



zorgfederatie
oldenzaal

Kwaliteitsplan 2019

Zorgfederatie Oldenzaal

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Hoofdstuk 1: Visie/kernwaarden/strategie	4
1.1: Profiel zorgorganisatie	4
1.2: Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling	4
1.3: Organisatiestructuur	6
1.4: Besturingsfilosofie	7
1.5: Omschrijving missie, zorgvisie en kernwaarden	7
Hoofdstuk 2: Kwaliteit van leven	10
Hoofdstuk 3: Thuis in de wijk	13
Hoofdstuk 4: Netwerk(organisatie)	15
Hoofdstuk 5: Medewerkers en vrijwilligers	17
5.1: Talentmanagement: leren en werken aan kwaliteit	17
5.2: Personeelssamenstelling (voldoende en bekwaam personeel)	17
5.3: Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	18
Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering	23
6.1: Leiderschap, governance en management	23
6.2: Financiën	23
Hoofdstuk 7: Huisvesting	25
Hoofdstuk 8: Innovatie, communicatie	26
8.1: Gebruik van hulpbronnen	26
8.2: Gebruik van informatie	26
Hoofdstuk 9: Risico's	28
Hoofdstuk 10: Besteding extra middelen	29
Hoofdstuk 11: Tot slot, verbeterplan en reacties	30
11.1: Verbeterparagraaf	30
11.2: Reactie Directeur Bestuurder	32
11.4: Reactie Raad van Toezicht	32
11.5: Reactie Ondernemingsraad	32
11.6: Reactie Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR)	32
11.7: Reactie Cliëntenraad	32
11.8: Reactie Lerend Netwerk	32
Bijlage 1: Organogram	33
Bijlage 2: Afspraken lerend netwerk	34

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2019. Zorgfederatie Oldenzaal heeft er voor gekozen om het kwaliteitsplan organisatiebreed te schrijven.

Het kwaliteitsplan 2019 is gebaseerd op de kaderbrief 2019. Naast de meerjarenvisie ZFO 2020! en het kwaliteitskader hebben ook andere wet- en regelgeving, trends en het risicogestuurd werken de basis gevormd voor de kaderbrief. Het thema van de kaderbrief is:

“Aandacht voor groei”

Het gaat in 2019 om:

- Aantrekkelijk werkgeverschap
- Zelforganisatie: groei in ontwikkeling, communicatie en samenwerking
- Talentmanagement groei van medewerkers
- Groei van het thema kwaliteit van leven
- Groei in de driehoek cliënt - informele zorg - medewerker
- Groei in gastenservice en dienstverlening
- Kwaliteit huisvesting
- Kwaliteit binden in het netwerk
- Kernwaarden

Het kwaliteitsplan heeft dezelfde indeling als de kaderbrief, de hoofdstukken zijn gebaseerd op de ambities en pijlers uit de Meerjarenvisie, aangevuld met financieel/bedrijfsvoering, huisvesting en innovatie/communicatie. De financiële vertaling van het kwaliteitsplan komt terug in de begroting.

Hoofdstuk 1: Visie/kernwaarden/strategie

1.1: Profiel zorgorganisatie

Zorgfederatie Oldenzaal is een kleinschalige organisatie en heeft twee locaties, Scholtenhof en Mariahof, en Thuiszorg. De organisatie biedt een integraal aanbod van wonen, zorg, behandeling, welzijn en plusdiensten voor ouderen, chronisch zieken en anderen die dit wensen en daarvoor in aanmerking komen. Ze biedt dit thuis, vanuit Mariahof en Scholtenhof en op locaties in Oldenzaal waar mensen elkaar ontmoeten. Zorgfederatie Oldenzaal biedt thuiszorg en welzijn in Oldenzaal en omgeving. De organisatie is kleinstedelijk van aard met aandacht voor de vraagstukken die er liggen vanuit de plattelandsomgeving. Zorgfederatie Oldenzaal is op 1 januari 1997 ontstaan uit een fusie tussen Mariahof en Scholtenhof.

1.2: Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Zorgfederatie Oldenzaal is een generalist voor ouderen met een diverse vraag. Dat betekent dat medewerkers kijken en luisteren naar vragen van de cliënt vanuit een brede invalshoek. Er wordt zowel brede kennis ingezet gericht op ouderenzorg als ook specialistische kennis, bijvoorbeeld casemanagement dementie of wondzorg. Voor vragen die het vakgebied van een behandelaar raken heeft de organisatie samenwerking met andere organisaties, zonodig wordt er nieuwe samenwerking gezocht.

Zorgfederatie Oldenzaal staat klaar voor:

- De 60-plusser.
- Mensen met dementie.
- Mensen met een ernstig chronische aandoening met cognitieve problemen.
- Mensen met somatische aandoeningen.
- Mensen die kortdurend revalideren (ZZP 9b), bijvoorbeeld na heup- of knieoperatie.
- Mensen met kortdurende opname/tijdelijk verblijf/recreatie.
- Mensen met een broze gezondheid in een palliatieve fase.

Overzicht aantal cliënten in Mariahof (peildatum 13/11/2018)

Zorgzwaarte	Aantal cliënten
ZZP VV 4 incl.BH incl.DB	0
ZZP VV 5 incl.BH incl.DB	31
ZZP VV 6 incl.BH incl.DB	10
ZZP VV 7 incl.BH incl.DB	3
Eerstelijns verblijf laag	1
ZZP VV 9B incl.BH incl.DB	0
Totaal aantal cliënten	45

Overzicht aantal cliënten in Scholtenhof (peildatum 13/11/2018)

Zorgzwaarte	Aantal cliënten
Verblijfscomponent VV niet geïndiceerde partner	1
ZZP VV 1 excl.BH incl.DB	2
ZZP VV 3 excl.BH incl.DB	2
ZZP VV 4 excl.BH incl.DB	1
Totaal exclusief behandeling	6
Zorgzwaarte	Aantal cliënten
ZZP VV 4 incl.BH incl.DB	5
ZZP VV 5 incl.BH incl.DB	37
ZZP VV 6 incl.BH incl.DB	14
ZZP VV 7 incl.BH incl.DB	4
ZZP VV 10 incl.BH incl.DB	1
Totaal inclusief behandeling	60
Totaal aantal cliënten	66

Aantal cliënten per leeftijdsgroep Mariahof (peildatum 13/11/2018)

Leeftijdsgroep	Aantal cliënten
60-69 jaar	0
70-79 jaar	10
80-89 jaar	20
>90 jaar	15

Aantal cliënten per leeftijdsgroep Scholtenhof (peildatum 13/11/2018)

Leeftijdsgroep	Aantal cliënten
60-69 jaar	0
70-79 jaar	14
80-89 jaar	36
>90 jaar	16

Overzicht aantal cliënten per product wijkverpleging (peildatum 13/11/2018)

Aantal cliënten per product wijkverpleging 2018	
Doelgroepen	Aantal
EV-Laag	1
Ouderen chronisch < 3mnd	16
Ouderen chronisch > 3mnd (psy)	43
Ouderen chronisch > 3mnd (som)	150
Ouderen preventie	13
PGB-individueel	1
Terminaal	0
ZiekenhuisHulpverlening-MedischTechnischHandelen	18
Eindtotaal	242

Omzet per doelgroep Mariahof (t/m september 2018)

Omzet (ZZP) t/m september 2018	
Subsidie verblijf (mutatiedagen+partner)	€ 5.066
Subsidie ZZP 9B	€ 7.079
Subsidie ZZP 4+	€ 41.280
Subsidie ZZP 5+	€ 1.607.351

Subsidie ZZP 6+	€ 553.021
Subsidie ZZP 7+	€ 177.446
Subsidie ZZP 8+	€ 18.391

Omzet per doelgroep Scholtenhof (t/m september 2018)

Omzet (ZZP) t/m september 2018	
Subsidie ZZP 9B	€ -
Subsidie verblijf (mutatiedagen+partner)	€ 17.514
Subsidie ZZP 1	€ 36.456
Subsidie ZZP 3	€ 56.325
Subsidie ZZP 4	€ 33.778
Subsidie ZZP 4+	€ 285.484
Subsidie ZZP 5+	€ 1.950.350
Subsidie ZZP 6+	€ 784.060
Subsidie ZZP 7+	€ 256.100

Omzet per doelgroep zorgverzekeringswet (t/m september 2018)

Productie t/m september 2018	
Ouderen chronisch < 3mnd	€ 148.269
Ouderen chronisch > 3mnd (psy)	€ 371.063
Ouderen chronisch > 3mnd (som)	€ 1.238.892
Ouderen preventie	€ 17.746
PGB-Ind	€ -
Terminaal	€ 33.736
Ziekenhuishulpverlening-MedischTechnischHandelen	€ 83.962
Eerstelijnsverblijf-Laag	€ 26.168
Eerstelijnsverblijf-Hoog	€ 33.061

Omzet per doelgroep WLZ-overbruggingszorg (t/m september 2018)

WLZ overbrugging t/m september 2018	
Begeleiding individueel	€ 16.941
Dagactiviteiten basis	€ 49.881
Persoonlijke verzorging-Basis	€ 169.154
Vervoer DB/Dagbh V&V	€ -
Verpleging-Basis	€ 46.269
Schoonmaak	€ 18.974

1.3: Organisatiestructuur

Zorgfederatie Oldenzaal is een stichting met één Directeur Bestuurder en een Raad van Toezicht. Er is een organisatiestructuur waarbij teams aan de hand van kaders zelforganiserend werken. De teams ontvangen leiding van een leidinggevende woonleefgebied en worden gefaciliteerd door een kleine staf. Er is een Directeur Bestuurder, Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Raad van Toezicht.

