



zorgfederatie
oldenzaal

KWALITEITSPLAN 2022

concept



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
Hoofdstuk 1: Profiel Zorgfederatie Oldenzaal	2
1.1. Algemeen profiel zorgorganisatie	3
1.2. Doelgroepen	3
1.3. Organisatiestructuur	6
1.4. Besturingsfilosofie	6
1.5. Kerntaak: missie, visie en ambities	7
Hoofdstuk 2: Leefplezier	9
2.1. Ken de cliënt	10
2.2. Mantelzorg (informele zorg)	12
2.3. Ontmoeten & welzijn	12
2.4. Producten & diensten	13
Hoofdstuk 3: Woonplezier	14
Hoofdstuk 4: Werkplezier	15
4.1. Strategische personeelsbeleid	15
4.2. Leren & ontwikkelen	15
4.3. Arbeidsmarkt	16
4.4. Vrijwilligers (informele zorg)	16
4.5. Communicatie	16
4.6. Personeelssamenstelling	17
Hoofdstuk 5: Flexibele en efficiënte dienstverlening	20
5.1. Expertise & regisseur	20
5.2. Technologie & Innovatie	20
5.3. Zelfstandigheid & samenwerking	20
Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering	21
6.1. Financiële bedrijfsvoering	21
6.2. Leiderschap, governance en management	21
Hoofdstuk 7: Verbeterparagraaf	23
Hoofdstuk 8: Risico's	27
Hoofdstuk 9: Tot slot	28
Bijlage 1: Organogram	29
Bijlage 2: Kerntaak van Zorgfederatie Oldenzaal	30
Bijlage 3: Afspraken lerend netwerk	35

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022. Zorgfederatie Oldenzaal heeft er voor gekozen om het kwaliteitsplan organisatiebreed te schrijven, specifieke aandachtspunten voor een locatie worden benoemd.

Het kwaliteitsplan 2022 is gebaseerd op de kaderbrief 2022. Het thema voor 2022 is:

“In de steigers”

De kaderbrief is gebaseerd op de in 2021 ontwikkelde Meerjarenambitie 'Samen verder bouwen aan leef- en werkplezier'. Het maakt een start met de uitwerking van de ambities voor de periode 2021 - 2025, vandaar de titel 'in de steigers'. Steigers gebruik je immers om het bouwwerk wat je aan het creëren of opknappen bent, goed en veilig te benaderen. Je kunt er beter bij, met meerderen tegelijk, vormt een platform voor opslag van materialen en het kost minder energie dan het balanceren op ladders alleen. Daarnaast is er al een goed fundament vanuit het verleden, dus bouwen we verder met de resultaten van de afgelopen jaren en bestendigen we de doelen uit 2021.

De hoofdstukken van het kwaliteitsplan zijn gebaseerd op de ambities uit de Meerjarenambitie, aangevuld met financiën en bedrijfsvoering. De financiële vertaling van het kwaliteitsplan komt terug in de begroting.

Hoofdstuk 1: Profiel Zorgfederatie Oldenzaal

1.1. Algemeen profiel zorgorganisatie

Zorgfederatie Oldenzaal (ZFO) is gevestigd in de gemeente Oldenzaal. Een organisatie voor ouderenzorg die thuis- en intramurale zorg en verschillende vormen van dagbesteding biedt en gespecialiseerd is in dementie. Onze kernactiviteit is het bieden van diensten op het gebied van zorg en behandeling, welzijn en wonen voor vooral kwetsbare ouderen. Het aanbod is integraal en op maat gesneden.

De organisatie kent twee vestigingen, te weten woonzorgcentrum Scholtenhof en woonzorgcentrum Mariahof, een thuiszorgtak en dagbesteding. De organisatie is op 1 januari 1997 ontstaan uit een fusie tussen Mariahof en Scholtenhof.

Het werkgebied betreft de stad Oldenzaal en nabije omgeving. De organisatie is kleinschalig van aard met aandacht voor de actuele maatschappelijke vraagstukken en vraagstukken die kenmerkend zijn voor een plattelandsomgeving.

1.2. Doelgroepen

Zorgfederatie Oldenzaal is een generalist voor ouderen van nu en ouderen van de toekomst. Dat betekent dat wordt ingespeeld op een toenemend vraag naar verschillende typen zorg die samenhangen met de levensfasen van ouderen en (toekomstige) cliënten.

Belangrijke thema's voor de doelgroep van de toekomst zijn:

- Preventie om 'gezondheidsvaardig' te kunnen zijn en blijven en zelfmanagement te behouden met mogelijkheden binnen het zorg- en sociale domein.
- Signalerende en pro-actieve inzet van professionals bij toenemende complexiteit van zorg.
- Ontmoetings- en dagbestedingsmogelijkheden.
- Passende woonvoorzieningen

Medewerkers kijken en luisteren 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 kent de organisatie samenwerking met Zorggroep Sint Maarten. Waar nodig en gewenst wordt aanvullende 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.

Aantal cliënten per ZZP Mariahof (peildatum 02/11/2021)	
Zorgzwaarte	Aantal cliënten
ZZP VV 4 incl.BH incl.DB	2
ZZP VV 5 incl.BH incl.DB	26
ZZP VV 6 incl.BH incl.DB	9
ZZP VV 7 incl.BH incl.DB	6
Eerstelijns verblijf laag	0
ZZP VV 9B incl.BH incl.DB	0
Totaal aantal cliënten	43

Aantal cliënten per ZZP Scholtenhof (peildatum 02/11/2021)	
Zorgzwaarte	Aantal cliënten
Verblijfscomponent VV niet geïndiceerde partner	0
ZZP VV 1 excl.BH incl.DB	0
ZZP VV 3 excl.BH incl.DB	0
ZZP VV 4 excl.BH incl.DB	1
Totaal exclusief behandeling	1
Zorgzwaarte	Aantal cliënten
ZZP VV 4 incl.BH incl.DB	7
ZZP VV 5 incl.BH incl.DB	45
ZZP VV 6 incl.BH incl.DB	12
ZZP VV 7 incl.BH incl.DB	3
ZZP VV 8 incl.BH incl.DB	1
ZZP VV 9B incl.BH incl.DB	1
ZZP VV 10 incl.BH incl.DB	0
Totaal inclusief behandeling	69

Aantal cliënten per leeftijdsgroep Mariahof, peildatum 02-11-2021	Aantal cliënten
60-69 jaar	1
70-79 jaar	7
80-89 jaar	21
>90 jaar	14
Aantal cliënten per leeftijdsgroep Scholtenhof, peildatum 02-11-2021	Aantal cliënten
60-69 jaar	0
70-79 jaar	11
80-89 jaar	33
>90 jaar	26

Overzicht aantal cliënten per product wijkverpleging (peildatum 02-11-2021)	
EV-Laat	2
EV-Hoog	0
Ouderen chronisch < 3mnd	10
Ouderen chronisch > 3mnd (psy)	30
Ouderen chronisch > 3mnd (som)	156
Ouderen preventie	10

PGB-individueel	0
Terminaal	1
Ziekenhuis Hulpverlening-MTH	12
Eindtotaal	221

Omzet (ZZP) Mariahof t/m september 2021	2021
ZZP 4VV (incl. BH incl.DB)	€ 95.853
ZZP 5VV (incl. BH incl.DB)	€ 1.782.600
ZZP 6VV (incl. BH incl.DB)	€ 616.030
ZZP 7VV (incl. BH incl.DB)	€ 655.657
ZZP 9bVV (incl. BH incl.DB)	0
ZZP 10VV (incl. BH incl.DB)	0

Omzet (ZZP) Scholtenhof t/m september 2021	
ZZP 1VV (excl.BH incl.DB)	
ZZP 3VV (excl.BH incl.DB)	€ 44.570
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	€ 38.433
ZZP 4VV (incl. BH incl.DB)	€ 331.775
ZZP 5VV (incl. BH incl.DB)	€ 3.315.407
ZZP 6VV (incl. BH incl.DB)	€ 756.794
ZZP 7VV (incl. BH incl.DB)	€ 267.095
ZZP 8VV (incl. BH incl.DB)	€ 72.188
ZZP 9bVV (incl. BH incl.DB)	€ 29.019
ZZP 10VV (incl. BH incl.DB)	€ 87.616

Productie t/m september 2021 Zorgverzekeringswet	
Ouderen chronisch < 3mnd	€ 66.713
Ouderen chronisch > 3mnd (psy)	€ 238.197
Ouderen chronisch > 3mnd (som)	€ 1.237.740
Ouderen preventie	€ 6.982
PGB-Ind	€ -
Terminaal	€ 31.263
Ziekenhuishulpverlening-MTH	€ 52.200
Eerstelijnsverblijf-Laag	€ 28.770
Eerstelijnsverblijf-Hoog	€ 23.991

WLZ overbruggingszorg t/m september 2021	
Begeleiding individueel	€ 36.996
Dagactiviteiten basis	€ 125.197
Persoonlijke verzorging-Basis	€ 603.880
Thuiszorgtechnologie	€ 6.321
Vervoer Dagbesteding/Dagbehandeling V&V	€ 9.229
Verpleging-Basis	€ 143.888
Schoonmaak	€ 41.454

1.3. Organisatiestructuur

Zorgfederatie Oldenzaal is een stichting met een eenhoofdig bestuur (directeur bestuurder) en een Raad van Toezicht bestaande uit 5 leden. De organisatiestructuur kenmerkt zich als een structuur waarin het zelforganiserend vermogen wordt ontwikkeld en ingebed.

Elke locatie kent kleinschalige intramurale afdelingen en vaste teams die leiding ontvangen van een locatiegebonden leidinggevende. Betreffende leidinggevendenden kennen daarnaast nog specifieke aandachtsgebieden die onderling zijn verdeeld, zoals dagbesteding en de thuiszorg. Ondersteuning vindt plaats door een kleine staf in de vorm van een Bedrijfsbureau, een team gericht op personeelsbeleid- en advies en een team gericht op algemeen beleid, kwaliteit en ontwikkeling.

In 2022 zal de hierboven beschreven organisatiestructuur worden aangepast naar een structuur die past bij de focusverandering van de besturingsfilosofie. In hoofdstuk 1.4. staat dit verder beschreven.

Belangrijke adviesorganen zijn:

- Cliëntenraad
- Ondernemingsraad
- Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad.

