                | 2         | 20         | 0         | 3         | 25         | 87                           |
| MF Dordrecht               | VGZ               | 3         | 19         | 2         | 1         | 25         | 90                           |
| MF Goes                    | CZ                | 2         | 9          | 1         | 0         | 12         | 82                           |
| MF Gouda                   | VGZ               | 0         | 22         | 1         | 0         | 23         | 82                           |
| MF Haarlem                 | Zilveren Kruis    | 2         | 25         | 1         | 2         | 30         | 81                           |
| MF Hilversum               | Zilveren Kruis    | 2         | 18         | 1         | 5         | 26         | 81                           |
| MF Hoorn                   | VGZ               | 0         | 10         | 0         | 1         | 11         | 81                           |
| MF Hulsberg                | CZ                | 2         | 10         | 1         | 0         | 13         | 85                           |
| MF Maastricht              | CZ                | 2         | 17         | 4         | 0         | 23         | 86                           |
| MF Oegstgeest              | Zorg en Zekerheid | 0         | 20         | 0         | 0         | 20         | 85                           |
| MF Rotterdam               | Zilveren Kruis    | 1         | 28         | 1         | 0         | 30         | 88                           |
| MF Twello                  | Salland           | 1         | 19         | 2         | 1         | 23         | 87                           |
| MF Vlijmen                 | VGZ               | Niet open | Niet open  | Niet open | Niet open | Niet open  | Niet open                    |
| <b>Martha Flora totaal</b> |                   | <b>21</b> | <b>271</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>326</b> | <b>85</b>                    |

### Review

*Er is veel aandacht voor hoe het met mijn moeder gaat en worden veranderingen goed met mij besproken. En praten wij hierover hoe wij hier, zowel vanuit de begeleiding en vanuit de familie, het beste mee om kunnen gaan. Hier is goede aandacht voor en wordt tijd voor gemaakt. Vind ik ook heel belangrijk.*

Bron: KTO 2024

### 1.3 Dit zijn onze medewerkers

| Locatie               | Zorgkantoor       | Aantal zorgverleners | FTE*  |
|-----------------------|-------------------|----------------------|-------|
| Locatie Amersfoort    | Zilveren Kruis    | 20                   | 13,51 |
| Locatie Bavel         | CZ                | 39                   | 25,48 |
| Locatie Breda         | CZ                | 53                   | 30    |
| Locatie Bosch en Duin | Zilveren Kruis    | 29                   | 21,89 |
| Locatie Den Haag      | CZ                | 47                   | 29,72 |
| Locatie Dordrecht     | VGZ               | 49                   | 34,17 |
| Locatie Goes          | CZ                | 21                   | 14,75 |
| Locatie Gouda         | VGZ               | 45                   | 28,65 |
| Locatie Haarlem       | Zilveren Kruis    | 51                   | 33,69 |
| Locatie Hilversum     | Zilveren Kruis    | 38                   | 27,33 |
| Locatie Hoorn         | VGZ               | 31                   | 12,72 |
| Locatie Hulsberg      | CZ                | 22                   | 16,55 |
| Locatie Maastricht    | CZ                | 49                   | 33,01 |
| Locatie Oegstgeest    | Zorg en Zekerheid | 42                   | 27,34 |
| Locatie Rotterdam     | Zilveren Kruis    | 55                   | 31,39 |
| Locatie Twello        | Salland           | 50                   | 26,58 |

*\*Peildatum 01-10-2024. Ten aanzien van de totale bezetting qua aantal zijn de 0-uren contracten wel meegenomen, in de FTE berekening per locatie en Martha Flora het gemiddelde aantal FTE oproep-uren niet.*



#### Reviews

*Het is fijn dat er oog is voor de behoefte zelf invulling te geven aan de dag en dat mijn vader hierbij waar nodig ondersteund wordt om dit te regelen.*

*Bron: KTO 2024*

*Mijn moeder wordt respectvol behandeld en in haar waarde gelaten. Waardoor ze goed gedijt en zich beter voelt*

*Bron: KTO 2024*

### **In- en uitstroomcijfers**

De in- en uitstroomcijfers zijn gebaseerd op de Zorg B.V. van Martha Flora.

Tot en met september 2024 zijn de cijfers als volgt:

Instroom: 208 medewerkers

Uitstroom: 148 medewerkers

### **Uitstroomcijfers iets boven het gemiddelde**

De instroom is deels te verklaren door het openen van een nieuwe locatie en een toename van het aantal bewoners.

Het uitstroom percentage van Martha Flora ligt op 23,1%. De uitstroomcijfers 2022 en 2023 (gemeten door Actiz tot 2023) liggen iets onder de 22%.

Onze uitstroomcijfers liggen daarmee momenteel iets boven het landelijke en sectorale gemiddelde, wat een aandachtspunt vormt. Het vertrek van medewerkers heeft impact op de continuïteit en kwaliteit van zorg, omdat vertrouwde gezichten en hechte teams essentieel zijn voor het welzijn van bewoners. Voor Martha Flora is het daarom van cruciaal belang om medewerkers te binden en sterke, goed functionerende teams te behouden.