Zie bijlage 1 voor het organogram.

1.4: Besturingsfilosofie

De basis voor besturing en inrichting van de organisatie wordt gevormd door het centraal stellen van de relatie medewerker - cliënt en het netwerk rondom de cliënt. Hierbij is de cliënt, participierend binnen een leefgemeenschap en het woon-leefgebied uitgangspunt voor de organisatie-inrichting. De organisatie heeft als missie 'terug naar de bedoeling' te gaan. Dat betekent dat iedereen die deel uitmaakt van de woon- leefgebieden zich voortdurend bewust is van de bedoeling van te zetten stappen en betekenis van uit te zetten acties voor de individuele cliënt. Een andere manier van denken dus.

Uitgangspunten besturingsfilosofie:

- De relatie medewerker-client-vrijwilliger en het netwerk rondom de cliënt staan centraal. Hierbij zijn de regie van de cliënt en samenwerking belangrijke uitgangspunten.
- Het primaire proces, het thuis zijn, dagbesteding en ontmoeting speelt zich af in de leefgemeenschappen en is daar georganiseerd. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de teams en de individuele cliënt. Wederzijds respect en vertrouwen zijn uitgangspunt.
- Organisatieonderdelen die geen deel uitmaken van de leefgemeenschappen zijn ondersteunend of richtinggevend. Zij werken vanuit hun expertrol vraaggestuurd en dienstverlenend.
- Er worden kaders en prestaties afgesproken op drie niveaus, te weten: organisatieniveau, het niveau woon- leefgebied en teamniveau/leefgemeenschap, waarbinnen ieder zijn verantwoordelijkheid neemt en eigenaarschap toont.
- Er wordt continu een afweging gemaakt tussen het belang van de leefgemeenschap/ team en het beheersen van risico's (risico gestuurd werken).
- Er wordt uitgegaan van de eigen kracht van cliënten en medewerkers, van het benutten van kwaliteit (talentmanagement) en simpele oplossingen en systemen.
- Leiderschapsstijl is faciliterend en kenmerkt zich door inspireren, innoveren, faciliteren, coachen, beheren en sturen. Verbinding en dialoog zijn de belangrijkste instrumenten om onze doelstellingen te bereiken.
- Er wordt gewerkt met rollen. Deze geven helderheid en brede verantwoordelijkheid.

1.5: Omschrijving missie, zorgvisie en kernwaarden

Missie

Zorgfederatie Oldenzaal biedt persoonsgerichte, veilige zorg, ruimte voor welbevinden en comfort gebaseerd op de vertrouwensrelatie tussen cliënt en diens relatie en de medewerker. Kortom: Zorgfederatie draagt bij aan kwaliteit van leven door gezamenlijke inzet, waarbinnen eigen regie en zelf verantwoordelijk zijn de basis is voor elke vorm van zorg en ondersteuning.

Het motto is: **Samen, vertrouwd, dichtbij!**

Visie

De visie bestaat uit vier elementen: Kernwaarden, Doel, Doelgroepen en Kernkwaliteiten

Kernwaarden

Met het opstellen van de meerjarenvizie zijn ook nieuwe kernwaarden geïntroduceerd. De kernwaardenambassadeurs hebben een belangrijke rol in het implementeren van de kernwaarden.

De kernwaarden van Zorgfederatie Oldenzaal zijn:

1. Open -> Open stellen in denken en doen, gastvrijheid
2. Verbinding -> Openheid en gelijkwaardigheid geven verbinding en vertrouwen
3. Vakmanschap -> Kennis, professionaliteit en de mens kennen

Doel, essentie en kernkwaliteiten

Voor Zorgfederatie Oldenzaal staat de relatie tussen medewerker, cliënt en informele zorg centraal. Er wordt bijgedragen aan kwaliteit van leven door op het juiste moment te luisteren en te kijken, door passende zorg en diensten te bieden. Mensen worden in hun identiteit en welzijn ondersteund. De essentie is samengevat in een aantal kernwoorden:

- Eigen regie
- Thuis
- Persoonlijke zorg
- Herkenbaar, lokaal geworteld
- Veilig wonen
- Welbevinden, een goede dag
- Kwaliteit
- Medewerkers verantwoordelijk
- Eigenaarschap
- Samen zorgen voor een vertrouwd gevoel

Onze kernkwaliteiten zijn:

Kleinschalig, warm, korte lijnen, samen verantwoordelijk, hoge gedrevenheid, gastvrijheid, persoonlijk, aandacht, huiselijkheid, je thuis voelen.

De Meerjarenvisie is opgesteld tot 2020. Met de groep waarmee de Meerjarenvisie is ontwikkeld, is dit uitgebeeld in de droom van ZFO.



Plannen 2019 met betrekking tot visie, kernwaarden en strategie:

Strategisch doel: De visie is ingebed in de organisatiecultuur		
Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke
Kernwaarden zijn bekend bij vrijwilligers, cliënten en familie.	Nieuwsbrief en ontwikkelen middelen	Directeur Bestuurder

Hoofdstuk 2: Kwaliteit van leven

Zorgfederatie Oldenzaal staat voor kwaliteit van leven, draagt hieraan bij en biedt persoonsgerichte zorg, afgestemd op individuele behoeften, met ruimte voor welbevinden, comfort en veilige zorg. De organisatie wil graag worden herkend als een *kleinschalige, open organisatie* waarbij ouderen, hun familie en vrienden, vrijwilligers en bedrijven zich gekend en welkom voelen.

De uitgangspunten van Zorgfederatie Oldenzaal met betrekking tot kwaliteit van leven zijn:

- Er vindt een verschuiving plaats van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van leven. Zorgfederatie Oldenzaal staat voor kwaliteit van leven, draagt hieraan bij en biedt persoonsgerichte zorg, afgestemd op individuele behoeften, met ruimte voor welbevinden, comfort en veilige zorg.
- Mensen met beperkingen hebben een prettig leven waarbij met persoonsgerichte zorg gewerkt wordt aan welbevinden: leefplezier.
- Mensen met een broze gezondheid in een palliatieve fase wordt veilige zorg geboden teneinde een comfortabele situatie te creëren.
- Vrijheid, autonomie en regie lopen als een rode draad door de bedrijfsvoering. Zorgfederatie Oldenzaal ondersteunt en neemt niet over.
- Zorgfederatie Oldenzaal staat open voor nieuwe ontwikkelingen, creëert kansen en biedt maatwerk.
- Deskundige medewerkers grijpen kansen om ouderen en hun omgeving te ondersteunen.
- Zorgfederatie Oldenzaal werkt aan 'leefplezier' en 'omgaan met achteruitgang'. Soms gaat het om welbevinden, een andere keer om comfort bieden.

Zorgfederatie Oldenzaal is in 2016, vanuit het programma Waardigheid en Trots, gestart met het project Samen leven, Samen leren! Kwaliteit is van iedereen, door leren door reflectie, verbeteren en borgen op de werkvloer. Met een belangrijke invloed van cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers. Het programma Waardigheid en Trots is inmiddels gestopt, echter de Zorgfederatie gaat wel door met de verdieping in kwaliteit van leven, door zich meer te verdiepen in de mens achter de cliënt en daarop de samenwerking, benadering en zorg en service af te stemmen. Na de projecten zinvolle dag, informele zorg en onbegrepen gedrag zal de focus in 2019 komen te liggen op ken de cliënt, kennisontwikkeling psychiatrie/NAH/dementie, technologie en talentontwikkeling. Er is besloten om in eerste instantie niet deel te nemen aan het programma Waardigheid en Trots op locatie, halverwege 2019 zal dit opnieuw worden bekeken. Wel wordt er zowel bij nieuwe als ook bij bestaande werkwijzen kritisch gekeken of de administratieve lasten voor zorgmedewerkers verminderd kunnen worden. Zo is het afgelopen jaar besloten om het evalueren van de vrijheidsbeperkende maatregelen terug te brengen naar minimaal eenmaal in de drie maanden (dit was maandelijks) en wordt het principe planning = realisatie geïmplementeerd binnen de Thuiszorg. Verder wordt in 2019 gekeken of we de werkprocessen eenvoudiger kunnen maken.