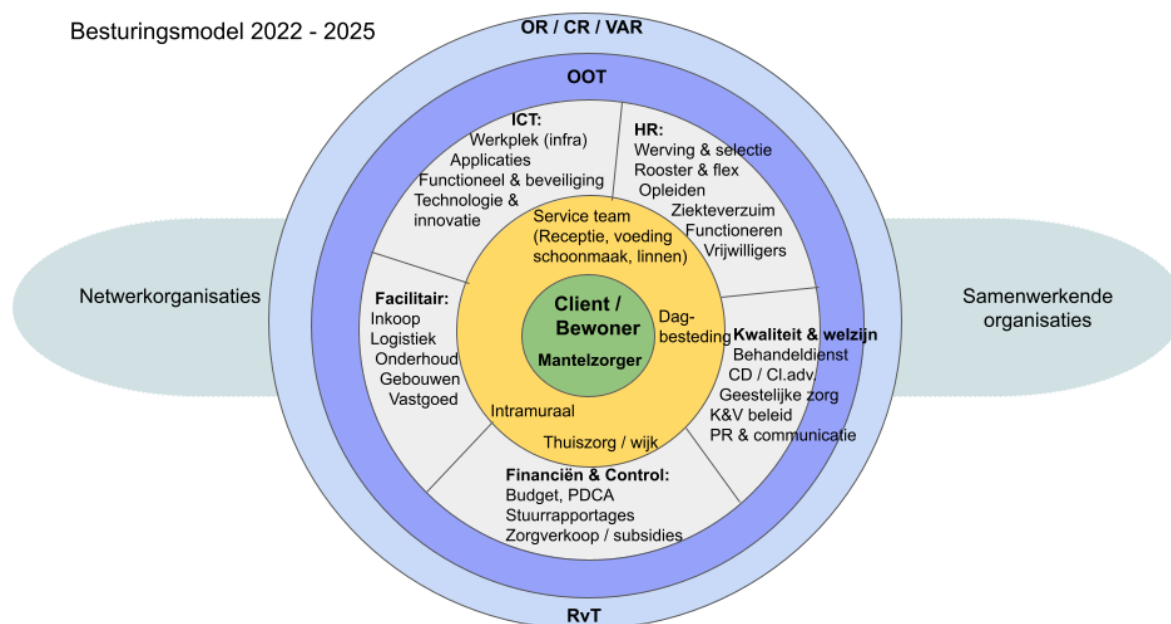
Zie bijlage 1 voor het organogram.

1.4. Besturingsfilosofie

Het besturingsmodel van de Zorgfederatie is gebaseerd op zelforganisatie. Dit betekent: *Een zelforganiserend team is een vaste groep medewerkers die dagelijks samenwerken, en als team de verantwoording dragen voor een geheel van samenhangende activiteiten die nodig zijn om een duidelijk omschreven, herkenbaar product of dienst te leveren aan een interne of externe klant.*

Uit evaluatie en gesprekken met teams in 2021 blijkt dat er een grote behoefte is aan meer (individuele) aandacht en ondersteuning, vooral van een leidinggevende. Daarom zal het komende jaar de focus gelegd worden op een combinatie van de filosofie van zelforganisatie en 'management by walking around'. Een hybride aansturing waarin de intramurale-, thuiszorg- en serviceteams de vrijheid krijgen om de cliënt te ondersteunen bij zorg en in welzijnsactiviteiten en daarnaast een beroep kunnen doen op dienstverlenende teams in de organisatie met een heldere aansturing.

Deze combinatie is vertaald in onderstaand beeld waarbij opgemerkt moet worden dat dit geen organogram is maar een vereenvoudigde, schematische afbeelding:



In 2022 is de dienstverlening en zijn verantwoordelijkheden voor alle teams duidelijk beschreven (functiebeschrijvingen), de bezetting ingevuld en is een eerste (informele) tevredenheidsmeting uitgevoerd. Het gaat er hierbij om of de primaire intramurale, thuiszorg en serviceteams zich ondersteund voelen bij hun werk.

1.5. Kerntaak: missie, visie en ambities

Zorgfederatie Oldenzaal heeft met de 'Meerjarenvisie ZFO 2020 *Een tocht door de tijd*' een periode afgesloten waarin Kwaliteit van leven, Thuis in de wijk en Bestaansrecht als zelfstandige netwerkorganisatie de belangrijkste ambities vormden. De geformuleerde kernwaarden *Open, Vakmanschap en Verbinding* zijn goed verankerd het motto: 'Samen, vertrouwd, dichtbij' is algemeen bekend.

In 2021 is een nieuwe meerjarenambitie 2025 ontwikkeld, getiteld '*Samen verder bouwen aan leef- en werkplezier*' die voortbouwt op dit stevige fundament. Onze kerntaak, verwoord in de missie, visie en ambities zijn gemoderniseerd en meer toegespitst op de doelgroep van nu en de toekomst én op de samenhang tussen leefplezier en werkplezier.

Wij vervullen onze kerntaak vanuit de kernwaarden *Open, Vakmanschap en Verbinding*.

Missie

Samen met mantelzorgers en vrijwilligers richten wij ons op leefplezier voor u als oudere, zodat u merkbaar kunt blijven genieten van het leven, ook bij veranderingen in uw gezondheid of in uw woon- of leefsituatie. Betekenisvol bijdragen aan uw leefplezier betekent voor ons werkplezier en evenzo belangrijk: waardering. Waar nodig werken we samen met partners. We kijken naar wat er wel kan in zorg, welzijn en wonen zodat u zich gezien, comfortabel en veilig voelt. Wij ondersteunen u bij het houden van balans en regie.

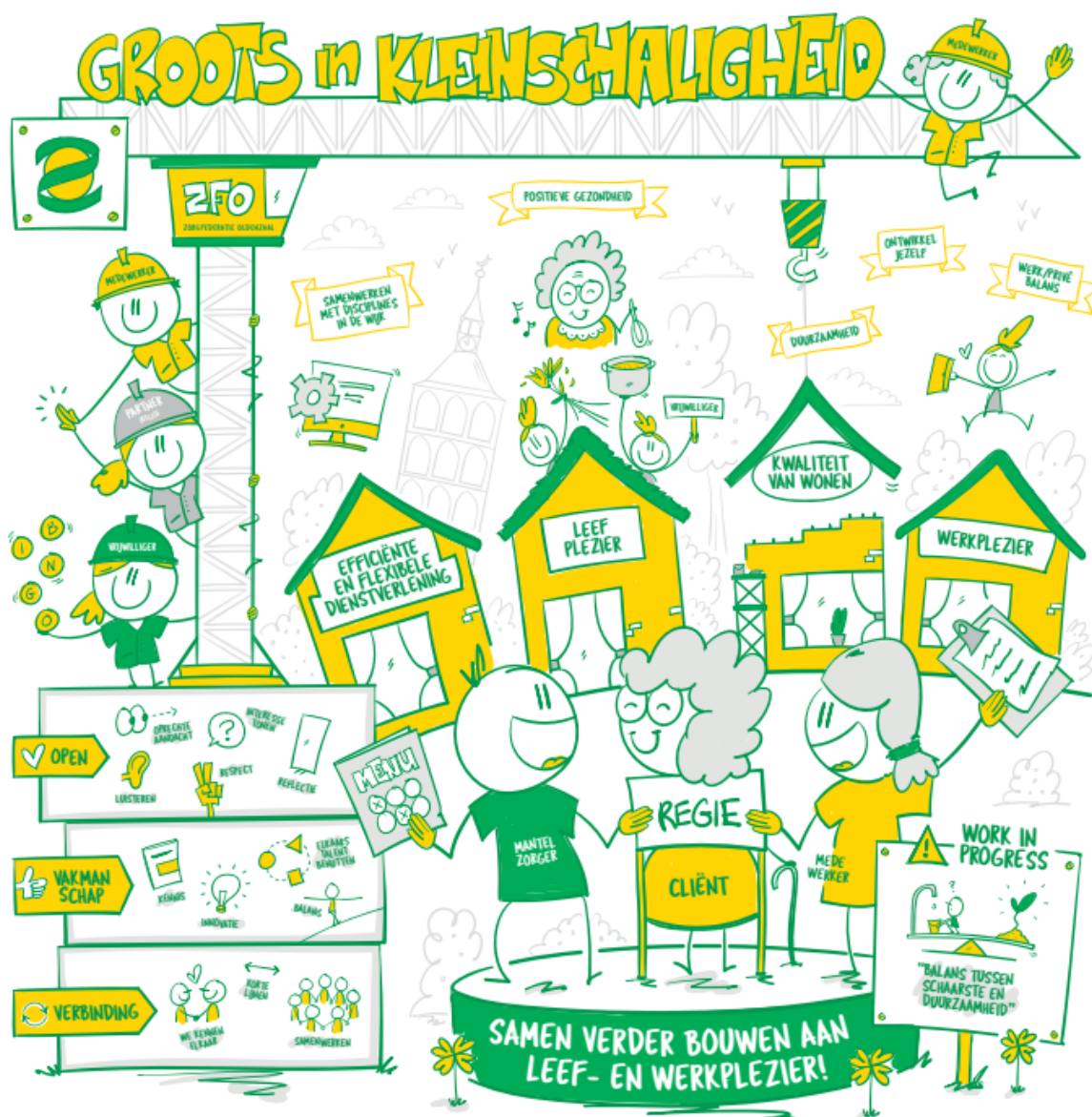
Visie elementen

Om de missie waar te kunnen maken is in de vorm van visie elementen geformuleerd hoe Zorgfederatie Oldenzaal haar kerntaak en ambities wil realiseren.

- Wij kennen de cliënt
- Wij kennen de mantelzorger
- Wij kennen de medewerker
- Wij kennen de medewerker
- Wij kennen ons vak
- Wij kennen onze organisatie
- Wij zijn zichtbaar in de wijk en werken samen

Voor een uitgebreide beschrijving van de kernwaarden en visie elementen: zie bijlage 2.

De Meerjarenambitie 'Samen verder bouwen aan leef- en werkplezier' is gevisualiseerd in onderstaande tekening.