### **Inzicht uitstroomcijfers**

Om inzicht te krijgen in de achterliggende oorzaken van uitstroom, voeren we sinds eind 2024 een uitdienst-enquête onder vertrekkende medewerkers uit. De verzamelde data worden door HR bekeken, waarna waar mogelijk gericht actie wordt ondernomen. Naast het verkrijgen van inzicht is het essentieel om oog te blijven houden voor de werkcultuur en de werkbelasting. Dit betekent onder andere meer aandacht voor een gezonde werk-privébalans, zoals geïnitieerd met het nieuwe roosterbeleid in 2024. Daarnaast richten we ons op het vergroten van de mogelijkheid om kennis op te doen (invoering leerplatform Studytube), het bieden van duidelijkheid over de rollen binnen de organisatie (door de implementatie van het functiehuis met competenties in 2025) en het creëren van een ondersteunende werkomgeving.

Ook starten we met het verder verbeteren van het onboardingproces. Een sterke start draagt bij aan een langere en succesvollere loopbaan binnen onze organisatie. Dit vraagt om een gestructureerde introductieperiode, waarin nieuwe medewerkers goed worden voorbereid op hun rol en de juiste ondersteuning krijgen in de eerste maanden van hun dienstverband. Door deze gerichte inspanningen versterken we niet alleen onze teams, maar verhogen we ook de kwaliteit en stabiliteit van zorg binnen Martha Flora.

De uitstroomcijfers laten zien dat we beter inzicht moeten krijgen in de oorzaken. Daarom richten we ons op het verzamelen en analyseren van informatie, zodat we een goed beeld krijgen van wat er speelt. Door deze cijfers te combineren met andere bronnen, zijn we in staat beter onderbouwde keuzes te maken in welke verbeteringen we moeten door voeren om bij te dragen aan een fijne en stabiele werkomgeving.

Door proactief in te spelen op de oorzaken van de uitstroom kunnen we de stabiliteit en de kwaliteit van onze organisatie versterken, wat uiteindelijk de zorg ten goede zal komen. Het is van belang dat we samen als organisatie werken aan duurzame oplossingen, zodat we niet alleen de uitstroomcijfers naar beneden kunnen brengen, maar ook een werkomgeving creëren waar medewerkers zich graag willen inzetten voor de lange termijn.

## Personeels-samenstelling

Vanuit de visie van Martha Flora is een bepaalde personeels-samenstelling gekozen, deze is te zien in de tabellen links. Wanneer de vertaalslag gemaakt wordt naar de verdeling op landelijk niveau, dan ziet onze personeelssamenstelling eruit als de tabellen rechts. De peildatum is 1 oktober 2024.

| Personeels-samenstelling visie Martha Flora. |            |               |
|----------------------------------------------|------------|---------------|
|                                              | Aantal:    | FTE:          |
| Medewerker Cliënt en coördinatie             | 61         | 52,55         |
| Medewerker Dementiezorg                      | 189        | 129,13        |
|                                              |            |               |
| Medewerker Zorg                              | 118        | 64,44         |
| Medewerker Gastvrijheid                      | 122        | 66,28         |
| Medewerker Welzijn                           | 65         | 41,55         |
| Medewerker Huishouden                        | 52         | 27,29         |
| Facilitair                                   | 7          | 4,45          |
| Leerling                                     | 27         | 21,09         |
| <b>Totaal</b>                                | <b>641</b> | <b>406,78</b> |
| Waarvan leerling                             |            |               |

| Vertaalslag naar landelijk niveau |                      |                   |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------|
|                                   | MF<br>Totaal aantal: | MF<br>Totaal FTE: |
| Zorgverlener niveau 1             | 52                   | 27,3              |
| Zorgverlener niveau 2             | 339                  | 197,79            |
| Waarvan leerling                  | 27                   | 21,09             |
| Zorgverlener niveau 3             | 206                  | 137,47            |
| Zorgverlener niveau 4             | 44                   | 44,22             |
| Zorgverlener niveau 5             | 0                    | 0                 |
| Zorgverlener niveau 6             | 0                    | 0                 |
| Behandelaren                      | 0                    | 0                 |
| Overige zorgverleners             | 0                    | 0                 |
| <b>Totaal</b>                     | <b>641</b>           | <b>406,78</b>     |
| Waarvan leerling                  | 27                   | 21,09             |

| Reviews                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Martha Flora in Hulsberg is een prachtig gelegen zorghuis met zeer ruime appartementen die in nieuwstaat verkeren. Ingericht met de eigen spullen van onze moeder, voelde zij zich er meteen thuis. De verzorging is hoogwaardig, respectvol en liefdevol. Als bezoeker worden we er buitengewoon gastvrij ontvangen en de staf doet er alles aan om het de bewoner en de gasten helemaal naar de zin te maken. Er zijn veel faciliteiten en mogelijkheden, moeder voelt zich niet meer alleen en geniet ook zelf van de uitstekende verzorging. Het maakt dat wij als kinderen zelf veel meer van het contact met onze moeder kunnen genieten. Een aanrader!</i></p> <p><i>Bron: Zorgkaart Nederland 2024</i></p> |