Er wordt gewerkt volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Een aandachtspunt voor Zorgfederatie Oldenzaal uit het kwaliteitskader is de personeelssamenstelling, de extra middelen worden de komende jaren hiervoor ingezet. De begrippen zoals genoemd in het kwaliteitskader: *compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen, zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie, inzet vrijwilligers en wooncomfort*

sluiten perfect aan bij de kwaliteit van leven zoals de Zorgfederatie die voor ogen heeft voor haar cliënten.

Om kwaliteit te borgen hanteert de organisatie als werk- en denkmodel het kwaliteitssysteem PREZO. Hiervoor heeft Zorgfederatie Oldenzaal voor zowel Scholtenhof als Mariahof als de Thuiszorg het Gouden Keurmerk mogen ontvangen.

Naast de persoonsgerichte zorg, de ruimte voor welbevinden en het bieden van comfort voor de cliënten draagt ook veilige zorg bij aan de kwaliteit van leven. Naast het naleven van de gebruikelijke afspraken en procedures omtrent veiligheid, worden risico-indicatoren aangeleverd bij de openbare database van het Zorginstituut. In 2018 zijn nog de risico-indicatoren op de oude manier aangeleverd en in 2019 zullen de risico-indicatoren uit het kwaliteitskader worden aangeleverd, te weten medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie van advance care planning.

Samenvattend ziet dit er als volgt uit:



Plannen 2019 met betrekking tot kwaliteit van leven:

Strategisch doel: Zorgfederatie Oldenzaal stelt kwaliteit van leven centraal, hierdoor zijn cliënten en betrokkenen tevreden en hebben regie over hun leven		
Resultaat	Actie(s)	Wie
Cliënt wordt gekend en is tevreden over een goede daginvulling. Benadering, processen en de personele inzet zijn hierop aangepast.	Het welkomstgesprek voorbereiden en implementeren Leefplezier dan wel andere werkmethode voor welzijn implementeren Onderzoeken wat de behoefte van de teams is wat betreft welzijn Medewerkers en vrijwilligers hebben gewenste houding, gedrag en communicatie naar cliënt, informele zorg en overige betrokkenen. Samenwerking in de driehoek wordt gecontinueerd/versterkt (evt. spreekuur) Groeien naar een huiskamerbezetting conform eisen kwaliteitskader	Leidinggevende
Facilitaire diensten zijn klantgericht.	Uitvoeren adviesplan Gastenservice en dienstverlening	Beleidsadviseur
De kwaliteitskaders zijn geïmplementeerd.	Actieplan kwaliteitskader verpleeghuiszorg wordt uitgevoerd Actieplan kwaliteitskader wijkverpleging wordt uitgevoerd Actieplan kwaliteitskader palliatieve zorg wordt uitgevoerd Beleidsvisie en procedures: ethiek in de zorg rondom het levenseinde herzien 2019/2020 Ontwikkelingen pact ouderenzorg volgen	Sr. beleidsadviseur Leidinggevende
Audit PREZO is uitgevoerd en behaald.	Initiële audit PREZO is volgens nieuwe versie audit 2017, kijken wat dit betekent voor onze organisatie en voorbereiden. Initiële audit PREZO is uitgevoerd	Sr. beleidsadviseur
De wet Zorg en Dwang is voorbereid en geïmplementeerd	Er wordt een actieplan opgesteld om de Wet Zorg en Dwang te implementeren Actieplan wet Zorg en Dwang wordt uitgevoerd	Sr. beleidsadviseur
Er is inhoud gegeven aan het plan W&T 2019	Plan W&T 2019 wordt uitgevoerd - Kennisontwikkeling psychiatrie/NAH/dementie - Technologie - Talentontwikkeling	Directeur bestuurder

Hoofdstuk 3: Thuis in de wijk

Zorgfederatie Oldenzaal is daar waar de mensen zijn, als maatschappelijk partner in de wijken. Begeleiding en ondersteuning thuis, voorwaarden scheppen voor ontmoeting, aansluiten bij de manier van leven, zorg, begeleiding en diensten bieden in woonvormen en indien nodig en gewenst een totaalpakket van bescherming, zorg, diensten en behandeling. Gemeente Oldenzaal heeft onderzoek gedaan naar behoefte op het gebied van wonen, zorg en diensten. Samen met andere organisaties geven we het een vervolg: 'De groep ouderen in Oldenzaal groeit snel, hoe geven we vorm aan zorg, wonen en dienstverlening, nu en in de toekomst?'.

De focus ligt in 2019 op kwaliteit, trefzeker meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen en de rol in het netwerk.

De uitgangspunten van Zorgfederatie Oldenzaal met betrekking tot thuis in de wijk zijn:

- De Zorgfederatie leert mensen thuis kennen en ondersteunt mensen om thuis te blijven wonen. We richten ons hierbij op ouderen in het algemeen. Onze kracht is van generalistische aard.
- Samenwerking met ketenpartners (zorg en welzijn), familie, vrijwilligers en andere betrokkenen.
- We bieden ondersteuning thuis, in een ontmoetingscentrum of centrum voor (sociale) dagbesteding of in één van onze locaties in verschillende vormen.
- Ondersteuning wordt geboden als concept gekoppeld aan initiatieven van anderen en in de keten (welzijn, ziekenhuis, huisartsen, dagbesteding, thuiszorg, VPT, MPT, verpleeghuiszorg). We vinden het belangrijk dat de behandeling voor cliënten goed is geregeld, maar organiseren dat met andere partijen.
- Zorgfederatie Oldenzaal is proactief, neemt initiatief en sluit aan bij regionale ontwikkelingen en initiatieven.
- De recreatiezalen van Scholtenhof en Mariahof hebben een wijkfunctie en zijn opengesteld voor mensen in de wijk.
- Locatie Mariahof is gerenoveerd en ligt in een mooi gebied in het centrum dat veel mogelijkheden biedt voor kwetsbare mensen en intergenerationeel wonen.
- Het gebied in en rondom locatie Scholtenhof kent een brede functie: zelfstandig wonen, wonen met lichte zorg en begeleiding, beschermd wonen, groepswonen, kleinschalig wonen en individueel wonen met groepsopvang. Zo kunnen mensen in het gebied blijven wonen, waarvoor ze hebben gekozen.
- Zorgfederatie Oldenzaal biedt dagopvang in de wijk, onder meer in Berghuizen.

Plannen 2019 met betrekking tot thuis in de wijk zijn:

Strategisch doel: Zorgfederatie Oldenzaal, thuis in de wijk		
Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke
Medewerkers kennen de visie op thuis in de wijk en brengen dit in de praktijk	Medewerkers ontwikkelen mede de visie en brengen het in de praktijk	Leidinggevende
De dagbesteding is gegroeid met minimaal 10%	Het plan thuis in de wijk wordt uitgevoerd. Dagbesteding/'Doo met oons met' is verder ontwikkeld op behoeften van cliënten; het gaat hierbij om zorg en welzijn op maat,	Leidinggevende

	zowel individueel als groepsgericht. De huiskamer in de wijk wordt verder onderzocht op professionele verantwoordelijkheid en gastvrijheid, formatie wordt hierop aangepast. Voldoen aan eisen uit aanbesteding WMO	
Aanbod van ZFO (zorg en diensten) sluiten aan op de behoefte.	Inventariseren of de verschillende diensten aansluiten bij de wensen van onze cliënten. Evaluatie of welzijnsactiviteiten voldoende aansluiten bij behoefte cliënten Gebouwen en diensten sluiten aan bij de behoefte in de wijk (Berghuizen, de Hulst, Walgaarden, Grevinkhof, e. a. en wijkfunctie Mariahof en Scholtenhof) en we zijn zichtbaar in de wijk. <i>Voorbeeld: actief cliënten in aanleunwoningen en in de wijk bezoeken</i>	Sociaal buurt(net)werker
ZFO is aangesloten bij lokale initiatieven m.b.t. zorg en welzijn, en werkt samen met diverse netwerkpartners.	De verbinding tussen sociaal en zorgdomein versterken (driehoek Impuls, huisartsen, wijkverpleging intensiveren); dit gebeurt zowel op individueel niveau als binnen Oldenzaal in het algemeen (sociaal team).	Directeur bestuurder
1 innovatie zorg en diensten in de wijk is ontwikkeld.	De wondapp wordt geïmplementeerd	Leidinggevende

Hoofdstuk 4: Netwerk(organisatie)

Zorgfederatie Oldenzaal wil graag haar zelfstandige positie behouden, door een gezonde financiële positie, creatief bestendigen van wet- en regelgeving en innovatiekracht. Hierbij heeft de organisatie goede samenwerkingspartners dan wel leveranciers nodig om specifieke onderdelen binnen haar bedrijfsvoering (door) te ontwikkelen en te optimaliseren.