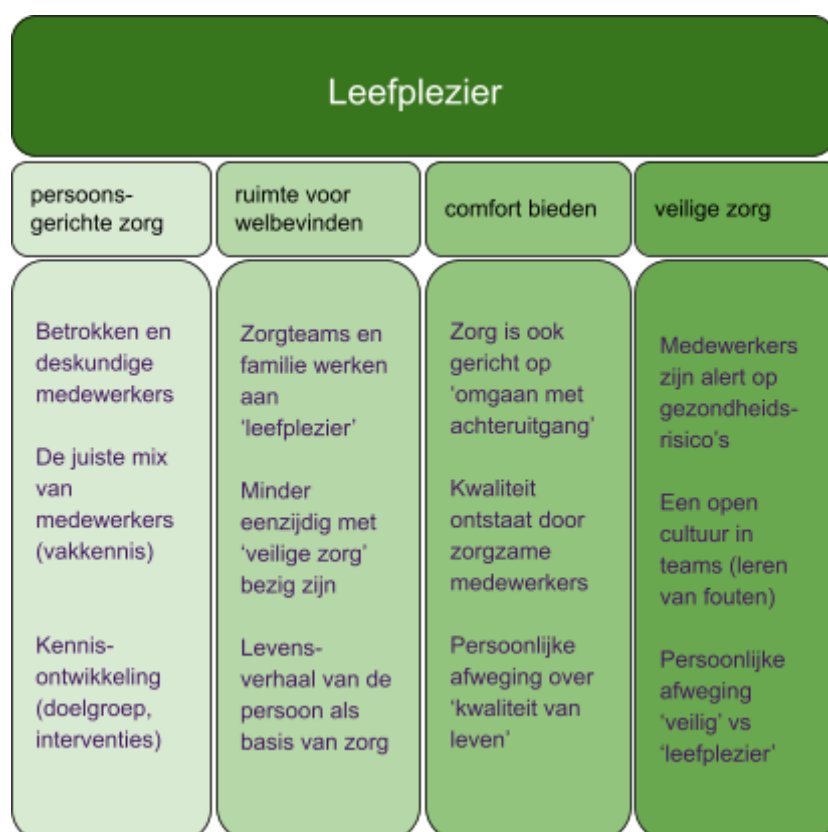


Hoofdstuk 2: Leefplezier

Zorgfederatie Oldenzaal staat voor Leefplezier, 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. Het streven is dat cliënten een prettig leven hebben waarbij met persoonsgerichte zorg gewerkt wordt aan 'leefplezier' en 'omgaan met achteruitgang'. Soms gaat het om welbevinden, een andere keer om comfort bieden.

Er wordt gewerkt volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De begrippen zoals genoemd in het kwaliteitskader, te weten: *compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen, zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie, inzet vrijwilligers en wooncomfort* sluiten perfect aan bij het leefplezier zoals de Zorgfederatie dat voor ogen heeft voor haar cliënten.

Samenvattend ziet leefplezier binnen Zorgfederatie Oldenzaal er als volgt uit:

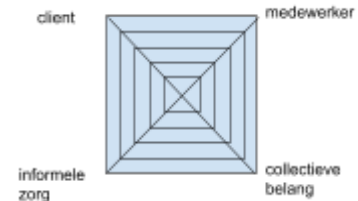


Om kwaliteit te borgen hanteert de organisatie als werk- en denkmodel het kwaliteitssysteem PREZO. In oktober 2019 heeft de initiële audit plaatsgevonden met als resultaat dat Zorgfederatie Oldenzaal met de onderdelen Scholtenhof, Mariahof, Thuiszorg en Dagbesteding het Gouden Keurmerk heeft ontvangen. De tussentijdse audit in 2020 is vanwege corona uitgesteld en heeft in 2021 plaatsgevonden, Zorgfederatie Oldenzaal mag het Gouden Keurmerk behouden. De eindaudit zal plaatsvinden in 2022. Tevens zal in 2022 een evaluatie plaatsvinden of Prezo nog steeds het meest passende kwaliteitssysteem is. Bij een bevestigend antwoord zal de voorbereiding voor de initiële audit worden gestart.

2.1. Ken de cliënt

Zorgfederatie Oldenzaal vindt het belangrijk om haar cliënten goed te kennen:

- Onze betrokkenheid begint thuis bij de cliënt. Daar zijn wij te gast. Wij luisteren en kijken op het juiste moment, met respect en wederzijds vertrouwen.
- Samen (in het vierkant: cliënt, medewerker, informele zorg en collectieve belang) vinden we de juiste balans in datgene wat betekenisvol is en leefplezier geeft.
- Alle momenten van leefplezier zijn bouwstenen voor kwaliteit van leven, welzijn en zingeving. Dit is terug te vinden in persoonlijke beleving en in de leef- en woonomgeving van de locaties. Veiligheid van de cliënt én de veiligheid van anderen lopen hier als een rode draad doorheen.
- Vertrouwde gewoonten en dat wat de cliënt gewend is zelf te bepalen en zelfstandig te doen, stimuleren wij. Datgene wat de cliënt gewend was te doen, samen met de mantelzorger, zetten we zoveel mogelijk voort. Wij geven, waar dit mogelijk is, zoveel mogelijk gehoor aan wensen en stimuleren het dragen van eigen verantwoordelijkheid.



Welkomstgesprek

Zorgfederatie Oldenzaal kent het welkomstgesprek voor de intramurale zorg met een vaste procedure.

Het doel van het welkomstgesprek is:

Zowel voor, als tijdens, als gedurende de eerste weken van het verblijf van de cliënt, hem/haar leren kennen, om op deze manier er voor te zorgen dat de cliënt zich thuis voelt in Mariahof/ Scholtenhof en de benadering, activiteiten en zorg op de cliënt te kunnen afstemmen.

Het welkomstgesprek vindt deels bij de cliënt thuis plaats voordat hij/zij verhuist. Ook willen we in deze periode een band opbouwen met de mantelzorger. De mantelzorger kent de cliënt goed en weet veel over de cliënt te vertellen. Deze informatie is belangrijk om de cliënt te leren kennen en om te weten wat de cliënt belangrijk vindt. Daarnaast is het voor de mantelzorger(s) vaak een grote stap dat hun naaste naar een verpleeghuis verhuist, een emotioneel beladen moment. Daarom is het belangrijk aandacht aan de mantelzorger(s) te schenken.

Voor de implementatie zal een scholing voor de verzorgenden verzorgd worden in combinatie met de scholing gesprekstechnieken. Vanwege het coronavirus is deze scholing verplaatst naar 2022, waarna de implementatie van het welkomstgesprek kan plaatsvinden.

Wet Zorg & Dwang

De cliënt goed kennen is ook belangrijk vanwege de Wet Zorg & Dwang (Wzd).

Zorgfederatie Oldenzaal onderschrijft het uitgangspunt van de Wzd (nee, tenzij) ten eerste. Voor alle cliënten streven we naar een goede balans tussen bewegingsvrijheid, veiligheid en woon- en leefplezier. Door de cliënt echt te kennen, kunnen wij de cliënt een goede kwaliteit van leven bieden en kunnen wij met vrijheidsbeperking en gedragsbeïnvloedende middelen zeer terughoudend zijn. Als er voor de veiligheid van cliënten maatregelen nodig zijn, dan kiezen wij voor de minst zware maatregelen die de vrijheid zo weinig mogelijk aantasten en zetten deze zo kort mogelijk in. Dit doen we altijd in overleg met cliënt en/of familie en we zoeken samen naar oplossingen die passen bij de cliënt, waarbij onze kernwaarden open, vakmanschap en verbinding worden gebruikt.

De Wzd is binnen Scholtenhof en Mariahof geïmplementeerd. Wel zal in 2022 optimalisatie van werkwijzen plaatsvinden en zal er gekeken worden of er scholingen georganiseerd kunnen worden om het gedachtegoed bij al onze medewerkers te laten landen.

Daarnaast zal in 2022 een nieuw zorgalarmeringssysteem geïmplementeerd worden, waarbij er meer vrijheid voor onze cliënten zal zijn. We hebben dan geen gesloten afdelingen meer. Er zullen individuele op de cliënt toegespitste afspraken betreffende leven in vrijheid moeten worden gemaakt.

Ook dient de Wzd geïmplementeerd te worden in de thuiszorg. We volgen hierbij de landelijke en regionale ontwikkelingen.

Elektronisch cliëntendossier

Afspraken die we met onze cliënten maken worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier (ECD). We willen in het ECD werken op een zo efficiënt en effectieve manier. Hierbij zoeken we naar de balans tussen alles weten en vastleggen en lees- en werkbaarheid. We merken hierin soms frictie. In 2022 zal, samen met de werkgroep ECD, gekeken worden naar mogelijke verbeteringen hierin, samen met aandacht voor de PDCA-cyclus.

Cliënttevredenheid

Jaarlijks wordt een cliëntmeting georganiseerd. Begin 2021 heeft een evaluatie van de systematiek van de cliënt metingen plaatsgevonden. De gebruikte systematieken zijn als positief bevonden en in overleg met de cliëntenraad is er voor gekozen om deze systematiek voor 2021 en 2022 weer in te zetten.

In 2021 heeft onder de thuiszorgcliënten het PREM-onderzoek plaatsgevonden en onder de cliënten/vertegenwoordigers in Scholtenhof en Mariahof de cliëntenraadpleging intramurale zorg, beiden uitgevoerd door bureau MarketResponse. De resultaten hiervan staan op ZorgkaartNederland.

Voor de dagbesteding is een eigen vragenlijst opgesteld en door eigen medewerkers uitgevraagd. Daarnaast promoot Zorgfederatie Oldenzaal ZorgkaartNederland onder haar cliënten.

Indicatoren basisveiligheid

Ook veilige zorg draagt 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 2021 zijn de kwaliteitsindicatoren uit het kwaliteitskader aangeleverd over de meetperiode januari-februari 2021. Naast de 3 verplichte indicatoren, te weten advance care planning, bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken, is samen met de cliëntenraad besloten om hieraan de indicatoren decubitus en incontinentie toe te voegen. Hierbij had met name de indicator incontinentie de voorkeur van de cliëntenraad. Zij waren benieuwd naar de score hierop. Uit de meting kwamen hierop geen bijzonderheden naar voren. Bij bijna 108 van de 115 cliënten zijn afspraken hierover vastgelegd in het zorgplan.

