



zorgfederatie
oldenzaal

Jaarverslag 2018
Zorgfederatie Oldenzaal

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
Hoofdstuk 1: Visie/kernwaarden/strategie	3
1.1 Profiel Zorgfederatie Oldenzaal	3
1.2 Omschrijving doelgroepen	3
1.3 Organisatiestructuur	4
1.4 Omschrijving missie, visie en kernwaarden	4
1.5 Wat is er gedaan in 2018?	5
Hoofdstuk 2: Kwaliteit van leven	7
2.1 Wat is er gedaan in 2018?	7
2.2 Veiligheid	9
Hoofdstuk 3: Thuis in de wijk	10
3.1 Wat is er gedaan in 2018?	10
Hoofdstuk 4: Netwerk(organisatie)	12
4.1 Wat is er gedaan in 2018?	12
Hoofdstuk 5: Medewerkers en vrijwilligers	13
5.1 Wat is er gedaan in 2018?	13
5.2 Personeelssamenstelling	14
Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering	17
6.1 Wat is er gedaan in 2018?	17
6.2 Gang van zaken gedurende het boekjaar 2018	17
6.3 Stand van zaken per balansdatum (solvabiliteit, weerstandsvermogen, liquiditeitspositie)	17
6.4 Samenstelling Raad van Bestuur en Raad van Toezicht	18
Hoofdstuk 7: Huisvesting	20
7.1 Wat is er gedaan in 2018?	20
Hoofdstuk 8: Innovatie, communicatie	21
8.1 Wat is er gedaan in 2018?	21
8.2 Cliëntwaardering en ZorgkaartNederland	21
Hoofdstuk 9: Risico's	23
Hoofdstuk 10: Tot slot	24
Bijlage 1 Organogram	25

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2018. Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft elke organisatie de verplichting een kwaliteitsverslag over 2018 te schrijven. Zorgfederatie Oldenzaal heeft ervoor gekozen om het breder te trekken, en een jaarverslag te schrijven. In het jaarverslag is zowel het kwaliteitsverslag als het directieverslag verwerkt. Het jaarverslag 2018 is organisatiebreed geschreven en is gebaseerd op het kwaliteitsplan 2018. De hoofdstukken zijn gebaseerd op de ambities en pijlers uit de MeerjarenvisieZFO2020!, aangevuld met financieel/bedrijfsvoering, huisvesting, innovatie, communicatie en risico's.

Het thema voor 2018 was Kwaliteit versterkt. Hierbij gaat het over kwaliteit versterkt in het algemeen in de organisatie en specifiek gaat het om de volgende onderdelen:

- Verdieping thema kwaliteit van leven
- Versterking driehoek cliënt - informele zorg - medewerker
- Talentmanagement - vakmanschap (anticiperend aan ontwikkelingen)
- Kwaliteit huisvesting
- Kwaliteit zoeken en binden in het netwerk
- Kernwaarden
- Kwaliteit in zelforganisatie

Er is in 2018 hard gewerkt om de kwaliteit te versterken op al deze onderdelen, waarbij iedereen binnen Zorgfederatie Oldenzaal voor hetzelfde doel gaat:

Kwaliteit van leven voor mensen, thuis in de wijk en thuis in Mariahof en Scholtenhof.

Hoofdstuk 1: Visie/kernwaarden/strategie

1.1 Profiel Zorgfederatie Oldenzaal

Zorgfederatie Oldenzaal is een kleinschalige organisatie. 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, vanuit diverse locaties. 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

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 (per 31 december 2018)

Mariahof	Aantal cliënten per 31-12-2018
ZZP 5+	28
ZZP 6+	10
ZZP 7+	5
Totaal	43

Overzicht aantal cliënten in Scholtenhof (per 31 december 2018)

Scholtenhof	Aantal cliënten per 31-12-2018
ZZP 1	2
ZZP 3	2
ZZP 4	1
ZZP 4+	5
ZZP 5+	37
ZZP 6+	15
ZZP 7+	4
Totaal	66

1.3 Organisatiestructuur

Zorgfederatie Oldenzaal is een stichting met één Directeur Bestuurder en een Raad van Toezicht, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. 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. Zie bijlage 1 voor het organogram.

1.4 Omschrijving missie, visie 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 meerjarenvisie 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:

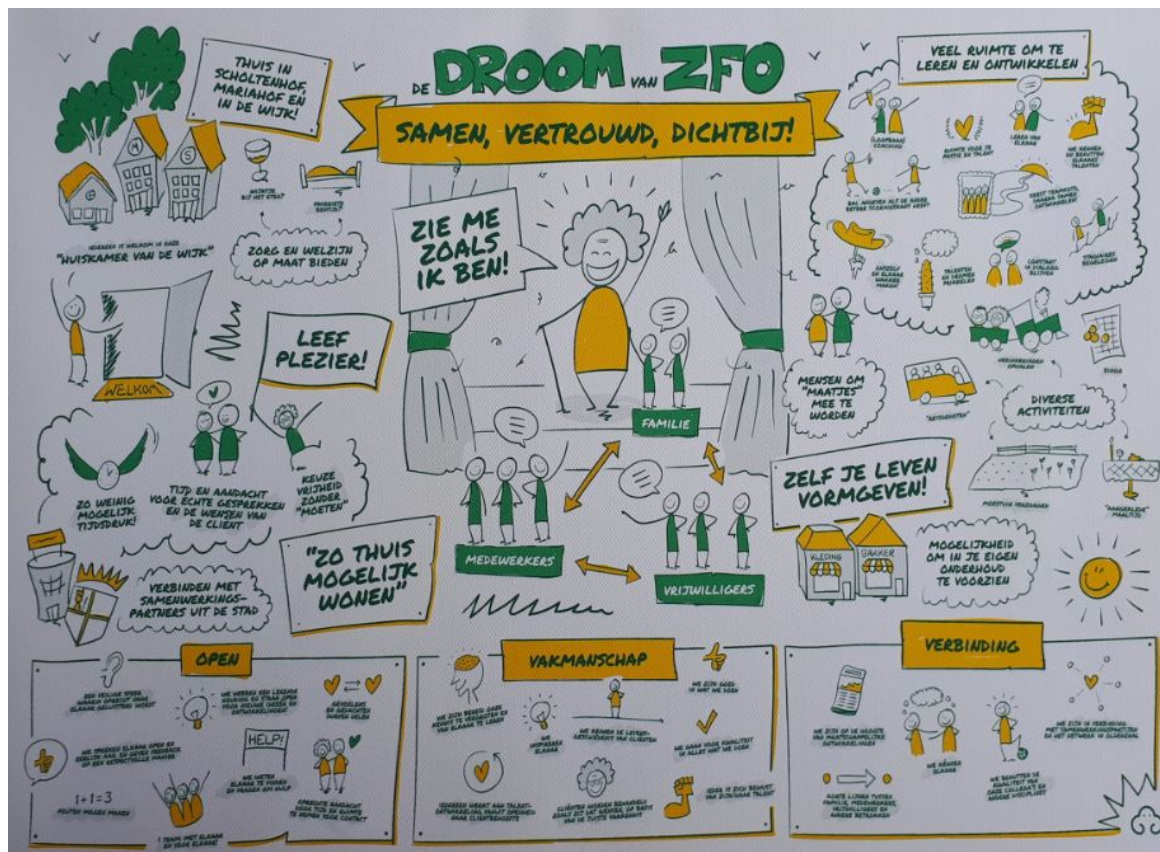
- Eigen regie
- Thuis
- Persoonlijke zorg
- Herkenbaar, lokaal geworteld
- Veilig wonen
- Welbevinden, een goede dag
- Kwaliteit
- Medewerkers verantwoordelijk
- Eigenaarschap
- Samen zorgen voor een vertrouwd gevoel