De uitgangspunten van Zorgfederatie Oldenzaal met betrekking tot netwerk(organisatie) zijn:

- Op basis van de kracht en core-business wil Zorgfederatie Oldenzaal zelfstandig blijven.
- Zorgfederatie Oldenzaal onderscheidt zich als wendbare organisatie in: vlot kunnen vernieuwen, betrouwbaarheid en lokaal geworteld.
- Zorgfederatie Oldenzaal kiest voor focus op basis van haar krachten: kleinschalig, korte lijnen, gedreven, persoonlijk en huiselijk.
- Zorg en welzijn is de core-business van de Zorgfederatie.
- Primair proces en directe ondersteuning zijn en blijven in eigen beheer.
- Op gebieden rondom het primaire proces is samenwerking met andere partners, dan wel leveranciers gewenst. Het gaat om de gebieden: innovatie, vastgoed, inkoop, e-health, ICT, behandeling, opleiding & ontwikkeling.

In 2018 zijn criteria ontwikkeld met betrekking tot strategische samenwerkingspartners, in 2019 worden er verdere keuzes gemaakt.

Zorgfederatie Oldenzaal vormt samen met Manna en de Vriezenhof het lerend netwerk. Zie bijlage 2 voor de afspraken die zijn gemaakt over de invulling hiervan.

Voor de behandeling is er een samenwerkingsovereenkomst met zorggroep Sint Maarten.

Plannen 2019 met betrekking tot netwerk(organisatie) zijn:

Strategisch doel: Zorgfederatie Oldenzaal heeft bestaansrecht als zelfstandige netwerkorganisatie		
Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke
Zorgfederatie Oldenzaal heeft bestaansrecht als zelfstandige netwerkorganisatie	Zelfstandige positie a.d.h.v. vastgestelde criteria is gemonitord en getoetst	Directeur bestuurder
Inzicht in met wie ZFO samenwerkt en welke criteria zijn vastgesteld voor huidige en toekomstige samenwerkingspartners/ leveranciers.	In 2018 is een analyse voor het netwerk gedaan en zijn keuzes gemaakt om een optimaal netwerk te realiseren. In 2019 wordt dit uitgevoerd en worden zo nodig aanvullende keuzes gemaakt op basis van de criteria.	Directeur bestuurder
Samenwerking op gebied van NAH en psychiatrie is gerealiseerd.	Afspraken maken met Mediant en InteraktContour	Directeur bestuurder
Verdere ontwikkeling technologie, bewustwording en implementatie visie wordt ondersteund door interne projectgroep en Twentse Zorg Academie.	Er worden nieuwe technologieën uitgetest Keuzes voor alarmering en deur opening in de wijk en alarmering en sensoren intramuraal worden onderzocht en besloten	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control
Kennisnetwerk is ontwikkeld of er is voor scholing/opleiding bij een	Criteria ontwikkelen en in gesprek met diverse (3) partijen	Sr. personeelsadviseur

bestaand netwerk/ organisatie aangesloten.		
---	--	--

Hoofdstuk 5: Medewerkers en vrijwilligers

5.1: Talentmanagement: leren en werken aan kwaliteit

Medewerkers, cliënten en informele zorg zijn zoveel mogelijk verantwoordelijk en hebben regelruimte met als doel een goede kwaliteit van leven van cliënten en betrokkenen realiseren en tevreden medewerkers. De zelforganiserende teams zijn zo samengesteld dat ieder elkaar goed aanvult en er een breed palet van competenties en persoonlijkheden aanwezig is. Een ieder weet wat zijn taak is en ontwikkelt zowel zijn brede kennis als een differentiatie. Mensen spreken elkaar hierop aan. Medewerkers zoeken naar vernieuwing om hun vak nog beter uit te kunnen oefenen. Met hun vakmanschap anticiperen ze op ontwikkelingen.

Medewerkers worden hierin ondersteund door leidinggevenden, ondersteunende diensten en talentmanagement. Medewerkers blijven een leven lang investeren in hun (talent)ontwikkeling. Daarnaast willen medewerkers steeds meer eigen passie en talent kwijt in werk en meedenken over de richting die de organisatie op gaat. Dit vraagt om eigen regie van de medewerkers op hun werk, maar ook in eigen ontwikkeling. Met talentmanagement willen we bereiken dat medewerkers en vrijwilligers met elkaar op basis van vakmanschap, openheid en verbinding zorg dragen voor een goede dag van al onze cliënten en continue de kwaliteit verbeteren.

5.2: Personeelssamenstelling (voldoende en bekwaam personeel)

De arbeidsmarkt wordt steeds complexer, een goed strategisch personeelsbeleid en adequate werving en binding worden dus steeds belangrijker.

Er is veel aandacht voor de individuele cliënt en zijn/haar behoeften. Tijdens het welkomstgesprek wordt dit duidelijk. De behoefte wordt vertaald naar personele inzet. Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (Bij opstaan, naar bed gaan, vroeg ontwaken in de ochtend en tijdens de maaltijden), zijn er minimaal twee medewerkers beschikbaar per afdeling om deze taken te verrichten. Het toezicht in de huiskamers wordt nagestreefd door de inzet van medewerkers samen met vrijwilligers en mantelzorgers. Het grootste deel van de kwaliteitsgelden worden hieraan besteed in 2019.

De aanvullende ondersteuning door middel van Domotica wordt onderzocht door de projectgroep Zorgtechnologie. Momenteel worden de verschillende mogelijkheden geïnterviewd en wordt ingezet op bewustwording van mogelijk gebruik van technologieën bij medewerkers. Het streven is om in de loop van 2019 meer duidelijkheid te hebben in de mogelijkheden en keuzes te maken.

Het uitgangspunt van Zorgfederatie Oldenzaal is dat opleiden binnen de functie, door deskundigheidsbevordering en kennisverbreding- en verdieping, nodig is om de kwaliteitszorg die we willen leveren te kunnen waarborgen. Medewerkers leveren zorg volgens het zorgleefplan en er is steeds meer aandacht voor welzijn. Van alle medewerkers, studenten en stagiaires wordt eigen regie en verantwoordelijkheid verwacht ten aanzien van hun eigen leerproces en het op peil houden (of eigen maken) van de benodigde deskundigheid. Zorgfederatie Oldenzaal biedt een leerklimaat dat alle medewerkers boeit en bindt. Hiermee worden de talenten van onze medewerkers verder ontwikkeld binnen de mogelijkheden van zowel organisatie als individu. Daarin wordt een gezamenlijke verantwoordelijkheid gedragen.

Zorgfederatie Oldenzaal vindt het van belang dat ouderen een goede dag hebben. Er is aandacht voor welzijn. Het welzijn van onze cliënten bepaalt of zij een goede dag hebben gehad. Kwaliteit van leven is ook comfort bieden en veilige zorg geven. Kwaliteit is belangrijk en deze vindt zijn oorsprong in zorgzame en goed gekwalificeerde medewerkers. Voor Zorgfederatie Oldenzaal is het belangrijk dat de medewerkers alert zijn op gezondheidsrisico's en in een open cultuur leren van elkaar in de zelforganiserende teams.

Kwaliteit is van iedereen. Belangrijke onderdelen bij het sturen op kwaliteit zijn reflecteren, verbeteren en borgen met elkaar, uitgaande van de dialoog met de cliënt en zijn netwerk. Een instrument dat hierbij helpend is, is de reflectietool. Elke afdeling heeft een eigen reflectietool en is getraind in het gebruik hiervan. Daarnaast is tijdens het traject ingezet op de ontwikkeling van kennis in het omgaan met dementie en een zinvolle daginvulling voor cliënten, gesprekstechnieken en samenwerking met de informele zorg.