## 2. Generiek Kompas

## 2.1 Bouwsteen 1. Het kennen van wensen en behoeften

### Samenvatting Generiek Kompas 2024

*“Goede ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt. Een open gesprek kan verschillende doelen hebben. Het open gesprek levert een zo volledig mogelijk beeld op van de mens achter de vraag. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan.”*

### De visie van Martha Flora op het kennen van de wensen en behoeften

Martha Flora neemt de zorg niet over, maar sluit zoveel mogelijk aan op wie de bewoner was en is. Werken met bewoners die behoefte hebben aan een beschermde leefomgeving, betekent dat er elke dag opnieuw moet worden ingeschat wat de behoeften van die dag zijn. Bij Martha Flora weten we dat deze inschatting alleen gemaakt kan worden als medewerkers de bewoner echt kennen.

De volgende van onze 21 statements zijn exemplarisch voor hoe Martha Flora aansluiting vindt bij deze bouwsteen uit het Generiek Kompas:

1. Je kent de individuele bewoner en zijn familie en weet wat zij prettig vinden.
2. Je kent de dementie van de bewoner en onderbouwt je handelen met kennis.
3. De autonomie van de bewoner is het uitgangspunt van je handelen.
4. Je observeert, analyseert, handelt adequaat en evalueert bij veranderingen in de mentale of fysieke gesteldheid van bewoners.
5. De bewoner en zijn familie hebben het voor het zeggen in de eigen studio. Ze nemen deel aan de beschermde samenleving en voelen zich daar te allen tijde welkom en op hun gemak.
6. De bewoner bevindt zich altijd daar waar de sfeer en het prikkelaanbod aansluiten op zijn gezondheidssituatie en welbevinden.

## Terugblik en reflectie

Eind 2023 is Martha Flora overgestapt naar een nieuwe aanbieder van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), namelijk Nedap ONS. In 2024 stond de volgende doelstelling centraal: *“Bij Martha Flora bieden we persoonsgerichte zorg en aandacht, gericht op het welbevinden van de bewoner. Om aan de behoeften van de bewoner te voldoen, is het essentieel om deze goed te kennen.”* Een belangrijk subdoel hierbij was: *“De cliëntdossiers van alle bewoners zijn in ONS actueel en volledig.”*

Uit het KTO van 2024 blijkt dat 94% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is over de kennis die medewerkers hebben van de bewoners. Daarnaast zien we in de praktijk en tijdens onderzoek – onder andere tijdens audits in 2025 – dat de bewonersdossiers doorgaans alle benodigde informatie bevatten, zodat zij volledig en accuraat zijn.

Toch blijkt uit verschillende bronnen (interne audits, gesprekken medewerkers) dat verdere optimalisatie van ONS in 2025 wenselijk is. Dit betreft met name extra ondersteuning bij het inwerken van nieuwe medewerkers op het gebied van ONS en de implementatie van nieuwe applicaties en functionaliteiten binnen het systeem. In het handboek Zorg en Welzijn zal daarom een uitgebreide handleiding voor ONS opgenomen worden. Applicaties en functionaliteiten met verstrekende gevolgen worden gefaseerd geïmplementeerd via pilotprojecten overeenkomstig met doel 4. Net als in 2024 vindt er in 2025 geregeld (10-12 keer per jaar) een Ons kernteam overleg plaats. In dit overleg worden knelpunten, wensen en mogelijkheden besproken en opgepakt.

Een ander belangrijk thema binnen de revitalisatie van het Martha Flora-concept was in 2024 het verwelkomen van nieuwe bewoners. Binnen de werkgroep is het idee ontstaan om het levensverhaal van bewoners toegankelijker en persoonlijker te maken voor medewerkers. Dit heeft geleid tot een nieuwe doelstelling voor 2025, waarbij we wederom sterk de nadruk leggen op het écht kennen van de bewoners.

Een van de doelen van 2024 was de fysieke omgeving voldoet aan het gedachtengoed van het concept. De facilitair manager heeft de locaties bezocht om afspraken te maken over onderhoudswerkzaamheden aan en in het pand en de inrichting van het pand. Onderhoudswerkzaamheden op locaties worden in overleg met locatiemanagers ingepland.

## Vooruitblik

In 2025 introduceren we het *Persoonlijk Cliëntverhaal* (via Carenzorgt), een vernieuwde manier om het levensverhaal van bewoners centraal te stellen in de zorg. De familie of het netwerk van de bewoner is eigenaar van dit verhaal en heeft de mogelijkheid om het op elk gewenst moment aan te vullen of aan te passen. Naast tekst kunnen er ook foto's worden toegevoegd. Dit Persoonlijk Cliëntverhaal helpt zorgverleners om een nog beter beeld te krijgen van de persoon achter de zorgvraag, waardoor zij beter kunnen inspelen op individuele behoeften.

