



zorgfederatie  
oldenzaal

## KWALITEITSPLAN 2023



# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Hoofdstuk 1: Profiel Zorgfederatie Oldenzaal</b>	<b>2</b>
1.1. Algemeen profiel zorgorganisatie	3
1.2. Doelgroepen	3
1.3. Besturingsfilosofie en organisatiestructuur	6
1.4. Kerntaak: missie, visie en ambities	7
<b>Hoofdstuk 2: Leefplezier</b>	<b>9</b>
<b>Hoofdstuk 3: Woonplezier</b>	<b>12</b>
<b>Hoofdstuk 4: Werkplezier</b>	<b>13</b>
4.1. Strategische personeelsbeleid	13
4.2. Personeelssamenstelling	15
4.3. Werkgroep communicatie	18
<b>Hoofdstuk 5: Flexibele en efficiënte dienstverlening</b>	<b>19</b>
<b>Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering</b>	<b>21</b>
6.1. Financiële bedrijfsvoering	21
6.2. Leiderschap, governance en management	21
<b>Hoofdstuk 7: Verbeterparagraaf</b>	<b>23</b>
<b>Hoofdstuk 8: Risico's</b>	<b>26</b>
<b>Hoofdstuk 9: Tot slot</b>	<b>28</b>
<b>Bijlage 1: Organogram</b>	<b>29</b>
<b>Bijlage 2: Kerntaak van Zorgfederatie Oldenzaal</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 3: Afspraken lerend netwerk</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 4: PCDCA cyclus</b>	<b>36</b>

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023. Zorgfederatie Oldenzaal heeft er voor gekozen om het kwaliteitsplan organisatiebreed te schrijven, specifieke aandachtspunten voor een locatie worden apart benoemd.

Het kwaliteitsplan 2023 is gebaseerd op de kaderbrief 2023. Het thema voor dit jaar is:

### **“Verstevigen van de basis”**

De kaderbrief 2023 is gebaseerd op de voortgang van de Meerjarenambitie ‘Samen verder bouwen aan leef- en werkplezier’. Nu Zorgfederatie Oldenzaal in 2022 een aanvang heeft gemaakt met het bouwen van de steigers, het thema van 2022, om een basis neer te zetten van waaruit goed en veilig verder gebouwd kan worden in letterlijke en figuurlijke zin, is het in 2023 tijd om de basis verder te verstevigen.

De regierol van de cliënt en/of diens mantelzorgers, vrij bewegen door de gebouwen, duurzaamheid en investeren in medewerkers staan hiervoor in 2023 als centrale thema's geagendeerd. Weliswaar worden de politieke en financiële kaders waarbinnen we onze ambitie “Samen verder bouwen aan” willen realiseren steeds stringenter en de druk vanwege o.a. arbeidsmarktproblematiek groter, leef-, woon- en werkplezier blijven onze graadmeters vanuit onze kernwaarden Open, Vakmanschap en Verbinding.

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 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, thuiszorg 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.

Periode 1 t/m 9 2022

Vektisco	Product id	Totaal
Z041	ZZP 4VV (ex.BH in.DB)	1
Z043	ZZP 4VV (in.BH in.DB)	8
Z053	ZZP 5VV (in.BH in.DB)	72
Z063	ZZP 6VV (in.BH in.DB)	19
Z073	ZZP 7VV (in.BH in.DB)	9
Z083	ZZP 8VV (in.BH in.DB)	1
Z095	ZZP 9bVV (ex.BH in.DB)	0
Z097	ZZP 9bVV (in.BH in.DB)	1
Z103	ZZP 10VV (in.BH in.DB)	1
Z917	ZZP Mutatiedag VV toel. voor be	1
<b>Totaal</b>		<b>113</b>

Aantal cliënten per leeftijdsgroep Mariahof, peildatum 08-11-2022	Aantal cliënten
60-69 jaar	1
70-79 jaar	7
80-89 jaar	21
>90 jaar	15
Aantal cliënten per leeftijdsgroep Scholtenhof, peildatum 08-11-2022	Aantal cliënten
40-49 jaar	1
70-79 jaar	15
80-89 jaar	35
>90 jaar	18