In 2019 krijgt elk team de mogelijkheid voor coaching op het gebied van zelforganisatie.

Zorgfederatie Oldenzaal vindt een proactieve benadering van onze medewerkers richting hun eigen vakgebied belangrijk. De medewerkers hebben voldoende kennis en regelruimte om aan te sluiten bij de behoeften van cliënten. Ze krijgen de ruimte die nodig is om zichzelf te blijven ontwikkelen, daar waar hun talenten het doel ondersteunen. Zorgfederatie Oldenzaal wil een leerklimaat ontwikkelen door verbinding te zoeken met haar medewerkers maar ook met het netwerk.

5.3: Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

Zorgfederatie Oldenzaal werkt aan goede zorg op basis van het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Een van de ambities: *Kwaliteit van leven* sluit hierbij naadloos aan. Persoonsgerichte zorg, ruimte voor welbevinden, comfort bieden en veilige zorg zijn de uitgangspunten van Zorgfederatie Oldenzaal. Dit betekent onder meer dat de organisatie de betrokken en deskundige medewerkers mogelijkheden voor ontplooiing en uitbreiding van kennis biedt om de juiste mix van medewerkers te realiseren die aan de cliënt zorg en begeleiding verlenen.

De personeelssamenstelling kenmerkt zich als volgt:

FTE uitbetaald t/m oktober 2018					
				Realisatie	
Directie				6,63	
Bedrijfsbureau				5,00	
Mariahof	Verpleegkundige			3,04	9%
	Verzorgende (incl nachtdienst)			22,46	68%
	Woonassistent/helpende			7,64	23%
	<i>Subtotaal zorg</i>			33,15	
	Verpleegkundig specialist			0,00	
	Kok			0,80	
	AB			0,68	
	Keuken			0,85	
	Leerling			1,44	
	Huismeester			0,00	
	Geestelijk verzorger			0,00	
	Huishouding/linnenkamer/flex oproep			1,52	
	Beweegagoog			0,70	
	Secretaresse			0,69	
	Leidinggevende			1,07	
			Totaal MH	40,88	
Scholtenhof	Verpleegkundige	Incl nachtdienst MH		6,12	13%
	Verzorgende			28,93	63%
	Woonassistent/helpende			10,98	24%
	<i>Subtotaal zorg</i>			46,03	
	Verpleegkundig specialist			0,82	
	Kok			0,62	
	AB			0,83	
	Keuken			1,60	
	Leerling			2,64	
	Huismeester			2,16	
	Geestelijk verzorger			0,35	
	Huishouding/linnenkamer/flex oproep			2,97	
	Receptie			1,31	
	Secretaresse			0,44	
	Leidinggevende			1,08	
	Projectmedewerker			0,00	
			Totaal SH	60,84	
Thuiszorg	Verpleegkundige			5,12	12%
	Verzorgende			31,44	75%
	Wijkverpleegkundige			5,18	12%
	Helpende			0,52	
	Leerling			2,04	
	Sociaal buurt(net) werker			0,47	
	Huishoudelijke hulp			0,45	
	Dagbesteding			2,70	
			Totaal TZ	47,92	
			Totaal ZFO	161,27	

Met de specialisten Ouderengeneeskunde en de paramedische zorg van Zorggroep Sint Maarten wordt samengewerkt. Zorgfederatie Oldenzaal heeft twee verpleegkundig specialisten in dienst. Daarnaast zijn er veel vrijwilligers werkzaam binnen Zorgfederatie Oldenzaal, op peildatum november 2018 zijn er maar liefst 344 vrijwilligers werkzaam.

Aard van de aanstellingen

De aard van de aanstellingen en het kwalificatieniveau is afgestemd op de huidige ontwikkelingen in de gezondheidszorg in combinatie met de visie op zorg en de ontwikkeling van zelforganiserende teams.

De personele inzet vindt plaats op basis van de cliëntbehoefte binnen de gemiddelde financiële kaders. De inzet is als volgt:

- 9% verpleegkundigen, 75% verzorgenden en 16% woonassistent/helpende (met een bandbreedte van 10%). Mogelijk wijzigen verhoudingen ten gevolge van de inzet kwaliteitsgelden, een analyse vindt plaats in de eerste helft van 2019.
- Welzijn is binnen de teamsamenstelling geborgd.
- Daarnaast worden activiteitenbegeleiders ingezet voor recreatieve doeleinden.

In 2017 is een start gemaakt met een ophoging van de personele inzet in Scholtenhof en Mariahof, rekening houdend met de overgangsnormen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Voor 2019 komt de focus op de bezetting in de huiskamers en op welzijn te liggen.

Kwalificatieniveau van medewerkers

Er worden medewerkers ingezet met niveau 1, 2, 3, 4 en 5, zoals ook af te leiden is uit de aard van de aanstellingen.

Gezondheidscijfer

Zorgfederatie Oldenzaal is een gezonde organisatie, daarom wordt in eerste instantie gesproken over hoeveel gezonde medewerkers met veel plezier naar hun werk gaan. Er is uiteraard ook veel aandacht voor zieke medewerkers.

- Gezondheidscijfer: 94,24%
- Ziekteverzuimcijfer: 5,76% (voortschrijdend jaartotaal t/m oktober 2018)

In- en uitstroomcijfers

Periode: januari tot en met september 2018			
	FTE	Aantal medewerkers	Soort functies
Instroom	11,8	50	Organisatiebreed
Uitstroom	8,0	36	

Ratio personele kosten/opbrengsten

Periode: januari tot en met september 2018		
Opbrengsten	Personeelskosten	Ratio
€ 9.492.000	€ 6.611.000	69,6%

Plannen 2019 met betrekking tot medewerkers en vrijwilligers zijn:

Strategisch doel: Medewerkers hebben zich ontwikkeld als deskundigen gericht op het doel van de organisatie		
Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke
Medewerkers kijken bij een ander in de 'keuken'.	Discussiestuk maken voor Collegiale interne uitwisseling, leren van elkaar (delen best practises) Kreten/terminologieën omzetten in plannen, wat betekent dit voor formatie	Sr. personeelsadviseur
Teams voelen zich eigenaar van de kwaliteitsgesprekken	Evalueren halfjaargesprekken op werkwijze en betrokkenen	Leidinggevende
Teams zijn zelforganiserend; teamontwikkeltraject op basis van teamanalyse (teamfoto) is gerealiseerd.	Traject coach is afgerond en geëvalueerd, waarnodig worden vervolgacties in gang gezet Regelruimte en kaders zelforganisatie zijn geëvalueerd met betrokkenen en waarnodig wordt het uitgevoerd	Sr. personeelsadviseur
Methodiek voor (team)/(individuele) ontwikkeling wordt geïmplementeerd (bijvoorbeeld met behulp van 360 graden feedback).	Er wordt onderzocht welke methode het best past passend is (best practise) Methode wordt geïmplementeerd	Personeelsadviseur
Medewerkers zijn gezond (95,5%).		Personeelsadviseur
Talentmanagement is geïmplementeerd (duidelijkheid wat we in de teams hebben en wat we nodig hebben, gebruik maken van elkaars talenten en deskundigheid over teams heen).	Een visiedocument schrijven hoe we talentmanagement gaan vormgeven Visiedocument omzetten in actieplan Actieplan uitvoeren	Sr. personeelsadviseur
Medewerkers kunnen gebruik blijven maken van e-learning.	Implementeren op basis van de evaluatie	Sr. personeelsadviseur
Leden platform dementie behouden en ontwikkelen hun deskundigheid en informeren collega's.	Samenhang tussen verschillende werkgroepen en intramuraal/extramuraal	Verpleegkundig specialist Verpleegkundige
Digitalisering is optimaal: medewerkers werken efficiënt (e-learning, AFAS W&S, digitaliseren kasstromen).	ESS invoeren in AFAS (medewerkers krijgen toegang tot hun eigen dossier) Implementeren digitaliseren kasstromen	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control
Verbeteracties uit het	Starten met drie projectgroepen, te weten communicatie, werkdruk en kroonjuwelen	Sr. personeelsadviseur

tevredenheidsonderzoek van medewerkers zijn uitgevoerd.		
Verbeteracties uit het tevredenheidsonderzoek van vrijwilligers zijn uitgevoerd.	Afspraken maken over het vervolgonderzoek	Personeelsadviseur
De personele opbouw van ZFO is in lijn met de visie en het kwaliteitskader	Actieve rol in ontwikkelingen gericht op de arbeidsmarkt (RAAT, plan Zorgkantoor, subsidies) en uitvoering hiervan. - Vaststellen personele opbouw (meerjarenplan) - Plan Zorgkantoor (transitiemiddelen) - Plan werving en selectie is uitgevoerd. - Versterken van onze arbeidsmarktcommunicatie - Nadenken hoe we omgaan met eigen zorgmedewerkers in combinatie met hun rollen en projecten - Werkprocessen evalueren, o.a. OOT, staf en teams.	Directeur bestuurder
Proces rondom voorbehouden handelingen is duidelijk	Toetsen/Borgen bevoegd en bekwaam nieuwe en bestaande medewerkers Criteria welk niveau welke handelingen mag doen	Personeelsadviseur
Rol verpleegkundige intramuraal is duidelijk	Onderzoek naar de rol/functie van verpleegkundige	Sr. personeelsadviseur
Proces rondom kwaliteitsregister V&VN is helder	Onderzoek V&VN Proces beschrijven	Sr. personeelsadviseur

Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering

6.1: Leiderschap, governance en management

Zorgfederatie Oldenzaal werkt, zoals is vastgelegd in haar statuten, met de Zorgbrede Governance Code.