2.2. Mantelzorg (informele zorg)

Naast het kennen van de cliënt, vindt Zorgfederatie Oldenzaal het ook belangrijk om de mantelzorger te kennen:

- Voor een goede balans tussen leefplezier en wat de cliënt gelukkig maakt, is de mantelzorger onze samenwerkingspartner en expert in zorg, ondersteuning en begeleiding. Wij bouwen een band op en vinden het belangrijk dat de mantelzorger gekend wordt, betrokken is en het vertrouwen heeft dat de cliënt in goede handen is.
- We hebben aandacht voor beleving en gevoelens in een emotionele tijd. Wij zoeken samen naar een balans in de ondersteuning van de cliënt waarbij de mantelzorger enerzijds actief betrokken blijft en routines en gewoonten op het gebied van ondersteuning blijven bestaan en er anderzijds ruimte is voor wat de mantelzorger aankan en persoonlijk wenst.

Visie op mantelzorg

Zoals in de vorige paragraaf beschreven zal in 2022 het welkomstgesprek worden geïmplementeerd, waarbij ook de mantelzorger een belangrijke rol zal spelen. Daarnaast zal in 2022 de visie op informele zorg worden geëvalueerd en worden herschreven naar een visie op mantelzorg. Daarbij wordt gekeken wat de rol van de coördinator informele zorg hierin is, zodat deze functie goed wordt ingebed in de organisatie.

Belastbaarheid mantelzorgers in de Thuiszorg

Voor de Thuiszorg zal gezocht worden naar een systematiek of instrument om de belastbaarheid van mantelzorgers te meten, conform het kwaliteitskader wijkverpleging. Het is belangrijk dat teams wijkverpleging zicht krijgen op het aantal mantelzorgers, welke vormen van mantelzorg geboden worden, óf en zo ja, in welke mate waarin de mantelzorger (over)belast is. Dit inzicht is belangrijk omdat overbelasting van de mantelzorger ertoe kan leiden dat het informele systeem van de cliënt ontwricht raakt. Dit heeft tot gevolg dat de cliënt meer professionele zorg nodig heeft of niet meer thuis kan wonen, met opname in een intramurale zorgsetting tot gevolg.

2.3. Ontmoeten & welzijn

Ontmoeten en welzijn dragen bij aan het leefplezier van onze cliënten. In Scholtenhof en Mariahof heeft elk team met pg-cliënten een huiskamer waarin activiteiten worden georganiseerd passend bij de cliënten. Daarnaast worden ook in de recreatiezalen van Scholtenhof en Mariahof activiteiten georganiseerd voor cliënten van de locaties, maar ook voor cliënten uit de wijk. Dit activiteitenaanbod is door corona nog niet weer op het oude niveau van voor corona. Dit wordt in 2022 waar mogelijk opgepakt, waarbij ook wordt gekeken of activiteiten aansluiten bij de veranderde vraag en behoefte van cliënten.

Dagbesteding

Voor de ouderen die thuis wonen is dagbesteding een goede vorm van ontmoeten, om structuur te behouden en eenzaamheid tegen te gaan. Binnen Zorgfederatie Oldenzaal zijn diverse locaties voor dagbesteding, waarbij in 2021 is gestart met een nieuwe locatie 't Greune veld. Deze locatie is voor dementerende ouderen waarbij de activiteiten meer op het buitenleven gericht zijn.

In 2022 wordt een visie op dagbesteding ontwikkeld welke wordt gedragen in de keten. Naar aanleiding van deze visie kunnen locaties dusdanig ontwikkeld worden dat zij invulling kunnen geven aan de visie op dagbesteding met voldoende omvang. Ook zal de pilot

‘Anders indiceren’ welke in 2021 is gestart in samenwerking met de gemeente worden geëvalueerd en worden aanbevelingen in kaart gebracht.

2.4. Producten & diensten

Zorgfederatie Oldenzaal wil graag aantrekkelijke, gevarieerde, betaalbare en efficiënt geregelde pakketten aan product- en dienstenarrangementen bieden met een brede keuzemogelijkheid. Dit maakt maatwerk mogelijk. In 2022 zal een eerste stap worden gezet middels een inventarisatie van producten & diensten inclusief een kostenstructuur.

Voor de Thuiszorg wordt samen met Carint en Zorggroep Sint Maarten gekeken naar het gezamenlijk organiseren van de nachtzorg, dit als onderdeel van de toekomstbestendige wijkverpleging vanuit het hoofdlijnenakkoord.

Hoofdstuk 3: Woonplezier

Zorgfederatie Oldenzaal staat voor de uitdaging haar vastgoed toekomstbestendig te maken. Dat betekent dat de gebouwen waarbinnen onze bewoners wonen en onze medewerkers hun dienstverlening uitoefenen, moeten voldoen aan huidige, maar ook toekomstige eisen. Een goed beeld van wat deze eisen zijn, wordt beschreven in het werkdocument "Masterplan Vastgoed". Een jaarlijks te evalueren en bij te stellen plan waarin de Zorgfederatie haar ambities in vastgoed heeft beschreven.

In 2022 zijn per locatie de volgende aandachtspunten van belang:

- Locatie Scholtenhof:
 - inregelen van dagelijks onderhoud
 - inregelen MJOP 1-4 jaar
 - definitieve visievorming op Vernieuwbouw oudbouw
 - visie gebiedsontwikkeling Park Scholtenhof
- Locatie Berghuizen:
 - Nieuwbouw woongebouw
 - Nieuwbouw ontmoeting
- Locatie Mariahof:
 - inregelen dagelijks onderhoud
 - MJOP 1-4 jaar
 - Visievorming op nieuwbouw woongebouw
 - Gebiedsontwikkeling Beatrixpark
- Locatie Centrum:
 - Nieuwbouw woongebouw
 - Gebiedsontwikkeling
- Locaties (thuiszorg)Kantoren:
 - kantoor staf + woongebouwen
 - kantoor thuiszorg

De stuurgroep Bouw is verantwoordelijk voor de voortgang en uitvoering van deze aandachtspunten.

Hoofdstuk 4: Werkplezier

Zoals beschreven in hoofdstuk 1.4. wordt in 2022 een vervolg gegeven om zelfsturing in een bijgestelde vorm de komende jaren verder uit te rollen. We verwachten dat onze teams deze kennis inzetten voor onze gezamenlijke missie zoals beschreven bij 1.5.

Een dergelijke missie kunnen we alleen verwezenlijken als medewerkers ook de ruimte en het vertrouwen krijgen om betekenisvol te kunnen zijn. Werken aan de kerncompetenties 'open', 'vakmanschap' en 'verbinding' betekent verantwoordelijkheden daar leggen waar die nodig is: op teamniveau binnen zowel de primaire als de ondersteunende teams.

Het hierboven genoemde herijken van de besturingsfilosofie zal effect hebben in het vergroten van het werkplezier. Teams weten wat ze moeten doen en waar ze ondersteuning in kunnen krijgen/vragen.

4.1. Strategische personeelsbeleid

De herijking van de besturingsfilosofie is het uitgangspunt om het strategisch personeelsbeleid verder uit te werken en een gezicht te geven. Allereerst zal de voorgestelde structuur van het team HR in 2022 worden ingevoerd, waarbij het HR team onder aansturing van een leidinggevende HR de teams op verschillende HR onderdelen zal ondersteunen.

Het strategisch personeelsbeleid helpt ZFO om de organisatiedoelstellingen te behalen uitgaande van de missie en visie van ZFO en stelt ons in staat om in te spelen op veranderingen in de toekomst. Er is aandacht voor persoonlijk en hiërarchisch leiderschap en cultuur. Speerpunten in 2022 zijn:

1. Wendbaarheid, ontwikkeling/opleiding
2. Talentmanagement
3. Strategische personeelsplanning
4. Aandacht voor medewerkers (o.a.gesprekscyclus)
5. Aanpak arbeidsmarkt
6. Behoud medewerkers
7. Basis HR op orde

4.2. Leren & ontwikkelen

De concept notitie Visie Strategisch Leren en Ontwikkelen 2021- 2025 dient in 2022 definitief te worden vastgesteld en ZFO richting geven op het gebied van leren en ontwikkelen. Met strategisch leren dient er aangesloten te worden bij de leer- en ontwikkelbehoeften van medewerkers en wordt de praktische toepasbaarheid van nieuwe kennis vergroot.

Digitale leeromgeving

Om de medewerker en ZFO inzicht te geven in competenties/vorderingen van medewerkers en de leer- en ontwikkelbewegingen van medewerkers te monitoren, wordt er een forse uitbreiding van de digitale leeromgeving (LMS) in 2022 ingevoerd. Met behulp van het LMS als leerplatform kunnen medewerkers optimaal profiteren van alle vormen van digitaal leren (ook blended). Dit komt ten gunste van kwaliteit, deskundigheid, duurzame inzetbaarheid van medewerkers en als verantwoording naar kwaliteits- en inspectie organen.

Meelopen bij andere organisaties/afdelingen

In afstemming met collega instellingen en binnen ZFO zal gezocht worden naar mogelijkheden om vorm te geven aan *‘Medewerkers kijken bij een ander in de ‘keuken’* met als doel drempels wegnemen, meer uit de talenten en capaciteiten van medewerkers halen. Vanuit de gedachte dat werk meer is dan je huidige baan hopen we medewerkers meer en langer te binden en ongewenst vroegtijdig verloop te voorkomen.

4.3. Arbeidsmarkt

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

Zorgfederatie Oldenzaal wil kwalitatief goede nieuwe collega's rekruteren, huidig personeel behouden en veelbelovende talenten aantrekken. Het vinden van nieuw personeel dat aan onze kwaliteitseisen voldoet is in de huidige tijd een uitdaging. In een tijd waarin medewerkers het voor het kiezen hebben kan Zorgfederatie Oldenzaal als werkgever het verschil maken. In 2022 richten we ons op:

- Vinden, binden en contact maken met potentiële medewerkers als een continu proces.
- Behouden van medewerkers.
- Naar buiten brengen wat we van binnen zijn.
- Zichtbaar maken dat je als medewerker bij ZFO echt een verschil kunt maken (aandacht voor welzijn).
- Vinden en zichtbaar zijn voor de arbeidsmarkt.

4.4. Vrijwilligers (informele zorg)

Met betrekking tot vrijwilligers en mantelzorg zal in 2022 het effect merkbaar zijn van de invoering van de functie van coördinator informele zorg in 2021. Deze functie zal in 2022 nader wordt uitgewerkt en naast de rol richting vrijwilligers zal er nadrukkelijk aandacht worden gevestigd op de mantelzorg. Allereerst door een Visie op Mantelzorg te ontwikkelen en vervolgens te implementeren. Deze functie maakt in 2022 onderdeel uit van het HR team en zal worden ingebed in de organisatiestructuur en zal zichtbaar zijn in de organisatie door o.a. de belastbaarheid van mantelzorgers te meten, werven van vrijwilligers, monitoren van vrijwilligerstevredenheid, overleggen plannen met vrijwilligersgroepen en onderlinge verbinding vergroten.