Een ander onderdeel van het vernieuwde verwelkomingsbeleid is de mogelijkheid voor familie om het levensverhaal persoonlijk te delen met (een deel van) het team. Daarnaast kan dit verhaal vastgelegd worden op video, zodat medewerkers het op een later moment kunnen bekijken. Een videoversie van het levensverhaal blijkt vaak effectiever dan een geschreven versie. Video's spreken meerdere zintuigen aan door middel van beeld, geluid en emotie, waardoor het verhaal levendiger en beter te onthouden is. Door de familieleden zelf te zien en te horen vertellen, ontstaat een sterkere betrokkenheid bij de bewoner en een diepere verbinding met het team. Dit initiatief komt voort uit een best practice op de locatie in Hoorn. Met deze initiatieven zetten we in 2025 opnieuw grote stappen richting een nog persoonlijker en persoonsgerichte zorg, waarin bewoners écht gekend en begrepen worden.

Hierbij passend is het volgende doel ontwikkeld, welke uitvoering krijgt in 2025.

| Doel 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 'In 2025 is wie de bewoner is (levensverhaal, persoonlijkheid, wensen & behoeften) op een persoonlijke, eenvoudige(re) en beeldende wijze overgebracht op de medewerkers van Martha Flora. De bewoner wordt benaderd, verzorgd en krijgt activiteiten aangeboden op basis van kennis van bovenstaande.' |

## 2.2 Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken

### Samenvatting Generiek Kompas 2024

*“Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. In het kompas onderscheiden we twee vormen van netwerken:*

#### Netwerk rondom de mens met een zorgvraag

*Mantelzorgers, familie, vrienden, buren en kennissen spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. In een open gesprek kijkt de professional welke rol en betekenis het sociale netwerk kan of wil hebben in de zorg. Daarbij houdt hij rekening met de balans tussen draagkracht en draaglast. Waar nodig wordt ingezet op het versterken van het sociale netwerk. De professional bespreekt samen met de mens met een zorgvraag duidelijk af wie de regie voert. Hij legt de afspraken vast en wisselt die onderling uit. Ook spreekt hij af met wie de informatie mag worden gedeeld.*

#### Professioneel netwerk

*Professionals vanuit verschillende disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen. Zij hebben kennis van de sociale kaart en werken met elkaar samen in teams. Van daaruit bieden zij dagelijks zorg aan mensen met een zorgvraag. Ze werken interdisciplinair om in een breed samenwerkingsverband goed ingebed te zijn in de buurt. De coördinatie van het professionele netwerk is op alle niveaus goed belegd en partners maken afspraken over hoe dit gebeurt.”*

### De visie van Martha Flora op het bouwen van netwerken

Eén van de pijlers van het Martha Flora concept is: ‘de familie hoort erbij’. De volgende van onze 21 statements zijn exemplarisch voor hoe Martha Flora omgaat met het netwerk van de bewoners.

1. Je zorgt ervoor dat familie onderdeel is van het dagelijks leven van de bewoner;
2. Je zorgt ervoor dat familie up-to-date is over de gezondheid en het welbevinden van de bewoner;
3. Je ondersteunt en begeleidt familie bij het ziekteproces van hun naaste;
4. Je onderhoudt een betekenisvolle relatie met bewoners en familieleden.

Martha Flora probeert zoveel mogelijk te werken met vertrouwde gezichten voor bewoners. De samenwerking op het gebied van de medische zorg is voor alle locaties geborgd met lokale huisartsen. Dit geldt ook voor de samenwerking met apothekers voor de levering van medicatie. Ook zijn er diverse samenwerkingsverbanden voor ondersteuning door specialisten ouderengeneeskunde, fysio- en ergotherapie, psychologische begeleiding van bewoners en advisering op het gebied van gedragsproblematiek. De locaties staan in nauw contact met casemanagers dementie en wijkverpleegkundigen. Middels de Zvw en de WMO maken we gebruik van hulpmiddelen die nodig zijn op individueel bewoner niveau. Bij alle netwerken speelt het binden aan de organisatie een belangrijke rol.

## Terugblik en reflectie

We weten dat de overgang naar een woonomgeving met 24-uurs zorg, een ingrijpende gebeurtenis kan zijn voor zowel bewoner als hun naasten. Door de grote hoeveelheid informatie, en de vaak emotioneel zwaardere periode zagen we in de praktijk dat de informatie niet goed kon beklijven. Hierdoor bleef veel van het eerste contact tussen medewerker en familie van bewoners bestaan uit informatieoverdracht, en kon er minder worden geïnvesteerd in een waardevolle ondersteuning. Om de overgang van oude naar nieuwe situatie zo soepel en ondersteunend mogelijk te maken, hebben wij in 2024 de welkomstmap geïntroduceerd. Dit is geheel in lijn met het gestelde doel op dit vlak. Dit overzichtelijke naslagwerk biedt bewoners en hun naasten alle relevante informatie op een gestructureerde en toegankelijke manier. Hierdoor kunnen zij zaken nalezen wanneer dit uitkomt/ wenselijk is.