De Raad van Bestuur van Zorgfederatie Oldenzaal bestaat uit één persoon. De Directeur Bestuurder is geaccrediteerd en eindverantwoordelijk voor de realisatie van (statutaire) doelstellingen, strategie en beleid van de organisatie en de daaruit voortvloeiende resultaatontwikkeling, kwaliteit en veiligheid. Tevens is zij geaccrediteerd verpleegkundige en op deze wijze is de medische en verpleegkundige expertise verankerd in de Raad van Bestuur. Structureel loopt de Directeur Bestuurder mee met medewerkers in verschillende functies.

Besluitvorming vindt zoveel mogelijk decentraal plaats. Er is daarom geen managementteam, maar een OrganisatieOntwikkelTeam. Dit team is richtinggevend en houdt zich bezig met alle ontwikkelingen op strategisch en tactisch niveau, vormt hiervoor kaders en uitgangspunten die als onderlegger gebruikt worden voor implementatie in de praktijk door de verschillende teams.

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het besturen door de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming. Daarnaast fungeert de Raad van Toezicht, vanuit haar deskundigheid, als klankbord en adviesorgaan van de Raad van Bestuur.

De taken van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur zijn expliciet gescheiden en worden benoemd in de reglementen en de statuten. Hiervoor worden de richtlijnen van de NVZD (Nederlandse Vereniging van bestuurders in de zorg) en de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen) gebruikt. Op basis van de vernieuwde governancecode zijn de statuten en reglementen aangepast.

In 2018 is de Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR) opgericht en geïnstalleerd. Het is voor de Zorgfederatie een nieuw orgaan die zeggenschap heeft over de (beroeps)ontwikkelingen van verpleegkundigen en verzorgende. De aandachtsgebieden van de VAR zijn terug te brengen tot drie onderwerpen, namelijk de relatie met de beroepsgroep, de relatie met de belanghebbende in de organisatie en de invloed op het zorgbeleid.

6.2: Financiën

De huidige financiële positie van Zorgfederatie Oldenzaal is goed. Aandacht voor realisatie van voldoende inkomsten en goede beheersing van de keuzes in de uitgaven is een belangrijk principe. De vele wijzigingen in de financieringssystematiek (bijvoorbeeld wijziging zorginfrastructuur en NHC), de onzekerheid over de jaarlijkse tarieven en het feit dat er tot op heden geen meerjarenafspraken kunnen worden gemaakt betekent dat er snel gereageerd zal moeten worden op het ontstaan van financiële risico's. Met een gedegen administratieve verwerking, snelle en up to date management- en stuurinformatie kunnen financiële risico's snel worden ingeschat.

Plannen 2019 met betrekking tot financiën en bedrijfsvoering zijn:

Strategisch doel: De continuïteit en zelfstandigheid van Zorgfederatie Oldenzaal is gewaarborgd door een gezonde financiële bedrijfsvoering		
Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke
Productiviteit Thuiszorg is 68%; Deskundigheidsmix: 70% verzorging, 20% wijkverpleging, 10% verpleging (met een variatie van 10%).		Leidinggevend
Stabiliteit productiviteit intramuraal; (Deskundigheidsmix: 75% verzorging, 16% woonassistenten/helpende, 9% verpleging (met een variatie van 10%), dit kan worden aangepast nav onderzoek)	Onderzoek naar de meest efficiënte deskundigheidsmix in combinatie tot kwaliteit en kwaliteitskader. Verantwoording aan het einde van het jaar richting Zorgkantoor over inzet extra personeel (ivm extra budget)	Leidinggevend
Voldoen aan doelmatigheidsnormen verzekeraars.	Rapporteren op teamniveau over doelmatigheid	Leidinggevend
Privacy obv wetgeving AVG is geborgd	Er wordt uitvoering gegevens aan de actielijst van het kernteam AVG	Sr. beleidsadviseur
Project informatieveiligheid conform NEN-normen is gestart	Een projectplan schrijven Uitvoering geven aan het projectplan	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control
Teams hebben passende team informatie wat betreft inzet medewerkers, ziekteverzuim, kwaliteit	Nieuwe werkwijze planning=realisatie evalueren Nieuwe werkwijze intramuraal wat betreft inzet middelen kwaliteitskader (ipv ZZP-tool) evalueren Nieuwe werkwijze kwaliteitsinformatie per team evalueren	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control
Minimaal 1 interne audit vindt plaats	Interne audit op de personeelsprocessen uitvoeren	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control

Hoofdstuk 7: Huisvesting

De huidige gebouwen vormt een risico voor Zorgfederatie Oldenzaal.

Zorgfederatie Oldenzaal huurt van WBO en Habion. Daarnaast lopen er ook nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot huisvesting. De gemeente heeft een onderzoek gerealiseerd naar woonvoorzieningen en behoeften, dit onderzoek wordt door ons meegenomen in de nieuwe bouwplannen.

Plannen 2019 met betrekking tot huisvesting zijn:

Strategisch doel: Zorgfederatie Oldenzaal heeft een divers aanbod aan woonmogelijkheden passend bij de doelgroepen		
Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke
Toekomstvisie vastgoed	WBO en ZFO zijn aan de slag met vervolgtraject ontwikkeling dementievriendelijk wonen. Scholtenhof: Optimalisatie, verkoop en renovatie/nieuwbouw.	Directeur bestuurder
Berghuizen: plan woonvoorziening is gerealiseerd.	Intentie ism WBO opstellen Vorbereiding team thuiszorg en diensten	Directeur bestuurder
De Hulst: ontwikkelingen worden gevolgd.	Informatie up to date houden	Directeur bestuurder

Hoofdstuk 8: Innovatie, communicatie

8.1: Gebruik van hulpbronnen

Binnen Zorgfederatie Oldenzaal is het primaire proces leidend. De medewerkers geven aan wat zij nodig hebben van de leiding, staf en ondersteuning om hun werk zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. De wisselwerking tussen leefgemeenschap en ondersteuning en het geven van (ongevraagd) advies, zorgt voor een gezonde dialoog. Dit vergroot het vinden van de beste oplossing. Ditzelfde geldt uiteraard voor de hulpbronnen, zoals facilitair, huisvesting, ICT en domotica, de administratieve organisatie en systemen en samenwerkingsovereenkomsten, ook hierin is het primaire proces leidend.

8.2: Gebruik van informatie

Zorgfederatie Oldenzaal maakt op onderstaande wijze gebruik van informatie:

- Een van de kernwaarden is Open. Zorgfederatie Oldenzaal is transparant in haar informatie.
- In 2018 is de keuze gemaakt voor de Prezo-cliëntmeting van Facit. Jaarlijks zal deze cliëntmeting plaatsvinden. In het najaar van 2018 zijn alle cliënten telefonisch benaderd door Facit, in 2019 wordt gekeken hoe we dit een vervolg geven.
- Daarnaast promoot Zorgfederatie Oldenzaal ZorgkaartNederland onder haar cliënten. Jaarlijks wordt een interview team uitgenodigd om waarderingen van cliënten op te halen. De aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland wordt gebruikt als NPS-score.
- Zorgfederatie Oldenzaal doet mee aan de benchmark van ActiZ, in 2018 aan het onderdeel medewerkers. Medewerkers zijn gevraagd hoe zij het werken binnen de Zorgfederatie ervaren, aan de hand van een aantal onderwerpen.
- In het lerend netwerk, samen met Vriezenhof en Manna, wordt informatie en kennis uitgedeeld en verder sluit de organisatie aan bij landelijke, regionale en lokale initiatieven voor informatie-uitwisseling. Afspraken hierover zijn vastgelegd.
- De risico-indicatoren worden jaarlijks aangeleverd en gepubliceerd op KiesBeter.