4.5. Communicatie

In een tijd van vele (toekomstige) veranderingen zowel heel direct gerelateerd aan de ontwikkelingen van Zorgfederatie Oldenzaal zelf (zoals ver-/nieuwbouwplannen, besturingsfilosofie, nieuwe meerjarenambitie, capaciteit medewerkers) en de pandemische situatie waarin iedereen zich bevindt, is communicatie met onze stakeholders belangrijk om verbinding te houden. Informatievoorziening afgestemd op onze doelgroepen, gebaseerd op een duidelijke structuur en toegankelijke middelen zijn hiervoor voorwaarde. In 2022 zal hiervoor een fundament worden ontwikkeld.

Op cruciale onderdelen/ontwikkelingen hebben adviesorganen (CR, VAR, OR) een belangrijke rol, zij zullen en willen meer zichtbaar zijn voor de achterban en daarop de nodige acties uitzetten in 2022.

4.6. Personeelssamenstelling

Zorgfederatie Oldenzaal werkt aan goede zorg op basis van het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De organisatie biedt betrokken en deskundige medewerkers mogelijkheden voor ontplooiing en uitbreiding van kennis om de juiste mix van medewerkers te realiseren die aan de cliënt zorg en begeleiding verlenen

FTE uitbetaald t/m september 2021 (excl. Mutatie urensaldi)		Realisatie 2021	
Directie		9,08	
Bedrijfsbureau		7,36	
Mariahof	Verpleegkundige	3,76	9%
	Verzorgende (incl nachtdienst)	22,00	53%
	Personeel niet in loondienst	1,68	4%
	Woonassistent	6,00	14%
	Helpende	8,34	20%
		41,79	
	Verpleegkundig specialist	0,00	
	Kok	0,93	
	AB + AB op de teams	1,65	
	Keuken	1,40	
	Leerling	4,43	
	Geestelijk verzorger	0,00	
	Huishouding/linnenkamer/flex oproep	2,39	
	Beweegagoog	0,40	
	Secretaresse	0,47	
	Leidinggevende	0,44	
		53,90	
Scholtenhof	Verpleegkundige	9,24	16%
	Verzorgende	29,47	51%
	Personeel niet in loondienst	2,98	5%
	Woonassistent	9,25	16%
	Helpende	6,34	11%
		57,28	
	Verpleegkundig specialist	0,00	
	Kok	0,98	
	AB + AB op de teams	1,91	
	Keuken	2,16	
	Leerling	4,20	
	Huismeester	1,84	
	Geestelijk verzorger	0,45	
	Huishouding/linnenkamer/flex oproep	2,35	
	Receptie	1,87	
	Secretaresse (incl. VAR ondersteuning)	0,49	
	Leidinggevende	1,09	
	Coordinator informele zorg	0,54	
Thuiszorg		75,15	
	Verpleegkundige	3,02	7%
	Verzorgende	28,15	67%
	Personeel niet in loondienst	2,41	5%
	Wijkverpleegkundige	11,10	26%
	Helpende	0,38	
		45,06	
	Leerling	4,54	
	Dagbesteding	3,20	
		52,80	
		198,29	
		Realisatie 2021	
	Inhuur Verpleeghuisarts en overige functies	€ 371.085	

Met de specialisten Ouderengeneeskunde en de paramedische zorg van Zorggroep Sint Maarten wordt samengewerkt.

Daarnaast zijn er veel vrijwilligers werkzaam binnen Zorgfederatie Oldenzaal, op peildatum oktober 2021 zijn er 260 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. We houden hierbij rekening met de WAB (Wet Arbeidsmarkt in Balans).

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

- 13% verpleegkundigen, 57% verzorgenden, 15% helpenden en 15% woonassistenten (met een bandbreedte van 10%).
- Welzijn is binnen de teamsamenstelling geborgd.
- Daarnaast heeft elke afdeling 1 activiteitenbegeleider en worden activiteitenbegeleiders ingezet voor recreatieve doeleinden.

De personele inzet is de laatste jaren in Scholtenhof en Mariahof opgehoogd door het kwaliteitsbudget, de focus heeft hierbij vooral gelegen op de bezetting in de huiskamers en op welzijn.

De deskundigheidsmix in de Thuiszorg is als volgt:

- 26% wijkverpleging, 7% verpleging en 67% verzorging (met een variatie van 10%).

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: 93,34%
- Ziekteverzuimcijfer: 6,66% (voortschrijdend jaartotaal t/m oktober 2021)

In- en uitstroomcijfers, exclusief stagiaires en leerlingen

Periode: januari tot en met oktober 2021			
	FTE	Aantal medewerkers	Soort functies
Instroom	18,1	71	Organisatiebreed
Uitstroom	19,9	62	

Ratio personele kosten/opbrengsten

Periode: januari tot en met oktober 2021		
Opbrengsten	Personeelskosten	Ratio
€ 11.813.554	€ 8.848.001	74,9%

Hoofdstuk 5: Flexibele en efficiënte dienstverlening

5.1. Expertise & regisseur

De scope van onze expertise is gericht op ouderen met dementie, daar ligt de kracht van Zorgfederatie Oldenzaal. Op basis van een beschouwing van cliënt doelgroepen in de vorm van persona's hebben wij een beeld van de huidige en toekomstige cliënt en weten wij waarop we ons willen en moeten richten. Gezien de toenemende complexiteit op het gebied van gedrags- en psychische problematiek bij ouderen willen wij (meer) gebruik maken van netwerken en de expertise van collega-organisaties. Daarnaast verdiepen wij ons in somatische vraagstukken die zich voordoen. Zo willen wij onze expertise op het gebied van wondzorg en palliatieve zorg versterken.

5.2. Technologie & Innovatie

Technologie en innovatie moeten aansluiten bij de toenemende en te verwachten vraag van de (toekomstige) cliënt enerzijds en werkwijzen ten gunste van doelmatiger en efficiënter werken anderzijds. Al meerdere jaren is de Zorgfederatie aangesloten bij de TZA, van waaruit gevolgde trainingen hebben geleid tot bewustwording van het nu van technologische ondersteuning. Deze ingezette koers wordt vervolgd met een, te ontwikkelen, nieuwe visie en beleid ondersteund door een nieuwe structuur om technologie te verankeren in bestaande en toekomstige werkwijzen.

Aandacht voor thema's zoals digivaardig zijn, focus op het stimuleren van gebruik van beeldzorg, de medicijndispenser en de medicatie controle app intramuraal zullen nog meer vaste bodem krijgen. Daarnaast zal een breed plan gericht op het realiseren van nieuwe zorgalarmering intramuraal moeten bijdragen aan veiligheid en bewegingsvrijheid voor de cliënt en werkgemak voor de medewerkers.

Om te kunnen investeren in de technologische toekomst is een stevige ICT structuur een belangrijke voorwaarde. Eveneens een uitdaging vanwege de mogelijkheden van de verouderde gebouwen.

5.3. Zelfstandigheid & samenwerking

Zorgfederatie Oldenzaal is groots in kleinschaligheid. Slagkracht en korte lijnen kenmerken onze processen en besluitvorming met aandacht voor samenwerking. We zoeken als Zorgfederatie Oldenzaal nadrukkelijk de samenwerking met andere lokale organisaties, maar ook in de keten met collega zorg- en welzijnsorganisaties, woningcorporaties, gemeente, leveranciers en dienstverleners.

In 2022 blijven we participeren in het samenwerkingsverband Goede Zorg Dichtbij met als focus de Innovatiegarage. Tevens zullen we nadrukkelijk de efficiëntie onderzoeken in het verlenen van nachtzorg in de wijk. Tevens is het creëren van een toekomstbestendige visie op ouderenzorg in Oldenzaal en omstreken een bestuurlijk onderwerp en het convergeren van diverse samenwerkingsinitiatieven tot een eensluidende aanpak en koers met (keten)partners.

Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering

6.1. Financiële bedrijfsvoering

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 middelen kwaliteitskader en extra middelen macro-economisch kader), de onzekerheid over de jaarlijkse tarieven en het feit dat er tot op heden bijna geen meerjarenafspraken kunnen worden gemaakt betekent dat er snel gereageerd zal moeten worden op het ontstaan van financiële risico's.

Zorgfederatie Oldenzaal is eind 2021 bezig met de verwerving van één van de huurpanden en zal hiervoor leningen aantrekken. De externe verantwoording naar stakeholders wordt hierdoor belangrijker en vraagt meer van interne processen.

Wijzigingen in de interne organisatie qua mensen en functies leiden tot vragen en andere interne stuurinformatie. In 2022 zal veel aandacht worden besteed aan wijzigingen in de administratieve verwerking, processen en opstellen van gewijzigde management- en stuurinformatie. Hierdoor kan snel worden ingespeeld op vragen, veranderingen en kunnen financiële risico's snel worden ingeschat.

Daarnaast willen wij borgen dat risico's periodiek gemonitord worden, zodat wij hierop tijdig kunnen anticiperen. Hiervoor gaan we in 2022 op zoek naar een bruikbaar risicomanagementinstrument en zal periodiek overleg geborgd worden door het instrument op te nemen in de Planning & Control-agenda.

6.2. 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.

De Directeur Bestuurder gaat frequent met de VAR in overleg, om de zorginhoudelijke kennis te waarborgen. Daarnaast heeft zij tweemaal per jaar een overleg met de Specialist Ouderengeneeskunde voor waarborging van de medische kennis. Structureel loopt de Directeur Bestuurder mee met medewerkers in verschillende functies.

Lerend netwerk

Daarnaast is de Directeur Bestuurder verantwoordelijk voor het actief onderhouden van het lerend netwerk. Zorgfederatie Oldenzaal vormt een lerend netwerk samen met Zorggroep Manna en de Vrizenhof. Zie bijlage 2 voor de afspraken die zijn gemaakt over de invulling hiervan.

Organisatie Ontwikkel Team

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.

Raad van Toezicht

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.

Adviesorganen

Naast een Cliëntenraad en Ondernemingsraad heeft Zorgfederatie Oldenzaal een Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR). Dit orgaan heeft zeggenschap over de (beroeps)ontwikkelingen van verpleegkundigen en verzorgenden. 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.