In 2024 was een van de doelstellingen om bewoners een leven te bieden zoals zij dat thuis gewend waren, waarbij vrijheid om eigen keuzes te maken centraal stond. Om dit verder te realiseren, werden drie subdoelen geformuleerd. Te weten:

1. Locaties voldoen aan de Wet zorg en dwang (Wzd) volgens het principe 'open deur, tenzij...'
2. Realiseren van benodigde aanpassingen op de locaties, volgens planning, passend bij de naleving van de Wzd (open deur, tenzij).
3. Medewerkers hebben kennis over de Wzd en kunnen dit toepassen in de praktijk

Met de planning om op alle locaties de benodigde aanpassingen aan de gebouwen volledig door te voeren, waardoor het principe 'open deur, tenzij...' lopen we achter. Hoewel er in de praktijk wel volgens dit uitgangspunt wordt gehandeld, moeten medewerkers vaak nog assisteren bij de werking van bedieningspanelen en andere technische voorzieningen. In 2025 werken we verder aan het gestelde doel. Dit is geborgd in het werkdocument behorende bij het kwaliteitsbeeld.

Daarnaast zijn in 2024 in Nederland de 'bestuurlijke afspraken omtrent de Wzd' van kracht geworden. In de praktijk blijkt dat er extra uitleg nodig is over hoe deze afspraken moeten worden toegepast en hoe dit op de juiste manier in ONS verwerkt kan worden. Naast de interne doelstellingen rondom de Wzd, kwam uit de externe audit het beeld naar voren dat familieleden en vertegenwoordigers van bewoners behoefte hebben aan meer informatie over de Wzd en de manier waarop deze binnen de organisatie wordt uitgevoerd.

We zien dat de kennis en ervaring met de Wzd is verbeterd, we krijgen ook terug dat verdere verdieping wenselijk is.

## Vooruitblik

Bovenstaande maakte dat er voor 2025 is gekozen om in te spelen op samenwerking aangaande de Wzd binnen het netwerk van de bewoner. Om dit te kunnen bewerkstelligen willen we de kennis bij de medewerkers aangaande de Wzd dusdanig verdiepen dat zij het ook over kunnen brengen op familie/ naasten. Dit doen we door elke maand een Wzd-spreekuur aan te bieden met de Wzd-functionaris. Door in het spreekuur vragen te kunnen stellen en met elkaar te kunnen sparren over de inzet van de Wzd en alles wat daarbij komt kijken willen we ervoor zorgen dat medewerkers zich vertrouwd voelen met de materie en zich zeker voelen in de uitvoering van de wet. Zodra medewerkers met vertrouwen kunnen handelen, kunnen zij de kennis ook makkelijker overbrengen op familieleden. Zo kunnen we gezamenlijk optrekken. Ook wordt er gekeken naar de technologische mogelijkheden binnen de locaties op het gebied van de Wzd en zullen we hier een vernieuwde planning op maken.

Kennis delen en kennis vergaren blijft ook in 2025 van groot belang. Om die reden participeert Martha Flora in een landelijk netwerk. Voor 2025 zijn onderstaande doelen geformuleerd.

**Doel 2A**

Martha Flora maakt deel uit van een landelijk netwerk voor kleinschalige woonvoorzieningen en maakt zich sterk voor de gezamenlijke doelen vanuit dit netwerk.

**Doel 2B**

De samenwerking tussen het informele netwerk (de vertegenwoordiger), het professionele netwerk en Martha Flora krijgt een prominente rol in het nieuwe Wzd-beleid. Dit nieuwe Wzd-beleid, volgens de nieuwe bestuurlijke afspraken (2024), is in 2025 op alle locaties geïmplementeerd.

## 2.3 Bouwsteen 3. Het werk organiseren

### Samenvatting Generiek Kompas 2024

*“Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. In een open gesprek kijkt de professional samen met de mens met een zorgvraag hoe de eigen regie versterkt kan worden en welke betekenis mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben. Daarnaast wordt in het open gesprek besproken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Het vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid, inzet en bereikbaarheid van zorg en welzijn en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied.*

*Voor de meest kwetsbare mensen is extra of andere deskundigheid nodig en specifieke zorg en behandeling. Bij een ongeplande of in complexiteit toenemende medische zorgvraag is er expertise aanwezig om de triage te verzorgen en de juiste expertise bijeen te roepen.*

*Organisaties werken met professionals en cliëntenraden aan zeggenschap in beleidsontwikkelingen. Zeggenschap draagt bij aan leef- en werkplezier. De organisatie stelt in overleg met professionals en cliënten een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.”*

### De visie van Martha Flora op het werk organiseren

De bewoners van Martha Flora vallen in de groep ‘meest kwetsbare mensen’. En zoals het Generiek Kompas al aangeeft; dit vraagt deskundigheid, specifieke zorg en behandeling. Met die reden werkt Martha Flora volgens een zorgconcept, waar onze medewerkers deskundig in zijn. Deze deskundigheid, onderverdeeld over medewerkers met verschillende functies staat beschreven in ‘Het functiehuis’ van Martha Flora.

De volgende van onze 21 statements zijn exemplarisch voor hoe Martha Flora omgaat met het werk organiseren:

1. Je bent een gewaardeerd teamlid en bent even belangrijk als je collega's.
2. Je observeert, analyseert, handelt adequaat en evalueert bij veranderingen in de mentale of fysieke gesteldheid van bewoners.
3. Je schakelt zo nodig relevante expertise in en organiseert dit.
4. De cliënt neemt producten en diensten af tegen betaling en heeft daar recht op.