De kernkwaliteiten zijn:

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

1.5 Wat is er gedaan in 2018?

Om de Meerjarenvisie ZFO2020! meer beeldend te krijgen is de Droom van ZFO ontwikkeld:



De Meerjarenvisie ZFO2020! is verder geïmplementeerd in de organisatie, met aandacht voor “Kwaliteit versterkt”.

De kernwaardenambassadeurs hebben in 2018 diverse bijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers om de kernwaarden Open, Verbinding, Vakmanschap onder de aandacht te brengen bij medewerkers. Dit heeft er toe geleid dat medewerkers steeds meer handelen conform de kernwaarden. In 2019 zal de focus meer op de vrijwilligers en mantelzorgers komen te liggen.

Leren en verbeteren

Wat betreft het leren en verbeteren binnen de teams van Zorgfederatie Oldenzaal is de werkwijze als volgt:

- Dagelijkse praktijk, het leren en verbeteren zie je hier terug in het onderling feedback geven, het leren van elkaars ervaringen en de signalen, complimenten en klachten die ontvangen worden van cliënten en familieleden.
- Planning en control met onder andere het jaarplan, de top 3, begroting, het kwaliteitsgesprek en de halfjaarrapportage. Op verschillende momenten worden afspraken gemaakt, de ontwikkelingen gevolgd en geleerd en verbeterd.
- Reflectietool, deze kan een team bij een casus toepassen en op deze manier leert het team van de casus.
- Prisma, de prisma-analyse kan worden ingezet bij een ernstig incident of terugkerende incidenten om het incident te analyseren met als doel om te leren en verbeteren. In 2018 heeft een prisma-scholing plaatsgevonden voor (wijk)verpleegkundigen en beleidsadviseurs.
- Opleidingen, medewerkers worden in de gelegenheid gesteld om diverse opleidingen te volgen, zowel individueel, groepsgericht als via elearning.

De doelen uit de verbeterparagraaf van het kwaliteitsplan 2018 zijn behaald, met uitzondering van het onderdeel zelforganisatie (reflectievermogen en groei in zelforganisatie van zorgteams, eigenaarschap in ontwikkelbehoefte stimuleren). Hier is wel aandacht aan besteed, maar in de eerste helft van 2019 ligt hier nogmaals het accent.

Hoofdstuk 2: Kwaliteit van leven

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

2.1 Wat is er gedaan in 2018?

Als vervolg op het project Samen leven, samen leren vanuit het programma Waardigheid & Trots, welke eind 2017 is afgerond, is in 2018 ingezet om de cliënt nog beter te leren kennen. Dit is ook om het geleerde van Cerein (zinvolle dag, informele zorg) te borgen en verder door te ontwikkelen. Het kennen van de cliënt is belangrijk als het gaat om kwaliteit van leven en wordt ook als zodanig beschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg: *‘In de verpleeghuiszorg is de cliënt als mens altijd het vertrekpunt. Daarbij moet het gaan om alle levensdomeinen die voor de cliënt van belang zijn. Iemand met een eigen zorgbehoefte is vooral iemand met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst, eigen doelen, eigen context en eigen naaste(n). En niet uitsluitend een anonieme cliënt, patiënt of bewoner in een zorgorganisatie.’*

Belevingsgerichte intake.....welkomstgesprek

In 2018 is gestart met het proces van de intake om deze meer belevingsgericht te maken, om zo meer in te kunnen spelen op de behoefte van de cliënt/familie en de cliënt beter te leren kennen. Ideeën hiervoor zijn: een huisbezoek, welkomstgesprek, een observatielijst, meer aandacht voor de familie, duidelijkheid wanneer welke informatie, gastvrijheid. In de Mariahof zouden in 2018 pilots plaatsvinden om werkenderwijs er achter te komen hoe de intake op de beste manier vorm gegeven kan worden zodat een goed beeld van de cliënt wordt gekregen. Echter, in 2018 zijn weinig mutaties geweest. In december zijn twee nieuwe cliënten verhuisd naar Mariahof, waarbij de pilot is uitgevoerd. Dit is geëvalueerd en positief ontvangen. Echter, het blijkt te weinig informatie om nu al het proces aan te passen. Daarom loopt dit project door in 2019.

Omgaan met onbegrepen gedrag

Daarnaast is een werkgroep Omgaan met onbegrepen gedrag gestart. Zorgfederatie Oldenzaal stelt kwaliteit van leven centraal voor alle cliënten, dit geldt ook voor cliënten met onbegrepen gedrag. Het streven is om er alles aan te doen om het onbegrepen gedrag van cliënten proberen te begrijpen of in ieder geval weten hoe je hiermee moet omgaan. Hierdoor kun je als medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers hier op inspringen, waardoor we de cliënten een goede, zinvolle dag kunnen bieden en dus een goede kwaliteit van leven. In de tweede helft van 2018 heeft de scholing Fysiek ingrijpen plaatsgevonden voor alle medewerkers van de intramurale zorg en een aantal medewerkers van de thuiszorg en dagbesteding (op inschrijving). Tijdens de training hebben medewerkers geleerd hoe ze adequaat kunnen handelen in spanningsvolle situaties. Denk aan het voorkomen of

losmaken van bijvoorbeeld een hand- of polsgreep, vastgegrepen haren of een keel die vastgepakt is. Maar ook hoe situaties van slaan of schoppen ontweken en verlaten kunnen worden en is er aandacht besteed aan het aangeven van grenzen door medewerkers. Ook is er ingegaan hoe een medewerker het contact met de cliënt herstelt, want de zorgverlening gaat door na een incident. De scholing is als zeer positief ervaren door medewerkers. In 2019 zal de focus komen te liggen op het gedragsoverleg, de rol van de aandachtsvelder en casuïstiekbesprekingen.