Hoofdstuk 7: Verbeterparagraaf

In bovenstaande hoofdstukken staat per ambitie uit de meerjarenambitie beschreven waar we in 2022 aan willen werken. In onderstaande tabellen staan puntsgewijs de belangrijkste speer- ontwikkelpunten voor 2022.

Leefplezier			
Einddoel	Resultaat 2022	Verantwoordelijke	Locatie
De wet Zorg & Dwang is volledig geïmplementeerd in de organisatie	Implementatie WZD in de thuiszorg en dagbesteding	Beleidsadviseur	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
	Werkwijzes rondom de WZD optimaliseren intramuraal		
	Er zijn geen gesloten afdelingen meer		
De cliënt wordt gekend. Medewerkers zijn expert en coach om de cliënt (naar vermogen) regisseur en deskundige in zijn eigen welbevinden te laten zijn, in samenwerking met de informele zorg en de welzijnscoach.	Ieder intramuraal team is in staat een welkomstgesprek te voeren. Het welkomstgesprek is geïmplementeerd.	Leidinggevende Scholtenhof	Mariahof Scholtenhof
Iedere cliënt ervaart een goede zorg- en dienstverlening. Zorgafspraken met cliënten worden op juiste wijze geregistreerd in zorgplan.	Werken in het ECD op de voor ons efficiënte en effectieve manier	Leidinggevenden Scholtenhof Mariahof	Mariahof Scholtenhof
	De PDCA cyclus is geborgd op inhoud, samenhang en verantwoordelijkheden, het zorgplan is leidend		
Clienttevredenheid wordt frequent getoetst om de client nog beter te kennen en aandachtspunten gericht op leefplezier te verwerken en te borgen.	Evaluatie van huidige methodiek is voltooid.	Beleidsadviseurs	Mariahof Scholtenhof
Mantelzorgers zijn maximaal betrokken bij het zorgverleningsproces	Visie op mantelzorg is ontwikkeld en geïmplementeerd	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg
	Vertaling van de visie naar de functie van coördinator Informele zorg is geborgd en ingebed in structuur HR.		
	De belastbaarheid is inzichtelijk en individuele afspraken hierover staan vast.		
	PvA opstellen om te komen tot nadere integratie van mantelzorgers bij zorgverleningsproces.		
Visie op Ontmoeting & Welzijn	Visie op Ontmoeting & Welzijn is ontwikkeld met onderscheid op locatieniveau	Directeur bestuurder	Mariahof Scholtenhof
	Optimale benutting van ontmoetingsruimten in de huidige locaties	Leidinggevend	
	Activiteitsaanbod is terug op pre-corona niveau	Leidinggevende Mariahof	
Visie op Dagbesteding	Visie is ontwikkeld met en wordt gedragen in de keten	Leidinggevende Mariahof	Dagbesteding: Mariahof/Abdij Scholtenhof 't Greune veld

	Locaties zijn dusdanig ontwikkeld dat zij invulling kunnen geven aan de visie op dagbesteding met voldoende omvang		Breedwijs
Cliënt heeft keuze in producten en diensten af te nemen van de ZFO. Er is een keuzemenu op maat.	Producten & diensten overzicht incl. kostenstructuur	beleids-adviseur facilitair	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
	Keuzemenu per cliënt met inzicht in efficiëntie kosten (bijv. benodigde minimale afname)		

Woonplezier

Einddoel	Resultaat 2022	Verantwoordelijke	Locatie
Scholtenhof is klaar voor de toekomst (aankoop en renovatie)	Visie op vernieuwbouw oudbouw is ontwikkeld	Directeur Bestuurder	Scholtenhof
	Plan van aanpak en stappenplan voor upgradering Scholtenhof om nog 6 jaar te kunnen verblijven		
Mariahof is klaar voor de toekomst	Planvorming nieuwbouw (Mariahof)	Directeur bestuurder	Mariahof
	Plan van aanpak en stappenplan voor upgradering Mariahof om nog 8 jaar te kunnen verblijven		
Kantoormogelijkheden stafdiensten en thuiszorg staan vast	Visievorming	Directeur Bestuurder	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg
Over 8 jaar toekomstbestendige locaties met uitbreiding	Masterplan vastgoed herijkt	Directeur Bestuurder	Mariahof Scholtenhof

Werkplezier

Einddoel	Resultaat 2022	Verantwoordelijke	Locatie
Optimale besturing van de organisatie	Herijken besturingsfilosofie, hierdoor weten teams wat ze moeten doen en waar ze ondersteuning op kunnen krijgen/vragen	Directeur bestuurder	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Strategisch personeelsbeleid helpt organisatiedoelstellingen te behalen uitgaande van de missie en visie van ZFO en stelt ons in staat om in te spelen op veranderingen in de toekomst.	Er is aandacht voor persoonlijk en hiërarchisch leiderschap en cultuur. Speerpunten zijn: 1. Wendbaarheid, ontwikkeling/opleiding 2. Talentmanagement 3. Strategische personeelsplanning 4. Aandacht voor medewerkers (o.a.gesprekscyclus) 5. Aanpak arbeidsmarkt 6. Behoud medewerkers 7. Basis HR op orde	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Met strategisch leren wordt aangesloten bij de leer- en ontwikkelbehoeften van medewerkers en wordt de praktische	Startnotitie strategisch leren en ontwikkelen: Herijking visie op opleiding; kaders en verwachtingen zijn bepaald.	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg

toepasbaarheid van nieuwe kennis vergroot.	Invoering ontwikkelingsgericht leren.		Dagbesteding
Digitale leeromgeving: De organisatie heeft overzicht in competenties/vorderingen van medewerkers en monitort de leer- en ontwikkelbewegingen van medewerkers. Ten gunste van kwaliteit, deskundigheid, duurzame inzetbaarheid, verantwoording naar kwaliteits- en inspectie organen.	Invoering LMS (Digitale leeromgeving) als leerplatform om optimaal te kunnen profiteren van alle vormen van digitaal leren (ook blended).	Leiding-gevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
	Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam en als zodanig geregistreerd		
Medewerkers kijken bij een ander in de 'keuken'. Doel: drempels wegnemen, meer uit de talenten en capaciteiten van medewerkers halen, meer en langer binden en ongewenst vroegtijdig verloop voorkomen vanuit de gedachte dat werk meer is dan je huidige baan.	Voorstel is gereed om interne mobiliteit te stimuleren.	Leiding-gevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
De beste mensen vinden, binden en behouden. Naar buiten brengen wat we van binnen zijn. Hierop is onze aanpak arbeidsmarkt en (-communicatie) gericht.	Arbeidsmarkt richten op de onderstaande onderwerpen 1 Directe werving 2 Employer branding 3 Relatie management 4 Binding	Leiding-gevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Interne en externe stakeholders zijn frequent geïnformeerd over belangrijke actuele thema's en ontwikkelingen in de organisatie.	Communicatiestrategie staat vast	Medewerker PR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
	Optimaal gebruik van middelen		

Flexibele en efficiënte dienstverlening			
Einddoel	Resultaat 2022	Verantwoordelijke	Locatie
Goede zorg dichtbij	Besluitvorming deelname aan project 'Goede zorg dichtbij' in Innovatiegarage en Geriatriesch Expertisecentrum	Directeur Bestuurder	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Technologie en innovatie hebben een vaste en erkende plek in de organisatie. ICT organisatie daaromtrent is efficiënt	Visie op technologie in het zorgverleningsproces is herijkt (uitwerking van processen: thuiszorg, wondzorg, intramuraal)	ICT-coördinator	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
	Personeel bemensing en inbedding functie(s) voor innovatie & technologie is duidelijk en gerealiseerd		
	Teams zijn digivaardig		
Een nieuw zorgalamerings- systeem moet ertoe leiden dat de client zich veilig voelt en vrijheid van bewegen ervaart. Medewerkers verlenen zorg die efficiënt en effectief is en ervaren hierdoor meer werkplezier	Een nieuw zorgalamerings-systeem is geïmplementeerd en functioneert cf. plan van eisen	Leiding-gevende Mariahof	Mariahof Scholtenhof

Financiën en bedrijfsvoering			
Einddoel	Resultaat 2022	Verantwoordelijke	Locatie
Financiële stuurinformatie updaten	Stuurinformatie voldoet aan de wensen van de gebruikers	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
AVG bewustwording en borging	Bewustwordingscampagne voor nieuwe en bestaande medewerkers gericht op ieders verantwoordelijkheid voor alle handelingen die te maken hebben met veilig gebruik en delen van persoonsgegevens	Beleidsadviseur	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Risicomanagement wordt in 2022 uitgerold en daarna vindt periodieke monitoring plaats	Per kwartaal worden de risico's in het OOT besproken en jaarlijks in de RvT.	Sr. adviseur bedrijfsvoering en control	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding

Hoofdstuk 8: Risico's

We gebruiken de volgende definitie van risicomanagement:

“Risico is een onzekere gebeurtenis met oorzaken, een kans van optreden en effecten op doelstellingen”. De volgende risico's met hoge kans of gevolg zijn tijdens de inventarisatie benoemd:

Risico's		
Risico	Toelichting	Type risico (kans - gevolgen)
Onvoldoende medewerkers en vitaliteitsrisico	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	Op dit moment voldoende vraag van cliënten maar het risico bestaat dat de vraag reduceert en/ of de tevredenheid afneemt	midden - hoog
Onzekerheid coronavirus	Het coronavirus heeft in korte tijd het leven enorm veranderd en heeft een enorme impact op de organisatie: Kans op besmettingen bij cliënten, waardoor zij ziek worden en mogelijk overlijden Kans op besmettingen bij medewerkers, waardoor zij ziek worden en vervangen moeten worden. Risico dat roosters niet meer volledig gevuld zijn. Medewerkers zijn veel bezig met corona, waardoor andere ontwikkelingen blijven liggen.	hoog - hoog
Financiële risico's	Kortlopende zorgcontracten t.o.v. langdurige investeringen/kapitaallasten. Tarieven die onderhandelbaar worden. Integratie NHC/NIC in de ZZP tarieven en daardoor onderhandelbaar.	midden - midden
Zorgalarmering	Het systeem is verouderd, de organisatie is bezig met de aanschaf van een nieuw systeem.	hoog - hoog