Aantal cliënten Wijkverpleging september 2022	
Eerste lijns verblijf - Laag	11
Eerste lijns verblijf - hoog	0
Eerste lijns verblijf - palliatief	0
Kortdurend Ziekenhuis nazorg + verpleging MTH	7
Preventie ouderen geen zorgvraag	11
Zorg ouderen/chronisch < 3 maanden 5 min	9
Zorg ouderen/chronisch > 3 maanden (psy) 5 min	30
Zorg ouderen/chronisch > 3 maanden (som) 5 min	136
	<b>204</b>

Exploitatie tot en met 30 september 2022 per financieringsvorm:

Rekening nummer	Omschrijving	Exploitatie t/m 30 sept 22
	<b>Baten</b>	
821000	Mutatiedag (vv), toegelaten voor behandel	€ 27.800
821010	ZZP 1vv incl.db	€ -
821012	ZZP 3vv excl.bh incl.db	€ -
821013	ZZP 4vv excl.bh incl.db	€ 29.659
821014	ZZP 4vv incl.bh incl.db	€ 277.425
821016	ZZP 5vv incl.bh incl.db	€ 4.617.488
821018	ZZP 6vv incl.bh incl.db	€ 1.141.159
821019	ZZP 7vv incl.bh incl.db	€ 693.314
821020	ZZP 8vv incl.bh incl.db	€ 101.279
821021	ZZP 9bvv incl.bh incl.db	€ 50.756
821022	ZZP 10vv incl.bh incl.db	€ 113.009
821030	Middelen Kwaliteitskader 85%	€ 947.584
	Kwaliteitsbudget 15%	
	WZD middelen	€ -
821049	Continuïteitsbijdrage WLZ	€ -
821050	WLZ correctie voorgaande jaren	€ -
821052	NHC	€ 1.174.277
821052	NIC	€ -
	Opbrengsten WLZ intramuraal	€ 9.173.750
821200	Subsidie pv WLZ	€ 723.863
821210	Subsidie verpleging WLZ	€ 168.225
821220	Subsidie dagbesteding WLZ	€ 152.714
821230	Vervoer WLZ	€ 12.234
821240	Begeleiding WLZ	€ 21.815
821241	Schoonmaak WLZ	€ 55.909
821250	Vergoeding Thuiszorgtechnologie PV	€ 3.152
	Opbrengsten WLZ extramuraal (MPT)	€ 1.137.912
821400	ELV: KV 1e lijns ZZP3 (SE031)	€ 36.984
821410	ELV: KV 1e lijns ZZP6 (SE063)	€ 9.820
821505	Wijkverpleging	€ 1.335.736
821506	Wijkverpleging def. Afr. Voorg. Jr.	€ -
821510	ZVW afrekening voorgaande jaren	€ -
821515	Continuïteitsbijdrage ZVW	€ -
	Opbrengsten ZVW	€ 1.382.540
821850	Omzet PGB	€ -
821854	Omzet PV Part	€ 10.961
821855	Omzet OAS	€ 9.766
821856	Omzet DV Particulier	€ -
	Opbrengsten zorg particulier en derden	€ 20.727
821862	WMO MLT1	€ 3.389
821875	BGI WMO	€ 8.834
821876	AGWWMO (groep)	€ 94.081
821877	Continuïteitsbijdrage WMO	€ -
821878	WMO OMD1/2	€ -
	Opbrengsten WMO	€ 106.304

### 1.3. Besturingsfilosofie en organisatiestructuur

Zorgfederatie Oldenzaal is een stichting met een eenhoofdig bestuur (directeur bestuurder) en een Raad van Toezicht bestaande uit 5 leden. Zowel Mariahof als Scholtenhof kennen kleinschalige intramurale afdelingen en vaste teams die leiding ontvangen van een locatiegebonden leidinggevende.