Scholing nachtdienst

In de tweede helft van 2018 heeft een scholing van Cerein voor de nachtdienst plaatsgevonden. In deze scholing zijn veelal de onderwerpen opgepakt waarin de andere medewerkers intramuraal afgelopen jaren ook zijn geschoold, en die van toepassing zijn op de nachtzorg zoals omgaan met nachtelijke onrust, het welbevinden van de cliënt centraal stellen en slaappatronen bij dementie. Tevens is ingegaan op de onderlinge samenwerking en de samenwerking met de dagdienst.

Activiteiten sociale dagvoorzieningen (Doo met ons met)

Zorgfederatie Oldenzaal biedt cliënten verschillende mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen en regie te voeren op activiteiten. Dat kan met gestructureerde daginvulling of door aan te sluiten bij bestaande activiteiten. Er zijn diverse dagbestedingsvormen. Doo met ons met is een vorm van sociale dagbesteding in zowel de locatie Scholtenhof als Mariahof, waarbij de cliënt geen indicatie nodig heeft. Deze vorm van dagbesteding krijgt steeds meer vorm en er komen steeds meer cliënten.

Palliatieve zorg

In september 2017 is het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland verschenen. Zorgfederatie Oldenzaal integreert Palliatieve zorg als aandachtsgebied in haar palet aan zorgmogelijkheden. Met als onderlegger het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg is een kernteam binnen de Zorgfederatie aan de slag gegaan aan de hand van een plan van aanpak. Dit plan omvat invulling van ethische- en beleidsaspecten die zorgvuldig bekeken worden en doorlopen tot in 2019. Het Zorgpad Stervensfase zal geïmplementeerd worden en er zal een verpleegkundige opgeleid worden met aandachtsgebied palliatieve zorg. Het Transmurale Zorgpad Stervensfase, ontwikkeld door het palliatief netwerk Twente wordt hierbij als leidraad gebruikt.

Eindaudit Prezo

In 2018 heeft de eindaudit Prezo onaangekondigd plaats gevonden. Het resultaat was positief, de drie Gouden Keurmerken voor zowel Scholtenhof, Mariahof als de Thuiszorg worden gecontinueerd. Positief is bevonden de sfeer, de enthousiaste bevlogen medewerkers, goed inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen, goede digitale middelen, de mensen kennen, kortom goede kwaliteit in kleinschaligheid. Aandachtspunten zijn informatie over ethische zaken op de website, bezetting huiskamer en de samenwerking in de driehoek, de acties hiervoor zijn inmiddels uitgezet in 2019.

2.2 Veiligheid

Uitvraag indicatoren veiligheidsthema's

In 2018 zijn de oude indicatoren over 2017 aangeleverd bij het Zorginstituut. Tevens zijn de nieuwe set indicatoren in 2018 bekend gemaakt. Deze zijn in de organisatie bekend gemaakt. Het zijn indicatoren die leven bij de teams en dus bij hen onder de aandacht zijn. Eind 2018 zijn de benodigde gegevens opgevraagd bij de teams, zij zullen halverwege 2019 worden aangeleverd bij het Zorginstituut.

Incidenten geweld tussen cliënten

Er is een nieuwe beleidsregel over meldplicht geweld tussen cliënten. Ernstige lichamelijke of geestelijke geweldsincidenten dienen gemeld te worden bij de IGJ. In 2018 is hier binnen Zorgfederatie Oldenzaal geen sprake van geweest.

Situaties van minder ernstig geweld tussen cliënten onderling hoeven niet afzonderlijk gemeld te worden, maar dienen wel geregistreerd te worden. Cliëntincidenten worden gemeld als MIC in het ECD, ook de incidenten met betrekking tot agressie naar medecliënten. De geregistreerde incidenten zijn geanalyseerd. In 2018 zijn in Mariahof 25 incidenten geregistreerd, veelal had dit geen gevolgen voor cliënten. In Scholtenhof zijn 28 incidenten geregistreerd, 4 keer is gerapporteerd dat medecliënten(en) overstuurd zijn geraakt van het incident.

Meldcode huiselijk geweld

Naar aanleiding van het Besluit verplichte meldcode dat per 1 januari 2019 ingaat, heeft Zorgfederatie Oldenzaal haar meldcode aangepast. Het wordt een professionele norm om een melding te doen bij Veilig Thuis als er vermoedens zijn van ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, door professionals vertaald in vermoedens van acute en structurele onveiligheid. Om te bepalen of daar sprake van is, gebruiken professionals een afwegingskader in de meldcode. Medewerkers zijn geïnformeerd over de aangepaste meldcode, in 2019 volgen zij de e-learning.

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.

3.1 Wat is er gedaan in 2018?

Vanuit het kwaliteitskader wijkverpleging worden landelijk een aantal onderwerpen ontwikkeld, zoals de cliëntmeting PREM. Deze ontwikkelingen worden nauwlettend in de gaten gehouden. Om verband te leggen tussen het kwaliteitskader en de betekenis ervan voor de Zorgfederatie en haar Meerjarenvisie is een visie Thuis in de wijk geschreven, deze is in overleg met de wijkverpleegkundigen tot stand gekomen en vertaald in concrete stappen die in 2019 een vervolg krijgen.

Voor cliënten thuis met een WLZ-indicatie (binnen de Zorgfederatie is dit in 2018 alleen overbruggingszorg MPT) is het addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie van toepassing. Zorgfederatie Oldenzaal voldoet aan de gevraagde thema's en vereisten, zie hiervoor ook de website en de hoofdstukken 2 en 3 (kwaliteit van leven en thuis in de wijk) van het kwaliteitsplan en het jaarverslag.