### Bestuur filosofie

De organisatie is opgebouwd volgens een eenvoudige structuur met kleine organisatorische en ondernemende locaties. De locaties werken zoveel mogelijk samen met lokale netwerkpartner om te voldoen aan het principe: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking. Iedere locatie staat onder leiding van een locatiemanager. Die begrijpt de visie van Martha Flora en vertaalt deze naar de dagelijkse praktijk en begeleid daarin de medewerkers van de locatie. Vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam wordt ondersteuning geboden aan de locaties op het gebied van kwaliteit, hrm, financiën en administratie, marketing en sales.

## Toezicht

Het bestuur en toezicht binnen Martha Flora is ingericht in lijn met de zeven principes van de Governance Code Zorg. De governance principes voor goed bestuur en toezicht zijn geïntegreerd in de bedrijfsvoering en overlegstructuur van de organisatie. De bestuurssecretaris bewaakt de gemaakt afspraken zoals in het kwaliteitsplan 2024 is opgenomen. De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen houden elkaar scherp op de naleving en het signaleren van eventuele afwijkingen. Zij zijn ook gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren van verbeteringen zodat blijvend aan de code voldaan wordt. Aandeelhouder en bestuurder van Martha Flora Zorg BV, is Martha Flora Beheer BV. Martha Flora heeft een tweehoofdig bestuur. De directie bestaat uit een CEO en een CFO. De directie rapporteert aan de aandeelhouders en aan de Raad van Commissarissen.

## Terugblik en reflectie

Martha Flora is zich bewust van de uitdagingen die de toekomst van de ouderenzorg met zich meebrengt, zoals de toename van zorgvragen in verhouding tot het afnemende aantal zorgverleners. Binnen de organisatie constateren we bovendien een hoger uitstroompercentage van medewerkers dan we zouden willen. Onder andere om deze reden is dit jaar gestart met het vernieuwen van het functiehuis. Ter voorbereiding van de implementatie van dit vernieuwde functiehuis zijn in 2024 voor alle functies functiebeschrijvingen, inclusief taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden gerealiseerd. Dit is overeenkomstig met het doel van 2024. Binnen het functiehuis is onderzocht waar, met inachtneming van het wettelijk kader, mogelijkheden liggen om medewerkers zo breed mogelijk in te zetten.

## Vooruitblik

Het zorglandschap verandert voortdurend, en het is van essentieel belang om hier proactief op in te spelen. Daarnaast willen we onze medewerkers versterken in hun rol en hen behouden voor de organisatie, dit zal bijdragen aan het verlagen van het uitstroomcijfer. Een belangrijk onderdeel van deze strategie is de implementatie van het geactualiseerde functiehuis.

De ontwikkelingen binnen de zorgtechnologie volgen elkaar in snel tempo op. Wij zien hierin aanzienlijke kansen voor Martha Flora en hechten veel waarde aan het volgen van innovaties in de zorgsector. Door tijdig in te spelen op nieuwe technologische mogelijkheden kunnen we zowel onze bewoners als medewerkers optimaal ondersteunen. Daarom is zorgtechnologie een speerpunt in ons kwaliteitsbeeld.

Voor 2025 hebben we de volgende doelen opgesteld om onze ambities te realiseren.

### Doel 3A

In 2025 is het functiehuis (deskundigheidsmix) uniform geïmplementeerd op alle locaties; dit levert op:

1. De bewoner ontvangt zorg en begeleiding door medewerkers die hiervoor de kennis en kunde hebben om deze zorg goed en veilig uit te voeren.
2. Medewerkers weten welke taken en verantwoordelijkheden bij hun functie horen en beschikken over de juiste vaardigheden, waardoor zij de functie naar verwachting uitvoeren.

### Doel 3B

In 2025 heeft Martha Flora een toekomstbestendige visie en daaropvolgend beleid op (zorg)technologie ontwikkeld waarin de bewoner en zijn/ haar welzijn centraal staat.

## 2.4 Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen

### Samenvatting Generiek Kompas 2024

“Werken aan leren en ontwikkelen is een gezamenlijke opdracht voor individuele professionals, met het netwerk van de mens met een zorgvraag, kwaliteits- en beleidsmedewerkers, teams, teamleiders en bestuurders. Zij werken hierbij samen met onder andere cliëntenraden, beroepsorganisaties, academische werkplaatsen en andere partijen. Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen. Naast een middel voor leren en ontwikkelen is reflectie een belangrijk middel om zeggenschap vorm te kunnen geven. Organisaties bieden professionals de ruimte om zich voldoende te scholen en bieden hun tijd, ruimte en inzicht om samen te leren van kwaliteitsinformatie. Zij zorgen voor een open klimaat waarin kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog gestimuleerd worden. Ook bij mensen met een zorgvraag en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen.”

### De visie van Martha Flora op leren en ontwikkelen

Martha Flora vindt het belangrijk dat medewerkers het concept van Martha Flora begrijpen en ernaar handelen. Hiervoor kunnen verschillende tools worden ingezet:

- Concepttraining;
- Permanente Educatie, vier per jaar per locatie.