De organisatiestructuur is ingevuld vanuit het zelforganiserende principe. Hierbij zien we een zelforganiserend team als *een vaste groep medewerkers die dagelijks samenwerken en als team de verantwoording draagt 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.*

Aandacht en ondersteuning zijn hiervoor belangrijke uitgangspunten. Daarom is de filosofie van zelforganisatie gecombineerd met '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 en een heldere aansturing. Specifiek voor de thuiszorg en dagbesteding is daarom in 2022 een nieuwe leidinggevende aangetrokken, indachtig de besturingsfilosofie.

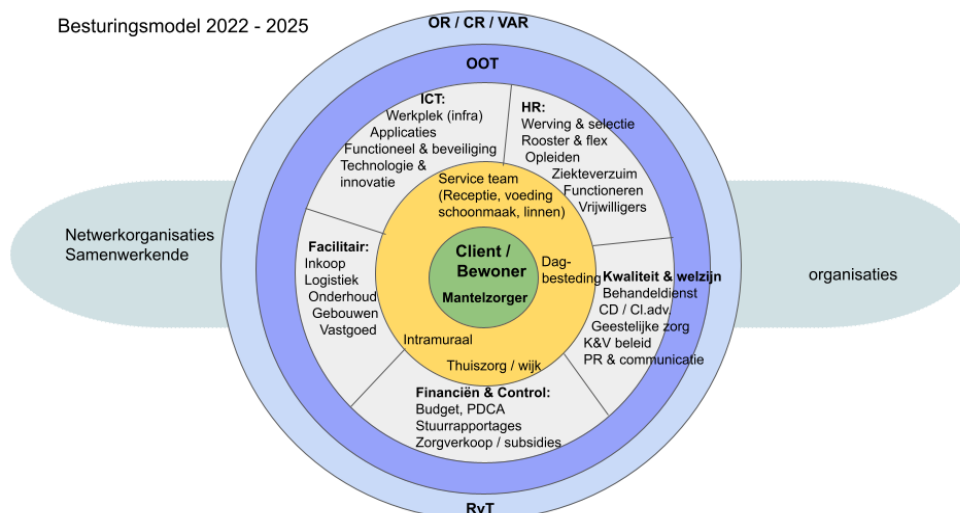
Een team kan daarnaast alleen verantwoordelijk worden gehouden als zij beschikken over de juiste ondersteuning en informatie om het werk goed in te richten, aan te sturen en uit te voeren. Om aan te sluiten bij de besturingsfilosofie is in 2022 de structuur aangepast, waarbij onderstaande onderdelen zijn versterkt:

- ICT: met een (tijdelijke) coördinator
- HR: met een HR-leidinggevende en opleidingscoördinator
- Facilitair team: met een coördinator facilitair die eveneens inkoper is

Daarnaast zijn er ondersteunende teams op het gebied van:

- Kwaliteit & Welzijn
- Financiën en sturing

Dit heeft geleid tot een aangepaste vorm van de structuur, ondersteunende teams. Het organogram in onderstaande figuur geeft een overzicht van de functionele indeling in ondersteunende teams. Bijlage 1 geeft de vertaling in een organogram weer.



Belangrijke adviesorganen zijn:

- Cliëntenraad (CR)
- Ondernemingsraad (OR)
- Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad (VVAR)

#### **1.4. Kerntaak: missie, visie en ambities**

Ook in 2023 zullen we onder de titel *‘Samen verder bouwen aan leef- en werkplezier’* met de meerjarenambitie 2025 voortbouwen op ons stevige fundament.

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 vrijwilliger*
- *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.