Plannen 2019 met betrekking tot innovatie en communicatie zijn:

Strategisch doel:		
Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke
Meting cliënttevredenheid en verbeteracties vanuit meting 2018 zijn uitgevoerd; besluitvorming over vervolgmetingen heeft plaatsgevonden.	Er is een besluit genomen over de vervolgmeting Vervolgmeting is uitgevoerd	Sr. beleidsadviseur
Er is gemonitord en gestuurd op continue metingen per kwartaal (ZKN)	Een folder ZorgKaartNederland ontwikkelen Concrete afspraken maken over beheer en de rol van medewerkers	Sr. beleidsadviseur
Technologische middelen en e-health zijn geïmplementeerd conform te maken keuzen.	Plan technologie wordt uitgevoerd	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control

Mogelijkheden intranet zijn onderzocht.	Onderzoeken hoe wij intranet in de toekomst gaan gebruiken. Google of AFAS Insite	Directeur bestuurder
Er is een nieuw documentbeheersysteem	Implementatieplan wordt geschreven Systeem wordt geïmplementeerd conform implementatieplan	Sr. beleidsadviseurs
Er is een passend communicatiemiddel voor vrijwilligers.		Personeelsadviseur
Voldoen aan eisen duurzaamheid WMO	Acties mbt duurzaamheid uitvoeren zodat we voldoen aan eisen	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control
Communicatiestrategie is in 2018 ontwikkeld en wordt in 2019 in de praktijk gebracht.	Er wordt gewerkt aan de hand van het communicatieframe Social media zijn geëvalueerd en verder ontwikkeld.	Directeur bestuurder

Hoofdstuk 9: Risico's

We gebruiken de volgende definitie van risicogestuurd werken:

“Risico is een onzekere gebeurtenis met oorzaken, een kans van optreden en effecten op doelstellingen”.

De grootste bedrijfsrisico's liggen momenteel op vier gebieden, te weten financiering (plafonds), gebouwen, (instroom) medewerkers en instroom cliënten.

Op basis van de risico-inventarisatie van het OOT en de Raad van Toezicht vindt een nadere analyse en actie plaats. De volgende risico's met hoge kans of gevolg zijn tijdens de inventarisatie benoemd:

Risico	Toelichting	Type risico (kans - gevolgen)
Maatregelen verzekeraars zoals doelmatigheidscriteria en budgetplafonds		laag - hoog
Voldoende medewerkers behoud medewerkers en vitaliteit	instroom nieuwe medewerkers waarbij er regionaal tekorten zijn behoud: hoe kunnen we mensen tegemoet komen met een gewenst contract binnen de kaders van cliënt behoefte en financiën? verzuim stijgt boven norm (4,5% verzuim, 95,5% gezondheid) medewerkers hebben destijds rollen genomen/ gekregen; hierin is aanpassing en ontwikkeling nodig. aandacht voor opbouw leeftijd en duurzaamheid	hoog - hoog
Huisvesting voldoet onvoldoende aan de huidige (Scholtenhof) en toekomstige (Mariahof) eisen (JP)	op dit moment voldoende vraag van cliënten maar het risico bestaat dat de vraag reduceert en/of de tevredenheid afneemt	midden - hoog

Hoofdstuk 10: Besteding extra middelen

In 2019 krijgt Zorgfederatie Oldenzaal extra middelen, het zogeheten kwaliteitsbudget. Voor Zorgfederatie Oldenzaal gaat het om € 493.446 extra. Het grootste gedeelte van dit bedrag wordt ingezet voor extra medewerkers in de huiskamers van Scholtenhof en Mariahof. Door deze ophoging is er meer toezicht in de huiskamers en meer tijd voor welzijn. Om medewerkers te ondersteunen bij het welzijn, zal een expertteam welzijn worden opgericht.

Verder zullen in 2019 een aantal onderwerpen worden onderzocht, zodat ook het extra budget in 2020 en 2021 verantwoord kan worden ingezet.

Naast de inzet van extra medewerkers zal een deel van het kwaliteitsbudget worden ingezet voor:

- Het efficiënter inrichten van de werkprocessen en de rollen van medewerkers
- Technologie (welzijn, alarmering en voorbereiding wet Zorg en Dwang)

Schematische weergave besteding extra middelen



Hoofdstuk 11: Tot slot, verbeterplan en reacties

11.1: Verbeterparagraaf

In dit kwaliteitsplan staat beschreven hoe Zorgfederatie Oldenzaal vorm geeft aan de kaderbrief. Dit aan de hand van de pijlers en de ambities van de Meerjarenvise en de eisen van het kwaliteitskader. Aan het einde van elk hoofdstuk staat in tabelvorm concreet beschreven waar de organisatie in 2019 specifiek aandacht aan wil besteden, hierbij zijn de acties voor de intramurale zorg voor beide locaties, dus zowel voor Scholtenhof als Mariahof. Dit zijn tevens de verbeterpunten voor 2019. De belangrijke speerpunten hierin zijn:

Resultaat	Actie(s)	Verantwoordelijke	Locatie
Cliënt wordt gekend en is tevreden over een goede daginvulling. Benadering, processen en de personele inzet zijn hierop aangepast.	Het welkomstgesprek voorbereiden en implementeren Leefplezier dan wel andere werkmethode voor welzijn implementeren Onderzoeken wat de behoefte van de teams is wat betreft welzijn Medewerkers en vrijwilligers hebben gewenste houding, gedrag en communicatie naar cliënt, informele zorg en overige betrokkenen. Samenwerking in de driehoek wordt gecontinueerd/versterkt (evt. spreekuur) Groeien naar een huiskamerbezetting conform eisen kwaliteitskader	Leidinggevende	Mariahof en Scholtenhof
Verdere ontwikkeling technologie, bewustwording en implementatie visie wordt ondersteund door interne projectgroep en Twentse Zorg Academie.	Er worden nieuwe technologieën uitgetest Keuzes voor alarmering en deur opening in de wijk en alarmering en sensoren intramuraal worden onderzocht en besloten	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control	Mariahof en Scholtenhof
Teams zijn zelforganiserend; teamontwikkeltraject op basis van teamanalyse (teamfoto) is gerealiseerd.	Traject coach is afgerond en geëvalueerd, waarnodig worden vervolgacties in gang gezet Regelruimte en kaders zelforganisatie zijn geëvalueerd met betrokkenen en waarnodig wordt het uitgevoerd Start talentmanagement	Sr. personeelsadviseur	Mariahof en Scholtenhof

De personele opbouw van ZFO is in lijn met de visie en het kwaliteitskader	Actieve rol in ontwikkelingen gericht op de arbeidsmarkt (RAAT, plan Zorgkantoor, subsidies) en uitvoering hiervan. Vaststellen personele opbouw (meerjarenplan) Plan Zorgkantoor (transitiemiddelen) Plan werving en selectie is uitgevoerd. Versterken van onze arbeidsmarktcommunicatie Nadenken hoe we omgaan met eigen zorgmedewerkers in combinatie met hun rollen en projecten Werkprocessen evalueren, o.a. OOT, staf en teams	Directeur Bestuurder	Mariahof en Scholtenhof
Toekomstvisie vastgoed	WBO en ZFO zijn aan de slag met vervolgtraject ontwikkeling dementievriendelijk wonen Scholtenhof: Optimalisatie, verkoop en renovatie/nieuwbouw	Directeur Bestuurder	Mariahof Scholtenhof

Aan het einde van elk kwartaal wordt een stand van zaken op alle verbeterpunten beschreven. Een terugkoppeling wordt besproken in het OrganisatieOntwikkelTeam, de Raad van Toezicht, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Tevens komen de verbeterpunten op de gebruikelijke manieren terug in de organisatie, zoals intranet, nieuwsbrieven OOT, bijeenkomsten, top 3.

Het thema van het jaarplan is 'Aandacht voor groei!'. We hopen met het uitvoeren van bovengenoemde kaders de doelstellingen vanuit de Meerjarenvisie ZFO2020! te bereiken. Het accent ligt in 2019 op de medewerkers. Zij zijn van belang voor een goede kwaliteit van leven. Zo zetten we weer een stap op weg naar 2020.