De volgende van onze 21 statements zijn exemplarisch voor hoe Martha Flora omgaat met leren en ontwikkelen:

1. Je leert en reflecteert en past je verworven kennis en ervaring toe in de praktijk.
2. Je bent een gewaardeerd teamlid en bent even belangrijk als je collega's.
3. Je kent de dementie van de bewoner en onderbouwt je handelen met kennis.

### Terugblik en reflectie

Ook in 2024 zijn op locaties PE's (permanente educatie) gegeven. De focus lag hierbij op de zachte kant van de zorg, zoals bijvoorbeeld het omgaan met onbegrepen gedrag bij dementie, of effectief samenwerking in teamverband. Dit draagt direct bij aan de kwaliteit van leven van onze bewoners. In 2025 wordt het houden van PE's voortgezet. In 2025 zijn het houden van PE's ondergebracht in het planningsdoel.

De skillslabs waarin de voorbehouden handelingen in de praktijk getoetst worden (nadat de daarbij behorende e-learnings in Studytube afgerond zijn) hebben verder vorm gekregen met het opdelen van de locaties in regio's. Vanuit de locaties zijn verschillende medewerkers assessor in het skillslab.

Daarnaast is in 2024 Studytube geïntroduceerd, een innovatief leerplatform dat medewerkers de mogelijkheid biedt zich breed te scholen. De implementatie verloopt in twee fasen:

- Fase 1 (2024): In deze fase hebben zorgmedewerkers (niveau 3 en hoger) toegang gekregen tot bijscholing in risicovolle en voorbehouden handelingen. Deze scholingen worden dan vervolgens in de praktijk getoetst in een 'skillslab'. In 2024 zijn er 4 assessoren aangesteld en zijn er worden op 4 locaties skillslabs gehouden.
- Fase 2 (2025): Deze fase richt zich op het verder uitbreiden van scholingsmogelijkheden naar alle medewerkers binnen Martha Flora, waardoor iedereen de kans krijgt om scholing te volgen.

### Vooruitblik

We zien veel kennis en kunde onder de medewerkers op de locaties, zij zijn het hart van de organisatie. Als organisatie zijn wij trots op de leerhouding van de medewerkers van Martha Flora. Deze kenmerkt zich over het algemeen door leergierigheid, betrokkenheid en het openstaan voor nieuwe ideeën. Verschillende medewerkers hebben hun behoefte uitgesproken om actief mee te denken over het beleid. Dit laat zien hoe betrokken en gemotiveerd medewerkers zijn om samen de toekomst van Martha Flora vorm te geven. We omarmen dit initiatief en creëren de ruimte om hun inzichten, kennis en ervaringen een plek te geven in het beleid. Hier is doel 4a voor opgezet.

Zoals eerder in het beeld is te lezen is het ziekteverzuim januari t/m september 2024 9,35 %. In 2024 zijn we gestart met een pilot rondom ziekteverzuim. We willen we onze ondersteuning op het gebied van ziekte verzuim verder ontwikkelen. Om die reden is doel 4b ontwikkeld.

#### Doel 4A

In 2025 heeft Martha Flora de expertise van de medewerkers ingezet bij het schrijven en implementeren van het nieuwe Handboek Zorg en Welzijn, welke is gebaseerd op het Generiek Kompas.

#### Doel 4B

In 2025 ontwikkelt Martha Flora een gezonde en ondersteunende werkomgeving waarin medewerkers ervaren dat hun gezondheid en welzijn prioriteit heeft en dat zij de juiste zorg en begeleiding krijgen in geval van ziekteverzuim.

## 2.5 Bouwsteen 5. Inzicht in kwaliteit

### Samenvatting Generiek Kompas 2024

*“Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.*

### Inzicht in kwaliteit

Onze visie op kwaliteit van zorg is ingebed in het Martha Flora concept. In dit kwaliteitsbeeld zijn de bouwstenen verbonden met de visie van Martha Flora. Onderstaand geven we inzicht in onze visie op inzicht in kwaliteit.

Bij Martha Flora geloven we dat inzicht in kwaliteit de sleutel is tot continue verbetering en het bieden van de best mogelijke zorg. Kwaliteit is een voortdurend proces van leren, ontwikkelen en verfijnen. Wij streven naar een transparante en meetbare kwaliteitsaanpak, waarbij we gebruikmaken van data (resultaten audits, MTO, KTO en bijvoorbeeld ook beschikbare data uit ONS), feedback en ervaring om onze zorg te optimaliseren. Door innovatieve technologieën, structurele evaluaties en een open cultuur van leren en reflecteren zorgen we ervoor dat we blijven groeien en ontwikkelen. Binnen Martha Flora heeft en behoeft de PDCA-cyclus aandacht. Door voortdurende aandacht voor inzicht en verbetering, garanderen we een zorgomgeving waarin iedereen zich veilig, gewaardeerd en thuis voelt.