De vijf wijkteams van Zorgfederatie Oldenzaal fungeren steeds meer als vraagbaak/steunpunt in de wijk. In 2018 waren er diverse projecten in de wijken, waarbij medewerkers van de Zorgfederatie ook een belangrijke rol hebben:

- Het doel van het project Berghuizen Samen is het in beeld krijgen van de kwetsbare mensen in deze wijk en vervolgens kijken hoe het welzijn van deze cliënten bevorderd kan worden door bijv. deelname sociale dagbesteding. Dit project is met diverse zorgpartijen uit Oldenzaal opgepakt en is inmiddels een reguliere werkwijze geworden.
- In het Centrum loopt de pilot ouderenzorgnetwerk. De wijkverpleegkundigen (van Zorgfederatie Oldenzaal, maar ook andere zorgorganisaties) sluiten aan bij het sociaal team in Oldenzaal voor spreekuren. Daarnaast zijn er casuïstiekbesprekingen en vinden er meer contacten met de huisartsen plaats.
- Als vervolg op het project populatiebesteding, doen twee wijkverpleegkundigen van Zorgfederatie Oldenzaal intervisie met wijkverpleegkundigen van Carint en Sint Maarten onder leiding van een externe, waarbij ze casuïstiek kunnen indienen.
- Samen met Carint en Sint Maarten is Zorgfederatie Oldenzaal gestart met een onderzoek naar het efficiënter inrichten van de nachtzorg in de thuiszorg.
- Kunstcafe Oldenzaal is een samenwerkingsverband van de partners Kaliber, gemeente Oldenzaal, Zorggroep Sint Maarten, Zorgfederatie Oldenzaal, welzijnsorganisatie Impuls en Cultuurmakelaar Oldenzaal. Het is een project voor Oldenzaalse ouderen die 'een leven lang' willen leren, ouderen kunnen actief aan de slag met uiteenlopende kunstvormen.

- Zorgfederatie Oldenzaal is deelnemer samen met aantal zorg- en welzijnsorganisaties van het cafe Zorg en Welzijn, in 2018 zijn onder andere de thema's Ons helpt ons, dementievriendelijk Oldenzaal en verslaving besproken.
- Samen met zorg- en welzijnsorganisaties uit Oldenzaal organiseert Zorgfederatie Oldenzaal maandelijks het Alzheimer Café Oldenzaal. Het Alzheimer Café Oldenzaal is een trefpunt voor mensen met dementie, hun partners en familieleden en vrienden. Naast het geven van informatie is er ook veel ruimte om vragen te stellen en om in informele sfeer ervaringen met elkaar uit te wisselen. Ook is er regelmatig een thema, in 2018 zijn diverse thema's besproken zoals verschillende vormen van dementie, onbegrepen gedrag bij dementie en grenzen aan thuis wonen.

Sociale infrastructuur

Zorgverzekeraar Menzis heeft vanuit haar inkoopbeleid en samen met gemeenten in haar kerngebieden de Module Sociale Infrastructuur ontwikkeld. Deze module is er op gericht het wijkgericht werken van de wijkverpleegkundigen in relatie tot de huisarts/POH en de sociale wijkteams te faciliteren. Zorgfederatie Oldenzaal heeft zich ingeschreven voor deze module en heeft deze ook toegekend gekregen.

De wijkverpleegkundige is onderdeel van het Sociaal Team in Oldenzaal. Zij participeert ook in de spreekuren van het Sociaal Team. Vanuit het Sociaal team zijn de wijkverpleegkundigen de linking pin naar de POH en huisartsen. Voor de verbinding tussen de medische as, zorg en welzijn zijn er bezoeken afgelegd bij de huisartsen door wijkverpleegkundigen en sociaal werkers.

Zorgfederatie Oldenzaal werkt in de wijk samen met diverse partijen zoals Zorggroep Sint Maarten en Carint Reggeland. De drie organisaties ervaren de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de rol van de wijkverpleegkundigen als spin in het web tussen medisch en sociaal domein. Door deze samenwerking kunnen knelpunten worden aangepakt met als resultaat een doelmatiger inzet van zorg en welzijn op basis van de eigen regie van de cliënt, en efficiënter werken. Voorbeelden zijn Oldenzaal Vitaal en samenwerking in de wijk de Thij.

Met bovengenoemde ontwikkelingen en onder meer intervisiemogelijkheden om de onafhankelijke rol en brede blik van de wijkverpleegkundigen te realiseren wordt voldaan aan de condities van de module sociale infrastructuur zoals de brede blik en de onafhankelijkheid van de wijkverpleegkundige.

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.

4.1 Wat is er gedaan in 2018?

- In 2018 is een matrix netwerkorganisatie ontwikkeld, met hierin alle samenwerkingspartners van Zorgfederatie Oldenzaal en daarbij de reden van de samenwerking, de keuzes hierin voor de toekomst en de selectiecriteria. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Zorgfederatie Oldenzaal vooral samenwerkt met organisaties vanwege de combinatie: lokaal/regionaal, aansluiting op de visie en expertise/kennis.
- De samenwerking met Zorggroep Sint Maarten, gericht op behandeling, BOPZ en verpleegkundige zorg, is gecontinueerd.
- Voor ondersteuning huisvestingsvraagstukken wordt de expertise ingeschakeld van Som=.
- Met een aantal partijen zijn gesprekken gevoerd voor het verder vormgeven van opleidingen.
- Zorgfederatie Oldenzaal vormt samen met Zorggroep Manna en de Vriezenhof het lerend netwerk. In 2018 is gewerkt conform de opgestelde afspraken. Het netwerk is in 2018 vier keer bij elkaar geweest, waarin onder andere elkaars kwaliteitsverslagen 2017 en kwaliteitsplannen 2019 zijn besproken. Ook ervaringen op andere kwaliteitsonderwerpen zoals de MIC, Prisma, cliëntwaarderingsonderzoeken en de uitvraag indicatoren basisveiligheid zijn met elkaar gedeeld.
- Er is samengewerkt met Mediant vanwege toename van psychiatrische vraagstukken binnen Zorgfederatie Oldenzaal.
- Zorgfederatie Oldenzaal heeft in 2018 een aantal keren gebruik gemaakt van de expertise van CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise) voor een aantal individuele, complexe situaties.

Hoofdstuk 5: Medewerkers en vrijwilligers

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.