Hoofdstuk 9: Tot slot

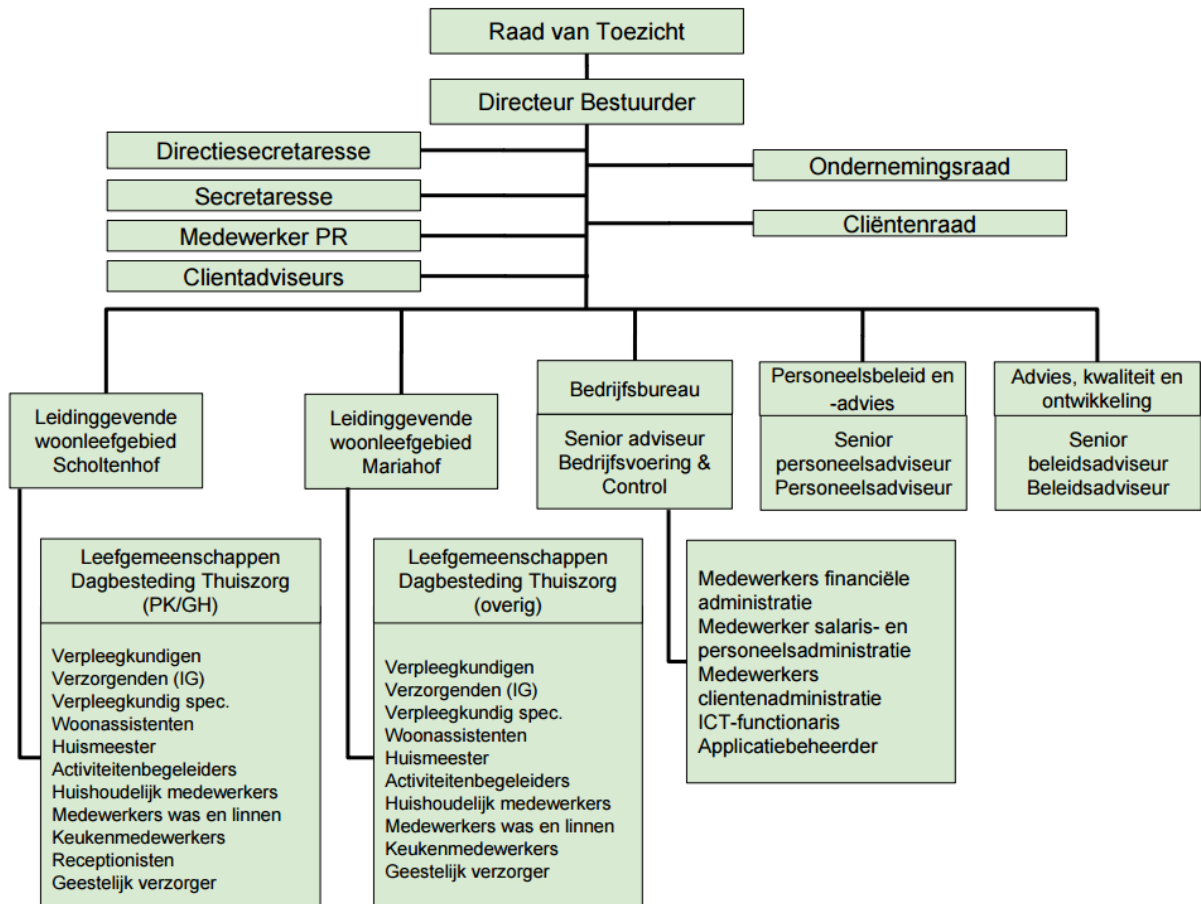
In dit kwaliteitsplan staat beschreven hoe Zorgfederatie Oldenzaal 2022 vorm gaat geven. Aan het einde van elk kwartaal wordt een stand van zaken op alle verbeterpunten beschreven. Een terugkoppeling wordt besproken in het OrganisatieOntwikkelTeam, de Raad van Toezicht, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Tevens komen de aandachtspunten op de gebruikelijke manieren terug in de organisatie, zoals intranet, nieuwsbrieven OOT, bijeenkomsten en kwaliteitsgesprekken.

Het jaar 2022 zal wederom een ambitieus jaar worden voor Zorgfederatie Oldenzaal. Naast alle beleidsvoornemens en projecten, hebben de gevolgen van de corona-pandemie nog steeds een grote impact op het dagelijks handelen. Het beschermen van onze bewoners, cliënten en onze medewerkers heeft daarbij de hoogste prioriteit. Daarnaast blijven we aan de toekomst denken en zijn we voortdurend bezig onze processen en infrastructuur te verbeteren. Dit is geen eenvoudige opgave en soms piept het en kraakt het...en verzuchten we wel eens: Hoe gaan we dit allemaal realiseren? Een mooie gedachte om bij alles te gebruiken: Wat is de toegevoegde waarde hiervan voor het leef- en werkplezier zoals we die met heel veel plezier in onze nieuwe missie hebben omschreven? Met onze nieuwe meerjarenambitie hebben we de koers vastgesteld. Ambitieuze, uitdagende en gebaseerd op waar we met elkaar voor staan, maar vooral ook waar we met elkaar voor gaan. Waardoor we iedere dag weer met plezier het beste van onszelf geven en vice versa... *We doo't veur mekaar en met mekaar.*

Bijlage 1: Organogram

Organisatiestructuur november 2018

Momenteel wordt een nieuw organogram ontwikkeld gebaseerd op de nieuwe besturingsfilosofie



Bijlage 2: Kerntaak van Zorgfederatie Oldenzaal

Kernwaarden

Wij gaan uit van onze kernwaarden

- Open
 - Wij staan open voor mensen en wensen en denken in mogelijkheden. Wij hebben oprechte aandacht door tijd en ruimte te nemen voor contact.
 - Wij zijn gastvrij, open, nieuwsgierig, empathisch, gelijkwaardig, vriendelijk, hebben aandacht en staan open voor ontwikkelingen.
 - Wij zijn nieuwsgierig, proactief en ondernemend. Wij weten elkaar te vinden, zijn (kritisch) zelfreflecterend en vragen om hulp. Wij geven elkaar feedback op een respectvolle manier. Wij raadplegen deskundigen waar nodig.
 - Waar nodig gaan we uit van social return om in gezamenlijkheid naar elkaar om te zien. Dit bevordert duurzaamheid.
- Verbinding
 - Wij werken samen met respect, vertrouwen en in verbinding.
 - Wij kennen de cliënt en diens verwanten. Wij verbinden ons aan hen, ook voordat ze cliënt zijn. Wij kennen elkaar ook als collega's en vrijwilligers en benutten elkaars kwaliteiten. Er zijn korte lijnen tussen cliënt, familie, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen.
 - Wij zijn in verbinding met samenwerkingspartners en het maatschappelijk veld en netwerk in Oldenzaal en zijn op de hoogte van maatschappelijke ontwikkelingen. Wij zetten in op duurzame relaties.
- Vakmanschap
 - Cliënten worden behandeld zoals zij dat wensen op basis van de juiste vakkennis.
 - Wij kennen ons vak en versterken elkaar in ons vakmanschap. Wij maken gebruik van elkaars talenten en inspireren elkaar.
 - Wij zijn bereid onze kennis continu te vergroten door (vakinhoudelijke) kennis uit te bouwen. Wij zijn innovatief en ontwikkelen onszelf continu en ondersteunen collega's, cliënten, betrokkenen en vrijwilligers hierin. Wij zetten in op duurzaamheid in ons handelen.

Dit is ons motto, onze lijfspreuk: **Samen, vertrouwd, dichtbij.**

Missie

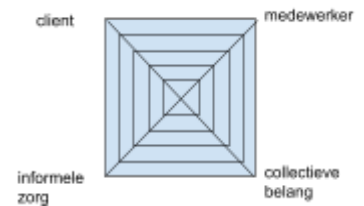
Samen met mantelzorgers en vrijwilligers richten wij ons op leefplezier voor u als oudere, zodat u merkbaar kunt blijven genieten van het leven, ook bij veranderingen in uw gezondheid of in uw woon- of leefsituatie. Betekenisvol bijdragen aan uw leefplezier betekent voor ons werkplezier en evenzo belangrijk: waardering. Waar nodig werken we samen met partners. We kijken naar wat er wel kan in zorg, welzijn en wonen zodat u zich gezien, comfortabel en veilig voelt. Wij ondersteunen u bij het houden van balans en regie.

Visie om de kerntaak en ambities te realiseren

Om bovenstaande waar te maken hebben we geformuleerd HOE wij als Zorgfederatie Oldenzaal onze kerntaak en ambities willen realiseren.

Wij kennen de cliënt

- Onze betrokkenheid begint thuis bij de cliënt. Daar zijn wij te gast. Wij luisteren en kijken op het juiste moment, met respect en wederzijds vertrouwen.
- Samen (in het vierkant: cliënt, medewerker, informele zorg¹ en collectieve belang) vinden we de juiste balans in datgene wat betekenisvol is en leefplezier geeft.
- Alle momenten van leefplezier zijn bouwstenen voor kwaliteit van leven, welzijn en zingeving. Dit is terug te vinden in persoonlijke beleving en in de leef- en woonomgeving van de locaties, nu en in woonconcepten die in de nabije toekomst worden gerealiseerd. Veiligheid van de cliënt én de veiligheid van anderen lopen hier als een rode draad doorheen.
- Vertrouwde gewoonten en dat wat de cliënt gewend is zelf te bepalen en zelfstandig te doen, stimuleren wij. Datgene wat de cliënt gewend was te doen, samen met de mantelzorger, zetten we zoveel mogelijk voort. Wij geven, waar dit mogelijk is, zoveel mogelijk gehoor aan wensen en stimuleren het dragen van eigen verantwoordelijkheid.



Het koppelbed

"We zijn 60 jaar getrouwd en al die tijd zijn we nog nooit bij elkaar weg geweest. Omdat het niet anders meer kan moeten we nu gescheiden verder. Dat geeft zoveel verdriet Zij is alleen op een andere plek en ik ben alleen in een leeg huis en in een leeg bed. Ik mis de gewoonte dat je bij elkaar bent. Dag en nacht. Ik mis het tegen elkaar aan kruipen of, zoals we dat de laatste tijd wel vaker deden, liggend naast elkaar, hand in hand, samen naar mooie muziek luisteren.

Daarom ben ik zo ontzettend blij dat Zorgfederatie Oldenzaal een koppelbed heeft. Een logeerbed dat een eenpersoonsbed omtovert tot een tweepersoonsbed. Ik kan weer een enkele keer naast haar liggen, weer gewoon bij haar zijn en dan zijn we weer even samen gelukkig".