Kwaliteit is voor ons geen statisch begrip, maar een dynamisch proces van meten, leren en verbeteren. Door structureel inzicht te verkrijgen en daarop actie te ondernemen, zorgen wij ervoor dat onze zorg aansluit bij de hoogste standaarden en de behoeften van bewoners, medewerkers en naasten. Kwaliteit in de zorg is nooit af. Het is een continu proces van ontdekken, leren en verbeteren, gedreven door nieuwsgierigheid en de wens om elke dag betere zorg te bieden. Wij geloven dat échte kwaliteit niet alleen ontstaat door protocollen en richtlijnen, maar vooral door een cultuur waarin iedereen – van zorgprofessionals tot bewoners en hun naasten – zich gehoord en betrokken voelt.

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van onze zorg en organisatie, zetten we verschillende meetinstrumenten in:

- **Audits als kompas voor verbetermogelijkheden**

Regelmatige interne en externe audits helpen ons om onze processen kritisch te toetsen en gericht te verbeteren. We zien audits niet als controle, maar als kans om te leren en zorg en welzijn steeds verder te verfijnen.

- **Medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO's) als basis voor een lerende cultuur**

Een veilige, inspirerende werkomgeving is cruciaal voor het leveren van goede zorg. Door te luisteren naar de ervaringen en ideeën van onze medewerkers, kunnen we hen ondersteunen in hun professionele en persoonlijke groei.

- **Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) als spiegel van onze zorg**

De ervaringen van bewoners en hun naasten zijn onze belangrijkste graadmeter. Door hun stem centraal te stellen en actief met hun feedback aan de slag te gaan, zorgen we voor zorg die écht aansluit bij hun wensen en behoeften.

- **Analyse van de MIC en MIM-meldingen**

Een gestructureerde analyse van MIC- (Melding Incidenten Cliënten) en MIM- (Melding Incidenten Medewerkers) meldingen biedt waardevolle inzichten om zorgprocessen te verbeteren, risico's te minimaliseren en een veilige omgeving te waarborgen voor zowel bewoners als medewerkers. Deze meldingen vormen de basis voor een lerende organisatie, waarin continue verbetering centraal staat.

Kwaliteit delen we op in 2 delen:

1. Zachte kwaliteit
2. Harde kwaliteit

### **Zachte kwaliteit**

Zachte kwaliteit focust op menselijke en emotionele aspecten. Het gaat dus over de menselijke aspecten van de zorgverlening. Zachte kwaliteit laat zich per definitie minder gemakkelijk meten dan de harde kwaliteit. Om zicht te hebben in de zachte kwaliteit, wordt er in het KTO (klanttevredenheidsonderzoek) aandacht besteed aan bijvoorbeeld de sfeer, het gevoel van gastvrijheid etc.

Daarnaast maakt Martha Flora gebruik van een bureau voor externe audits. Tijdens de externe audits wordt niet alleen de harde kwaliteit bekeken, er wordt ook ingezoomd op de zachte kwaliteit. Zij lopen een dag mee, proeven de sfeer op de locatie en de aandacht voor de bewoners en nemen dit mee in de rapportage.

### **Harde kwaliteit**

Onder 'harde' kwaliteit vallen bijvoorbeeld de landelijke richtlijnen en kaders, waaronder de Wkkgz. Middels interne en externe audits wordt getoetst of voldaan wordt aan wet- en regelgeving en of het beleid van Martha Flora juist wordt uitgevoerd.

### **Terugblik en reflectie**

Ook afgelopen jaar heeft Martha Flora verschillende metingen gedaan om inzicht te krijgen in de stand van zaken rondom kwaliteit. Zo is er afgelopen jaar tweemaal een KTO gehouden, is er een MTO geweest, hebben alle locaties een interne audit gehad en zijn er 5 locaties bezocht voor een externe audit. De resultaten hiervan zijn gedeeld met alle van belanghebbende partijen. Daarnaast zijn er op Zorgkaart Nederland regelmatig beoordelingen geplaatst. De uitkomsten van de verschillende inzicht gevende tools zijn gebruikt als fundatie voor de organisatiedoelen van 2025.

In 2024 is er binnen de organisatie ingezet op het verder ontwikkelen van een 'kwaliteitsdashboard'. De regiomanagers bespreken het dashboard met de locatiemanagers.

### Vooruitblik

In 2024 is de aanzet gedaan om bedrijfsprocessen te verbeteren. Hier gaan we in 2025 mee verder. Door met een externe partij data te koppelen verwachten we sneller/ actueler over informatie te beschikken zodat onze bedrijfsvoering sneller en efficiënter bijgestuurd kan worden. Daarnaast wordt er gewerkt aan de vindbaarheid en deelbaarheid van verschillende zaken. In 2025 werken alle locaties met een eigen jaarplanning, waarvan de uitvoering is te volgen op afstand. Voor 2025 zijn de volgende doelen opgesteld.

|                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doel 5A</b>                                                                                                             |
| In 2025 stuurt Martha Flora haar bedrijfsprocessen efficiënt en effectief aan op basis van beschikbare en gekoppelde data. |

|                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doel 5B</b>                                                                                                                                                 |
| In 2025 is op 1 januari de jaarplanning van de locaties bekend. De uitvoering van de planning is te volgen aan de hand van notulen, verslagen en certificaten. |