5.1 Wat is er gedaan in 2018?

Benchmark

Zorgfederatie Oldenzaal heeft in 2018 meegedaan aan de jaarlijkse benchmark van ActiZ. De MedewerkerMonitor van ActiZ geeft Zorgfederatie Oldenzaal, maar met name de teams, inzicht in de betrokkenheid, motivatie en werkbeleving en tevredenheid van de medewerkers zelf. Door deelname van de medewerkers wordt er voor de organisatie belangrijke gegevens gegenereerd zoals wat onze teams van hun werk en de organisatie vinden en wat mogelijke verbeterpunten voor ons als organisatie zijn.

Naar aanleiding van de resultaten worden 3 speerpunten opgepakt in vervolgsessies:

1. Werkdruk
2. Communicatie
3. Kroonjuwelen (waar zijn wij trots op en willen wij behouden)

Digitalisering

De afdeling HR werkt met Afas en het is een constant proces om verder te digitaliseren. Deze digitaliseringslag leidt ertoe dat iedereen efficiënter kan werken. Tevens worden HR-rapportages ingericht en eenvoudig toegankelijk gemaakt. Dit levert relevante kengetallen op wat input levert voor nieuw HR beleid.

Opleidingen

Het opleidingsplan voor 2018 is bijna volledig gerealiseerd. Daarnaast is in 2017 besloten om medewerkers in 2018 E-learning aan te bieden via Infolearn, waar in eerste instantie zorgmedewerkers laagdrempelig kennis kunnen maken met geaccrediteerde E-learning modules. Het aantal stagiaires (40) blijft redelijk stabiel ten opzichte van 2017 maar er is wel een groei in BBL-leerlingen (10) en in de varianten van deze BBL-leerlingen. Dit aantal zal het komende jaar nog gaan groeien, de visie is dat elke afdeling over 1 BBL-leerling beschikt. Hiermee wil Zorgfederatie Oldenzaal aan haar visie voldoen ten aanzien van vakmanschap en een lerende organisatie willen zijn.

Ontwikkeling van verzuim

Het verzuim in de branche over het jaar 2018 is 7,12%. Ten opzichte van een jaar geleden is het verzuim gestegen. Met 5,44% is het verzuim binnen de ZFO in 2018 lager dan dat van de branche. Binnen de Zorgfederatie is het verzuim in Q4 4,69%. In Q4 van 2017 was dit 5,13%. Zoals voorspeld is het verzuim in 2018 binnen de ZFO ten opzichte van 2017 gestegen.

De aandacht schuift meer op richting preventie van verzuim. Zo werkt Zorgfederatie Oldenzaal samen met partners die (psychisch/fysiek) verzuim snel onderkennen en ondersteunen bij het inzetbaar blijven.
Het gezondheidspercentage van de ZFO is 94,56%.

In 2018 is voldoende aandacht besteed aan het plan van aanpak RI&E.

In het kader van duurzaamheid zijn voor de (thuiszorg)medewerkers 2 elektrische fietsen aangeschaft. Tevens zijn nieuwe poolauto's aangeschaft en in de huisstijl beletterd.

(Instroom) medewerkers

Er heerst momenteel krapte op de arbeidsmarkt en dat neemt de komende jaren verder toe. Wij onderkennen de noodzaak om voldoende deskundige medewerkers in huis te hebben. Het blijft een risico is dat we niet over voldoende deskundige medewerkers kunnen beschikken. Dit heeft invloed op de tevredenheid & inzetbaarheid van de huidige medewerkers. Zij werken meer dan hun contracturen met kans op overbelasting en dus uitval. Een ander risico is dat we niet kunnen voldoen aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening zoals we die zelf graag willen verlenen. Daarnaast lopen we in de Thuiszorg risico om continuïteit in zorg onvoldoende te verlenen.

Het risico minimaliseren we door overeenkomsten aan te gaan met organisaties voor detachering danwel uitzendbureaus, behoud huidige medewerkers, inzetten andere deskundigheden, leerlingen en opleidingsbeleid.

Zorgfederatie Oldenzaal speelt in op de arbeidsmarktkrapte. Er wordt gekeken naar andere manieren om medewerkers te binden en boeien, zo wordt er bijvoorbeeld gekeken naar samenwerkingsmogelijkheden in de regio met andere zorginstellingen, wordt er meegedaan met initiatieven vanuit de werkgeversvereniging Zorg & Welzijn, en worden er contacten gelegd met bijvoorbeeld de gemeente om daar vacatures daar onder de aandacht te brengen bij specifieke doelgroepen en werken wij aan onze Employer Branding.

Verpleegkundige en/of verzorgende Adviesraad (VAR)

In overleg met de bestuurder en de OR is besloten om een VAR in te gaan richten. De VAR is een medezeggenschapsorgaan binnen de organisatie. Een kerntaak van de VAR is adviserend. Met deze adviserende rol heeft de VAR vanuit de invalshoek van de verpleging en verzorging een stem in het beleid van de organisatie. De aandachtsgebieden van de VAR zijn terug te brengen tot drie onderwerpen, namelijk de relatie met de beroepsgroepen, de relatie met de belanghebbenden in de organisatie en de invloed op het zorgbeleid. De VAR is in augustus 2018 geïnstalleerd.

5.2 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. Zorgfederatie Oldenzaal heeft de extra gelden in 2018 besteed aan de inzet van extra leerlingen BBL.

De personeelssamenstelling kenmerkt zich voor 2018 als volgt:

FTE uitbetaald 2018				Realisatie	Begroot	
Directie				6,92	7,13	-0,21
Bedrijfsbureau				5,02	5,94	-0,92
Mariahof	Verpleegkundige			3,34	2,90	9%
	Verzorgende (incl nachtdienst)			24,36	24,97	73%
	Woonassistent/helpende			7,81	6,16	18%
	<i>Subtotaal zorg</i>			35,50	34,03	1,47
	Verpleegkundig specialist			0,00	0,39	
	Kok			0,98	0,78	
	AB			0,70	1,33	
	Keuken			0,83	0,89	
	Leerling			1,50	1,67	
	Huismeester			0,00	0	
	Geestelijk verzorger			0,00	0,00	
	Huishouding/linnenkamer/flex oproep			1,50	0,84	
	Beweegagoog			0,70	0	
	Secretaresse			0,70	0,47	
	Leidingevende			1,07	1,00	
Scholtenhof		Totaal MH		43,49	41,40	2,09
	Verpleegkundige	Incl nachtdienst MH		6,05	5,44	12%
	Verzorgende			27,63	32,30	70%
	Woonassistent/helpende			11,12	8,69	19%
	<i>Subtotaal zorg</i>			44,80	46,43	-1,63
	Verpleegkundig specialist			0,91	0,56	
	Kok			0,67	0,78	
	AB			0,78	1,23	
	Keuken			1,65	2,08	
	Leerling			2,48	1,67	
	Huismeester			2,10	1,91	
	Geestelijk verzorger			0,35	0,39	
	Huishouding/linnenkamer/flex oproep			2,84	2,04	
	Receptie			1,36	1,78	
	Secretaresse			0,44	0,47	
	Leidingevende			1,06	1,00	
Thuiszorg	Projectmedewerker			0,00	0	
		Totaal SH		59,44	60,34	-0,90
	Verpleegkundige			5,06	8,00	20%
	Verzorgende			31,48	31,55	80%
	Wijkverpleegkundige			5,47	0,00	
	Helpende			0,49	0,00	
	Leerling			2,57	3,33	
	Sociaal buurt(net) werker			0,50	0,00	
	Huishoudelijke hulp			0,50	0,00	
	Dagbesteding			2,69	2,58	
		Totaal TZ		48,76	45,46	3,30
		Totaal ZFO		163,63	160,27	3,36