11.2: Reactie Directeur Bestuurder

Basis van het kwaliteitsplan zijn de Top 3 onderwerpen, die per team door de medewerkers zijn aangegeven, maatschappelijke ontwikkelingen, de Kaderbrief, het jaarplan en het kwaliteitskader. Het past goed binnen de lijn van de MeerJarenVisie ZFO2020! Het is een logisch vervolg op de stappen die we in de organisatie gezet hebben en voldoet aan de maatschappelijke vraagstukken. Een ambitieus plan, waarbij we samen blijven leren en ontwikkelen met heldere verantwoordelijkheden met als doel kwaliteit van leven! Hierbij past ook het thema 'Aandacht voor groei'!

11.3: Reactie OOT (Organisatie OntwikkelTeam)

Het kwaliteitsplan is ambitieus en mooi in lijn met de meerjarenvisie ZFO2020! De ambities, kernwaarden en pijlers komen goed terug. Het OOT wil kijken naar inhuur expertise ter ondersteuning voor specifieke onderwerpen.

11.4: Reactie Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het kwaliteitsplan en herkent de gekozen richting. Het kwaliteitsplan wordt ondersteund.

11.5: Reactie Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad adviseert positief over het kwaliteitsplan en geeft graag de volgende aanvulling mee op talentmanagement. Er is genoemd dat er een visie ontwikkeld moet worden. Er is al een visie op ontwikkelen en leren, ondersteund door de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad ziet dit graag als basis en wil graag de concrete acties monitoren.

11.6: Reactie Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR)

De VAR vindt het kwaliteitsplan een mooie weergave van de ambities die wij als organisatie hebben.

11.7: Reactie Cliëntenraad

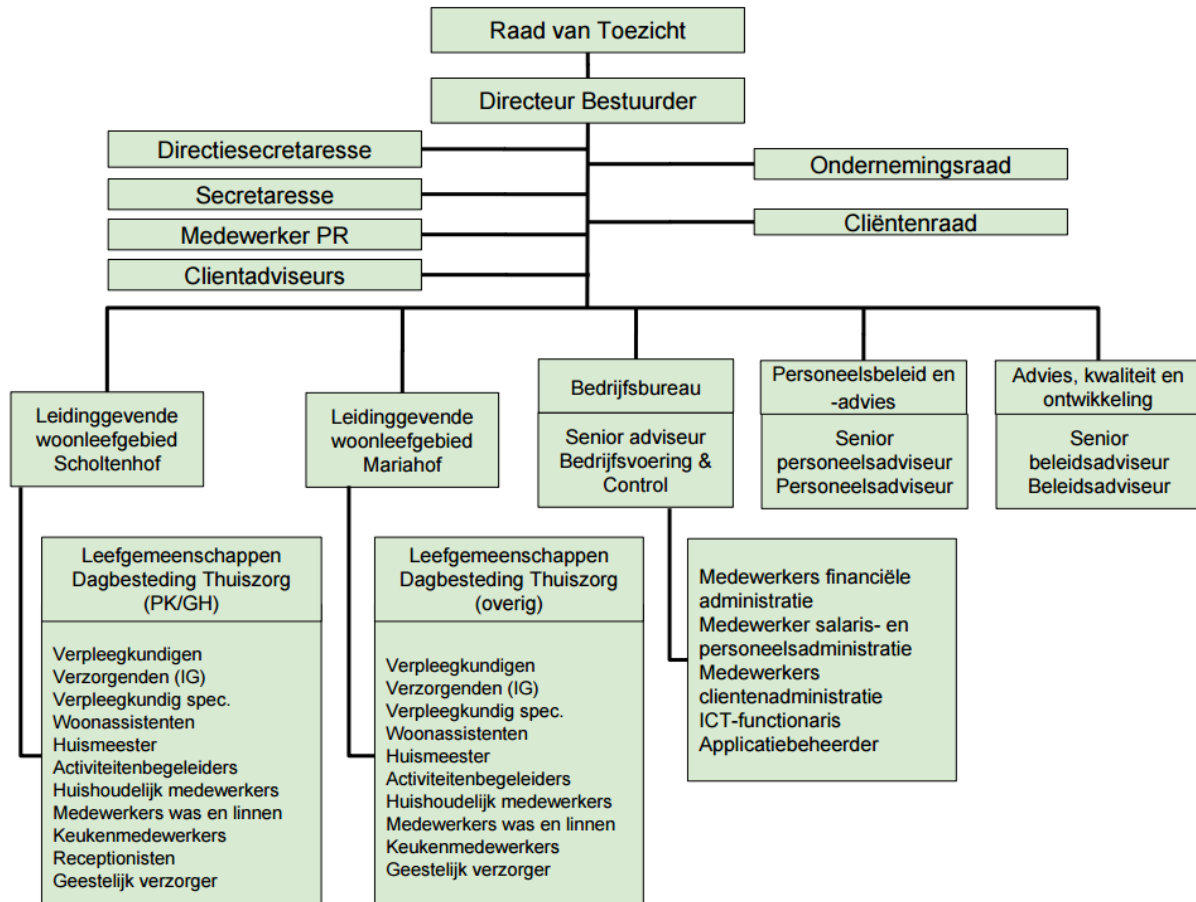
Het plan is besproken met elkaar, er zijn een aantal vragen gesteld ter verduidelijking. De Cliëntenraad geeft een positief advies voor de uitvoering van dit plan.

11.8: Reactie Lerend Netwerk

Het lerend netwerk heeft kennis genomen van het kwaliteitsplan en het is besproken. Het is een compleet plan. Er is van gedachten gewisseld om een aantal actiepunten gezamenlijk op te pakken binnen het lerend netwerk.

Bijlage 1: Organogram

(Organisatiestructuur November 2018)



Bijlage 2: Afspraken lerend netwerk



Afspraken lerend netwerk

De doelstelling van het lerend netwerk is om ieders kennis en ervaring in te zetten om voortdurende verbetering van kwaliteit van zorg en dienstverlening te bevorderen binnen de organisaties die deelnemen aan het lerend netwerk. Hierbij is het belangrijk om kennis met elkaar te delen waarbij openheid en wederkerigheid belangrijk zijn. Het netwerk geeft de mogelijkheid om kennis te delen en te leren van elkaar, wederzijds leren staat centraal. Dit is de basis van de afspraken die met elkaar worden gemaakt.

Om de afspraken uit het lerend netwerk te bewaken en uit te voeren zitten de medewerkers met kwaliteit in hun portefeuille ieder kwartaal bij elkaar. Hierbij bezoeken ze steeds een andere locatie om elkaars organisatie te leren kennen. Op uitnodiging of op eigen initiatief kunnen anderen uit een van de organisaties altijd aanschuiven bij dit overleg.

Algemeen

- In het najaar bespreken van elkaars (concept) kwaliteitsjaarplannen
- In het voorjaar bespreken van elkaars (concept) kwaliteitsjaarverslagen

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning / Wonen en Welzijn

- Uitwisseling van protocollen en procedures
- Elkaar informeren over relevante zorginhoudelijke ontwikkelingen, best practices, projecten en vernieuwingen zodat waar nodig medewerkers met elkaar in contact kunnen worden gebracht om deze kennis te verspreiden en/of te verdiepen
- In geval van complexe zorginhoudelijke problematiek bij elkaar expertise halen

Veiligheid

- In geval van calamiteiten die hebben geleid tot ernstig letsel en/of overlijden, onafhankelijk voorzitter zijn bij analyse en eventueel meedenken in casuïstiek op dit gebied
- Vergelijking van cijfers op gebied van medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname en de MIC gegevens. Indien er aanleiding is bespreking van mogelijke achterliggende oorzaken

Leren en verbeteren van kwaliteit

- Op initiatief van de medewerker of de organisatie kunnen medewerkers kennis maken met een van de andere organisaties. Dit kan variëren van eenmalig meekijken/meelopen tot langduriger uitwisselingen. Het doel van uitwisseling is dat er twee kanten op geleerd wordt: van degene die meeloopt en van het team waarbij meegelopen wordt. Zowel van de organisatie als van de medewerker zal hierin iets gevraagd worden in zin van kosten en tijd.
- Waar mogelijk wordt scholing voor elkaar open gesteld als er bv een in company training is, maar ook bij klinische lessen. Hiertoe zullen de medewerkers met opleiding in hun portefeuille met elkaar in contact zijn.
- De bestuurders van de organisaties uit het lerend netwerk zitten 2 keer per jaar bij elkaar voor uitwisseling en intervisie. Ook lopen zij jaarlijks 1 dag mee bij een van de andere organisaties uit het netwerk.