Wij kennen de mantelzorger

- Voor een goede balans tussen leefplezier en wat de cliënt gelukkig maakt, is de mantelzorger onze samenwerkingspartner en expert in zorg, ondersteuning en begeleiding. Wij bouwen een band op en vinden het belangrijk dat de mantelzorger gekend wordt, betrokken is en het vertrouwen heeft dat de cliënt in goede handen is.
- We hebben aandacht voor beleving en gevoelens in een emotionele tijd. Wij zoeken samen naar een balans in de ondersteuning van de cliënt waarbij de mantelzorger enerzijds actief betrokken blijft en routines en gewoonten op het gebied van ondersteuning blijven bestaan en er anderzijds ruimte is voor wat de mantelzorger aankan en persoonlijk wenst.

Balans

"Het is fijn om te ervaren dat je het als mantelzorger niet meer alleen hoeft te doen. Dat er weer rust en ademruimte voor jezelf komt, en dat de zorg voor het welzijn van je geliefde doorgaat op een manier zoals je die graag wenst."

¹ Informele zorg: mantelzorger, vrijwilliger

Wij kennen de medewerker

- Wij creëren een arbeidsomgeving waarin werkgeluk centraal staat en medewerkers zich gewaardeerd voelen. Wij zetten ons als werkgever in om medewerkers goed te laten functioneren. Wij kennen de medewerker en kunnen daarom passende, goede arbeidsvoorwaarden bieden en faciliteren in opleidings- en ontwikkelmogelijkheden waarbij we tegelijkertijd maatschappelijke ontwikkelingen in het oog houden. Hiermee binden wij medewerkers aan ons en creëren wij mogelijkheden voor nieuwe collega's.
- Wij ontwikkelen ons en zijn wendbaar. Wij zorgen voor aansluiting en balans tussen de vraag/behoefte van de cliënt en de kennis, vaardigheden en talenten van medewerkers.
- We kennen elkaar en inspireren elkaar. We gaan uit van eigen krachten, drijfveren en talenten en zoeken daarin samen naar de juiste balans.
- Krachten en talenten worden benut in kleine teams, vanuit het principe van zelforganisatie. Eigen verantwoordelijkheid nemen staat hierbij centraal. Wij leren door (zelf)reflectie op een respectvolle manier en wij verbeteren en borgen.
- Wij zetten in op duurzaamheid. Dat betekent dat wij (preventief) aandacht schenken aan wendbaarheid, mobiliteit, productiviteit, motivatie, vitaliteit en gezondheid van medewerkers.
- Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid bieden en benutten wij kansen om betekenisvol bij te dragen.

Mijn gevoel

"Er wordt gekeken naar wie ik ben en waar mijn krachten liggen. Ik word gekend, ik ben geen nummer. Drempels zijn erg laag, ik kan bijvoorbeeld zo bij mijn leidinggevende binnenlopen. Er is aandacht voor mij persoonlijk en er is verbinding. 'Veur mekaar, met mekaar, we doo't samen', dat gevoel heb ik heel sterk bij Zorgfederatie Oldenzaal."

Wij kennen de vrijwilliger

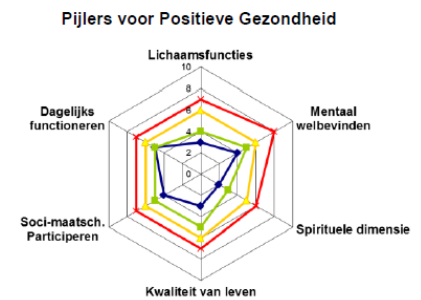
- Vrijwilligers zijn onmisbaar voor ons. Zij brengen, direct of indirect, onbaatzuchtig aandacht en warmte en daarmee meerwaarde voor cliënt, medewerker en organisatie.
- Vrijwilligers vormen vanuit de wijk en de buurt de sociale verbinding met cliënten en zijn de drijvende kracht achter de vele individuele en gezamenlijke activiteiten die een positieve invloed hebben op het welzijn van de cliënt.
- Met de uitdaging van de professionele inzet nu en in de toekomst spelen vrijwilligers een steeds nadrukkelijker rol in de ondersteunende sfeer door inzet van extra zorg en aandacht.
- Iedere vrijwilliger zet zijn eigen kracht in. Deze krachten kennen wij door samen in gesprek te gaan en te zoeken naar de juiste balans tussen drijfveren en krachten van de vrijwilliger enerzijds en de inzet en de vraag om ondersteuning anderzijds.

Iets kunnen betekenen

"Ik ben al jaren vrijwilligster bij Zorgfederatie Oldenzaal en het doet me nog steeds goed iets voor de ouderen te kunnen betekenen, dan wel individueel, dan wel als groep vrijwilligers. Heel belangrijk hierbij is de goede communicatie en begeleiding die wij krijgen vanuit Zorgfederatie Oldenzaal. Hoe beter wij als vrijwilligers ondersteund worden, hoe beter wij ons werk kunnen doen. En als wij ons werk met veel plezier kunnen doen, komt dit automatisch ten goede aan de cliënt."

Wij kennen ons vak

- Wij geven invulling aan ons vak vanuit de visie van *Machteld Huber (2012)* met als principe: 'Gezondheid is het vermogen van mensen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven.'
- Wij vullen aan op hetgeen iemand zelf kan en zoeken nieuwe, aanvullende en innovatieve mogelijkheden die ondersteunend zijn.
Wij kijken verder dan het bekende en reguliere aanbod aan mogelijkheden.
- Nieuwe inzichten bepalen dat wij kritisch zijn, waardoor onze kwaliteitsstandaard hoog is en onze processen ingericht zijn vanuit kwaliteit van leven voor de cliënt. Waar nodig verbeteren we of zoeken wij naar een oplossing.
- Wij zijn nieuwsgierig en leergierig en dagen elkaar uit om te groeien als mens, collega, team en organisatie.
- Wij leren goede discussies te voeren in een tijd waarin schaarste aan middelen (zoals personeel en financiën) en beschikbare appartementen voor verpleeghuiszorg een topic is. Wij kennen onze grenzen en vinden balans tussen weten wat kan, weten wat niet kan en weten wat mogelijk is.
- Ons expertisegebied is vooral gericht op ouderen met dementie en wij ontwikkelen ons op somatische vraagstukken en op het gebied van welzijn.



Ruimte om te ontwikkelen

"Het is prachtig om te zien dat medewerkers die zichzelf willen ontwikkelen de ruimte krijgen om zich te specialiseren en een opleiding te volgen. Ik zie collega's om mij heen die bijvoorbeeld de opleiding tot Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) hebben gevolgd, op het gebied van palliatieve zorg een verdiepingsslag hebben gemaakt of een BBL-opleiding volgen. Nederland is voorstander van 'een leven lang leren'. ZFO ondersteunt zowel individuele als teamgerichte opleidingsvragen door medewerkers hiervoor tijd en/of een financiële bijdrage te bieden. De term vakmanschap is niet voor niets onderdeel van onze kernwaarden!"

Wij kennen onze organisatie

- Wij benutten onze krachten in een kleinschalige organisatie. Deze krachten kenmerken zich als gastvrij, menselijk en persoonlijk gericht met warme aandacht in een huiselijke omgeving.
- Wij helpen mensen om initiatieven op het gebied van welzijn en zorg (bijvoorbeeld in geval van eenzaamheid) operationeel te maken en bieden daarmee ondersteuning aan cliënten.
- Wij zijn bereid processen en structuren aan te spreken en aan te passen om het hoofd te kunnen bieden aan toekomstige veranderingen, zoals de arbeidsmarktproblematiek en wijzigende financiering enerzijds en de veranderende vraag van de cliënt anderzijds. Dit betekent dat wij zoeken naar verbeteringen en alternatieven waarbij we snel kunnen aansluiten, zoals technologie en samenwerkingsverbanden.
- We kennen de thema's waarin we willen groeien en tegelijkertijd weten we wat onze grenzen zijn. We houden die voortdurend tegen het licht van leef- en werkplezier en onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij groeien bijvoorbeeld vanuit de huidige

manier van huisvesting naar nieuwe woonconcepten. Duurzaamheid loopt hier als een rode draad doorheen.

- We zijn samen verantwoordelijk, kennen korte lijnen en een hoge gedrevenheid.
- We kennen de regio, het landelijk beleid en ontwikkelingen en vertalen dit naar de context van onze organisatie en nemen daarin onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Organisatie

'Groots zijn in kleinschaligheid', dat typeert onze organisatie. Wij kennen elkaar en de lijnen zijn kort. Wij benutten en bundelen onze krachten om ons te ontwikkelen en te groeien in onze menselijke, persoonlijke en warme aandacht. Met elkaar en met partnerorganisaties werken we aan actuele thema's die duurzaam geborgd zijn.

Wij zijn zichtbaar in de wijk en werken samen

- We zijn diep geworteld in de historie van Oldenzaal en zijn nauw verbonden met elkaar en met degenen waarmee we samenwerken. Wij zijn zichtbaar. Hierdoor kennen mensen ons en wij kennen de mensen en de lokale partners en verbinden ons. Dit komt ook tot uiting in ruim 260 betrokken vrijwilligers.
- Als zichtbare spin in het web in het leven van de cliënt en in de keten van zorg- en maatschappelijke organisaties ontzorgen wij en zoeken wij altijd naar de juiste wegen om een passend antwoord te geven op een vraag of behoefte. Dat kan ook een verwijzing zijn.
- We werken graag samen met betrokkenen, vrijwilligers en organisaties die belangrijk zijn voor de cliënt.
- We werken samen met andere organisaties waarmee we de dienstverlening aan de cliënt zo efficiënt mogelijk realiseren of optimaliseren.

Wijk en samenwerking

Samen werken aan een optimale verbinding in de wijk. Als noaber pakken wij onze noaberplicht op.

'Wij zijn zeer tevreden dat de wijkverpleging telkens de zorgmomenten kon aanpassen aan de behoefte. De zorgfederatie is flexibel en denkt mee in de mogelijkheden. Ze zijn bezorgd, oplettend en benaderen je op een menselijke waardige manier'
(Zorgkaartnederland - review).

Samen komen we verder. Met partnerorganisaties, die net als wij het optimale noaberschap voor ogen hebben.

Bijlage 3: 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.