Er is een overschrijding van de inzet van personeel in de zorg. Dit komt doordat in 2018 meer cliënten in zorg zijn geweest dan in 2017, terwijl er voor de personeelsinzet op 2017 is begroot, dit in verband met de productieafspraken.

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 december 2018 zijn er maar liefst 346 vrijwilligers werkzaam.

Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering

6.1 Wat is er gedaan in 2018?

In 2018 is de nadruk gelegd op verbeteren, monitoren en verantwoorden van de diverse producties en productie- en administratieve processen. De in 2017 ontwikkelde rapportages zijn geëvalueerd en waar nodig aangepast. Hierdoor is Zorgfederatie Oldenzaal in staat geweest om nog sneller te schakelen als zich wijzigingen voordoen. Door snel te reageren is het mogelijk geweest aanvullende afspraken te maken met de zorgverzekeraars.

Medewerkers (teams) hebben de beschikking gekregen over dashboards, waarmee zij stuurinformatie kunnen inzien. Op deze wijze krijgen zij inzicht in een aantal KPI's, zoals productiviteit, MIC, vakantie-uren, ziekteverzuim en productie.

Ook is de organisatie in 2017, met een doorloop in 2018, voorbereid op de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Een AVG kernteam heeft zich onder begeleiding van een externe partij gebogen over de voorwaarden om hieraan te voldoen, gezien in de context van de organisatie. Medewerkers zijn door middel van workshops uitvoerig geïnformeerd en zich bewust geworden van de bedoeling van de AVG t.a.v. het beschermen van persoonsgegevens en risico's. In 2019 zal hierop een verdiepingsslag plaatsvinden.

6.2 Gang van zaken gedurende het boekjaar 2018

Het gerealiseerde resultaat 2018 van Zorgfederatie Oldenzaal bedraagt € 0,23 mln. positief (2017: € 0,15 mln. positief). Dit resultaat is voor circa € 0,40 mln. beïnvloed door incidentele posten, bestaande uit reservering voor impairment, reservering langdurig zieken. Het genormaliseerde resultaat over 2018 bedraagt circa € 0,60 mln. en is hiermee ongeveer € 0,10 miljoen hoger dan het genormaliseerde resultaat 2017.

6.3 Stand van zaken per balansdatum (solvabiliteit, weerstandsvermogen, liquiditeitspositie)

Liquiditeitspositie 2018

De liquiditeitspositie geeft inzicht in de mate waarin een zorginstelling op korte termijn verplichtingen kan voldoen met de vlottende activa. Om de liquiditeitspositie van een zorginstelling te meten, gebruikt Zorgfederatie Oldenzaal de quick ratio en het werkkapitaal. De quick ratio is de vlottende activa minus de voorraden gedeeld door de kortlopende schulden. Een gezonde quick ratio is minimaal 100. De quick ratio bij Zorgfederatie Oldenzaal is 149. Het werkkapitaal wordt ook wel omschreven als het kapitaal waarover de zorginstelling vrij kan beschikken voor het uitoefenen van de daadwerkelijke operationele activiteiten.

Solvabiliteit 2018

Onder de solvabiliteit (verhouding tussen eigen vermogen en vreemd vermogen) wordt verstaan: de mate waarin de zorginstelling kan voldoen aan haar financiële verplichtingen aan de verschaffers van vreemd vermogen in geval van liquidatie. De norm voor een goede solvabiliteit is afhankelijk van de aard en de omvang van de activiteiten. De solvabiliteit van Zorgfederatie Oldenzaal is boven de norm van 25%.

	2018	2017
Resultaatratio	2018	2017
Resultaatratio totaal	1,77%	1,27%
Resultaat boekjaar	229.274	154.758
Totale opbrengsten boekjaar	12.971.247	12.188.809
Liquiditeit	2018	2017
Liquiditeit – Quick ratio	474%	403%
Liquiditeit – Current ratio	474%	403%
Vlottende activa (inclusief voorraden)	6.865.787	6.025.742
Vlottende activa (exclusief voorraden)	6.865.787	6.025.742
Totaal kortlopende schulden	1.447.917	1.495.637
Solvabiliteit, vermogensratio	2018	2017
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	47,90%	49,78%
Totaal eigen vermogen	3.611.900	3.384.374
Balanstotaal	7.539.943	6.798.276
Vermogensratio (eigen vermogen / totale opbrengsten)	27,85%	27,77%
Totale opbrengsten	12.971.247	12.188.809

6.4 Samenstelling Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Bestuur Zorgfederatie Oldenzaal per 31 december 2018

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Mevr. drs. W.G. Heeringa	Directeur Bestuurder	Directeur Bestuurder Stichting Woon- en Zorgfederatie Oldenzaal

Samenstelling Raad van Toezicht Zorgfederatie Oldenzaal per 31 december 2018

Naam en bestuursfunctie	Commissie/ Aandachtsgebied	Nevenfuncties	Termijn
Dhr. Ir. G.J.B. Kleinsmann Voorzitter Leeftijd: 70 jaar	Auditcommissie financiën en vastgoed Functioneringsgesprek bestuurder (incl. arbeidsvoorwaarden) Werving nieuwe RvT-leden	Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Woon- en Zorgfederatie Oldenzaal; Lid locatieraad geloofsgemeenschap Emmaus Oldenzaal; Voorzitter Ondersteuningsfonds Stichting Zorgfederatie Oldenzaal; Vice-voorzitter Probus Oldenzaal.	Benoeming: 1-10-2011 Herbenoeming: 1-10-2015 Aftreden: 1-10-2019
Dhr. H.J. Boere RA Vice-voorzitter Leeftijd: 59 jaar	Auditcommissie financiën en vastgoed Functioneringsgesprek bestuurder (incl. arbeidsvoorwaarden)	Vicevoorzitter Raad van Toezicht Stichting Woon- en Zorgfederatie Oldenzaal; Lid Raad van Toezicht Stichting Avedan te Almelo; Peningmeester Protestantse Gemeente Almelo.	Benoeming: 1-8-2016 Herkiesbaar: 1-8-2020
Dhr. W. Dragt Lid Leeftijd: 42 jaar	Commissie kwaliteit en veiligheid	Lid Raad van Toezicht Stichting Woon- en Zorgfederatie Oldenzaal; Voorzitter Stichting noodfonds Hengelo; Voorzitter landelijke coöperatie kwaliteit@u.a.	Benoeming: 1-4-2018 Herkiesbaar: 1-4-2022
Mevr. C.H.M. Holtmaat - ten Voorde Lid Leeftijd: 64 jaar	Commissie Kwaliteit en veiligheid Contactpersoon voor cliëntenraad	Lid Raad van Toezicht Stichting Woon- en Zorgfederatie Oldenzaal.	Benoeming: 1-7-2017 Herkiesbaar: 1-7-2021
Mevr. dr. M.J. Oude Vrielink Lid Leeftijd: 46 jaar	Governance	Lid Raad van Toezicht Woon- en Zorgfederatie Oldenzaal; Lid bezwaarschriftencommissie gemeente Hof van Twente; Lid redactie tijdschrift Bestuurskunde.	Benoeming: 1-7-2014 Herbenoeming: 1-7-2018 Aftreden: 1-7-2022

Hoofdstuk 7: Huisvesting

Alhoewel steeds meer mensen thuis blijven wonen, blijft voor de kwetsbare groep ouderen specifieke huisvesting van belang. De gebouwelijke situatie van met name Mariahof en Scholtenhof vormt een risico voor Zorgfederatie Oldenzaal. Zorgfederatie Oldenzaal huurt van WBO en Habion.

7.1 Wat is er gedaan in 2018?

Mariahof is gerenoveerd en tot 2020 wordt gewerkt aan nieuwe concepten op de huidige plaats van Mariahof. Het is een mooi gebied in het centrum dat veel mogelijkheden biedt voor kwetsbare mensen en intergenerationeel wonen. Zorgfederatie Oldenzaal werkt hierin samen met de WBO, in november is een beleidsdag geweest voor het ontwikkelen van een gezamenlijk concept.

Zorgfederatie Oldenzaal wil graag een aanpassing en nieuwbouw laten plaatsvinden voor Scholtenhof, zodat het gebouw beter aansluit bij de behoeften van de cliënten.

Adviesbureau Som= adviseert Zorgfederatie Oldenzaal hierin. Er worden scenario's voor nieuwbouw uitgewerkt.

Daarnaast lopen er ook nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot andere vormen van huisvesting. Samen met Zorggroep Manna zijn de mogelijkheden verkend van wonen op een erf in het buitengebied. De verkenning heeft geleid tot het besluit om niet verder te gaan vanwege financiële redenen.

In het kader van duurzaamheid is in 2017 een energie-audit uitgevoerd, hier zijn een aantal verbeterpunten uitgekomen die betrekking hebben op de locaties. Dit is niet opgepakt, vanwege de ontwikkelingen die spelen met betrekking tot de locaties.

Hoofdstuk 8: Innovatie, communicatie

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.

8.1 Wat is er gedaan in 2018?

Er heeft in 2017 een redesign van de huisstijl plaatsgevonden. In december 2017 is de nieuwe website gelanceerd en het vernieuwde logo onthuld. Dit heeft in 2018 een vervolg gekregen met het aanpassen van de communicatiedragers op de vernieuwde huisstijl.

Technologie in de zorg wordt vanuit meerdere externe kanten steeds belangrijker. De maatschappij verandert continu en de zorg verandert mee. Zo blijven kwetsbare mensen langer thuis wonen en zal er in de zorginstellingen complexere zorg worden geleverd. Technologie kan daaraan ondersteunend zijn, zowel voor cliënten en informele zorg als ook voor medewerkers. Vanuit de toekomstgerichte en -bestendige visie die de Zorgfederatie heeft ontwikkeld, is in 2018 gestart met een inventarisatie van mogelijkheden die al voorhanden zijn en worden benut, het testen van nieuwe mogelijkheden en het op gang brengen van bewustwording bij medewerkers. Een werving voor aandachtsvelders heeft een groep enthousiaste medewerkers opgeleverd die samen met de projectgroep Technologie en aan de hand van een Bewustwordingsplan voor 2019 Technologie een plek zal geven in de organisatie. Om dit proces te ondersteunen is Zorgfederatie Oldenzaal in 2018 partner geworden van de Technologie & Zorgacademie. Zij kunnen de linking pin zijn tussen de (leveranciers van) nieuwste zorgtechnologie en de zorgprofessionals door samen op zoek te gaan naar inzet van de juiste middelen, vergaren en delen van kennis en bewustwording op gang brengen.

8.2 Cliëntwaardering en ZorgkaartNederland

Nadat de stuurgroep kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft besloten dat verpleeghuizen de vrijheid houden om zelf te kiezen hoe zij de ervaringen van hun cliënten meten, mits het aan een aantal eisen voldoet, heeft Zorgfederatie Oldenzaal het besluit genomen om de cliëntwaardering te laten meten door Facit door middel van de Prezo cliëntenraadpleging. De raadpleging bevat korte vragen over hoe de cliënt of vertegenwoordiger de zorg ervaart en de NPS-vraag (Net Promotor Score). Het grote voordeel van deze raadpleging is dat de resultaten ook te gebruiken zijn voor de Prezo-audit. Andere voordelen zijn:

- De vragenlijst is op maat te maken met eigen vragen, vragen uit de Facit database of andere instrumenten.
- De dataverzameling kan op alle mogelijke manieren: (telefonische) interviews, schriftelijke vragenlijsten, online, groepsgesprekken.
- Er is spiegelinformatie beschikbaar van andere organisaties die met de Prezo vragenlijst meten.
- De Zorgfederatie is bekend met Facit, zij hebben ook de CQ-metingen verzorgd, naar

volle tevredenheid.

Zowel de Cliëntenraad als de Ondernemingsraad zijn betrokken geweest bij het voorstel en de besluitvorming en beide gremia hebben hierover positief advies gegeven.

De meting heeft in het najaar telefonisch plaatsgevonden onder cliënten/vertegenwoordigers van Scholtenhof, Mariahof, Thuiszorg en de Dagbesteding. In 2019 zal een terugkoppeling plaatsvinden van de resultaten binnen de organisatie, worden de resultaten op de website gepubliceerd en wordt gekeken naar eventuele verbeterpunten die opgepakt gaan worden. Ook zal in 2019 een besluit worden genomen hoe een vervolg aan deze meting wordt gegeven.

Naast bovenstaande cliëntenraadpleging worden cliënten en mantelzorgers ook gevraagd hun waardering op ZorgkaartNederland achter te laten. Hieronder de resultaten over 2018.



Locatie/dienst	% cliënten/mantelzorgers die de organisatie aanbeveelt	Gemiddeld cijfer
Scholtenhof	91%	7,7
Mariahof	82%	7,7
Thuiszorg	100%	9,1

Hoofdstuk 9: Risico's

Zorgfederatie Oldenzaal hanteert de volgende definitie voor risicogestuurd werken: "Risico is een onzekere gebeurtenis met oorzaken, een kans van optreden en effecten op doelstellingen".

In 2018 lagen de grootste bedrijfsrisico's op vier gebieden, te weten financiering (plafonds), gebouwen, (instroom) medewerkers en instroom cliënten.

Productieplafonds

Het was vooraf onduidelijk hoe er om zou worden gegaan met de productieplafonds van zorgverzekeraars en Zorgkantoor. In 2018 heeft Zorgfederatie Oldenzaal de productieplafonds van de Zorgverzekeraars iets overschreden. De overschrijding van de WLZ zal naar verwachting van het Zorgkantoor worden verrekend met onderschrijdingen van andere landelijke aanbieders.

Gebouwen

Het doel is dat zowel Mariahof als Scholtenhof aantrekkelijk zijn voor de doelgroep binnen de financiële kaders. Beide gebouwen worden gehuurd van respectievelijk WBO Wonen en Habion. Mariahof is in 2016 gerenoveerd en er wordt gestart met planontwikkeling in het gebied rondom Mariahof. Voor Scholtenhof geldt dat er aanpassingen nodig zijn, het gebouw is niet geschikt voor de huidige doelgroep, waardoor er een risico is op instroom van cliënten. De huur ligt boven de NHC-norm. Er is met Habion onderhandeld over mogelijke koop met weinig voortgang.

(Instroom) medewerkers

Er is structureel krapte op de arbeidsmarkt. Hierdoor bestaat het risico dat Zorgfederatie Oldenzaal onvoldoende deskundige (zorg)medewerkers ter beschikking heeft. Dit kan invloed hebben op de werkdruk van de huidige medewerkers en op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening zoals Zorgfederatie Oldenzaal die zelf graag wil verlenen.

Het aantal en de kwaliteit van intramurale medewerkers is nog goed op niveau. Voor extramuraal is het moeilijk voldoende medewerkers te werven voor de korte diensten. Er is een aantal keer gebruik gemaakt van ZZP'ers en studenten, zodat de continuïteit gewaarborgd is. In de toekomst is een scenario waarbij wij werken met een vaste kern en flexibele externe schil realistisch.

Instroom cliënten

Een ontwikkeling in de maatschappij is dat cliënten steeds langer thuis (moeten) blijven wonen. Het duurt steeds langer voordat cliënten naar een verpleeghuis gaan. Hierdoor hebben cliënten die komen wonen in Scholtenhof en Mariahof al een steeds zwaardere zorgvraag. Het gevolg daarvan is dat cliënten steeds korter wonen, er is sprake van een steeds snellere doorlooptijd.

De uitstroom was in 2018 lager dan in 2017, namelijk 37 cliënten ten opzichte van 67 cliënten in 2017. De wachtlijst is gegroeid.

Hoofdstuk 10: Tot slot

In dit jaarverslag staat in grote lijnen beschreven, aan de hand van de ambities en pijlers uit de Meerjarenvisie, wat Zorgfederatie Oldenzaal in 2018 heeft gedaan. 2018 is een goed jaar geweest, waarbij de beoogde doelen ruim binnen de financiële kaders zijn behaald.

10.1 Toekomstparagraaf

Door de continue veranderingen in de ouderenzorg blijft de deskundige, flexibele organisatie van belang. Er zijn veel politieke en financiële ontwikkelingen die variëren in voorspelbaarheid. Het aantal ouderen groeit en het aantal beschikbare medewerkers voor de zorg blijft hierbij achter. Ook komende jaren zetten we in op binding van medewerkers, talentmanagement en het werven van nieuwe groepen medewerkers. Het opleiden gaat een nog grotere rol spelen. Zorgfederatie Oldenzaal is lid geworden van de Technologie en Zorg Academie. Technologie is een belangrijk onderwerp om goed te volgen en tijdig de juiste keuzes te maken. Dit geldt ook voor huisvesting, Zorgfederatie Oldenzaal zich dan ook op toekomstbestendige vormen.

De Meerjarenvisie ZFO2020! blijft een belangrijke leidraad waarbij in 2018 de ambities Kwaliteit van leven, Thuis in de Wijk, de netwerkorganisatie, onze kernwaarden en onze pijlers zelforganisatie en talentmanagement een belangrijke rol hebben gespeeld. Hiermee blijft Zorgfederatie Oldenzaal een wendbare organisatie, een belangrijke samenwerkingspartner in Oldenzaal waar ouderen op kunnen vertrouwen. In gesprek met cliënten, medewerkers, vrijwilligers en diverse stakeholders blijft de organisatie zich verder ontwikkelen met als uitgangspunt: kwaliteit versterkt en aandacht voor groei van mensen. Dit alles met de intentie om in kleinschaligheid de hoge kwaliteit van zorg en de hartelijke, huiselijke sfeer van Zorgfederatie Oldenzaal te bewaren, continueren en verbeteren, gebaseerd op het motto: **Samen Vertrouwd Dichtbij**

Bijlage 1 Organogram

(Organisatiestructuur December 2018)