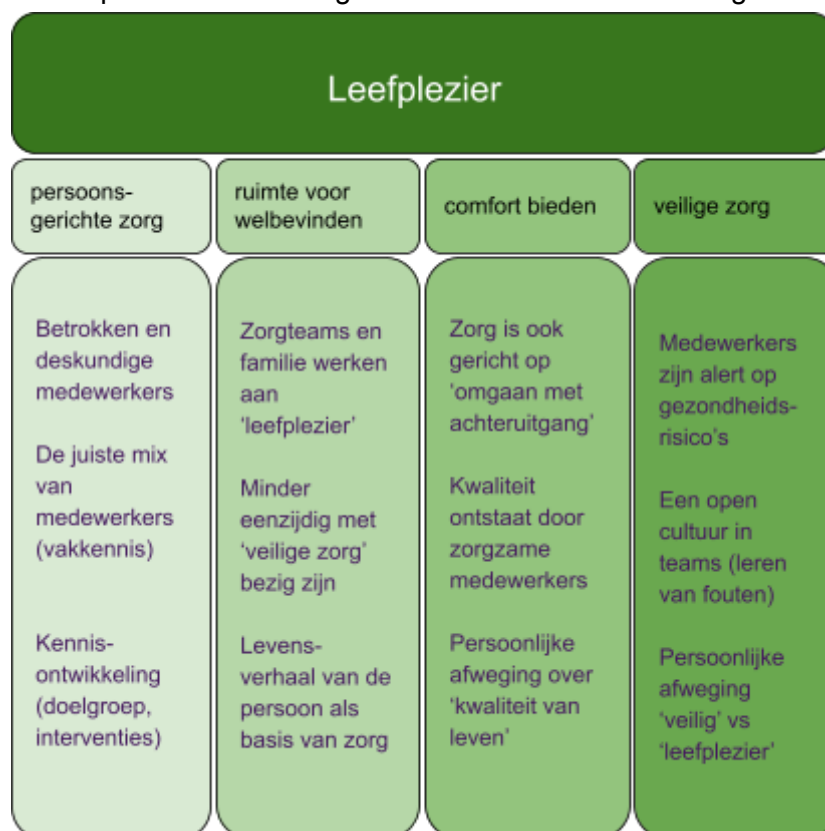


## Hoofdstuk 2: Leefplezier

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.

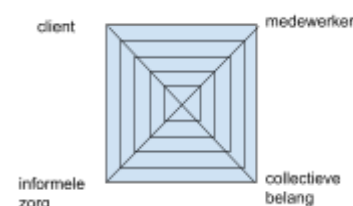
Samenvattend ziet leefplezier binnen Zorgfederatie Oldenzaal er als volgt uit:



### Ken de cliënt

Om de cliënten zoveel mogelijk leefplezier te kunnen bieden, is het belangrijk om onze 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

Om de cliënt goed te kennen, is de procedure welkomstgesprek voor de intramurale zorg voorbereid.

*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 een aantal keren verplaatst. De scholingen staan nu gepland in november en december 2022 en januari 2023, waarna de implementatie van het welkomstgesprek kan plaatsvinden.

### **Mantelzorg**

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.

Zoals in het vorige kopje beschreven zal eind 2022/begin 2023 het welkomstgesprek worden geïmplementeerd, waarbij ook de mantelzorger een belangrijke rol zal spelen. De toenemende zorgvraag maakt het samenwerken met informele zorgverleners namelijk steeds belangrijker. Over hoe we samenwerken en wat we hierin van elkaar mogen verwachten maken we afspraken. Dit doen we allereerst door een heldere visie op mantelzorg te ontwikkelen.

### **Leven in vrijheid/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 medicijnen 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.

Op dit moment zijn er binnen Scholtenhof en Mariahof nog gesloten afdelingen. Er is een werkgroep leven in vrijheid gestart, welke de voorbereidingen gaat treffen voor het openen van de afdelingen. Ook de implementatie van een nieuw zorgalarmeringssysteem in 2023 zal hierbij helpend zijn. Er zullen individuele op de cliënt toegespitste afspraken betreffende leven in vrijheid moeten worden gemaakt. Voor de implementatie van de Wzd in de thuiszorg volgen we 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 2023 zal gekeken worden naar mogelijke verbeteringen hierin, samen met aandacht voor de PDCA-cyclus en een methodiek voor het rapporteren.

### **Onbegrepen gedrag**

Binnen Zorgfederatie Oldenzaal krijgen we steeds meer te maken met cliënten met complex gedrag voortkomend uit psychogeriatric of gerontopsychiatrie problematiek. Daarom is in 2022 het besluit genomen dat we de functie van gespecialiseerd verzorgende (GVP) gaan invoeren. Dit wordt in 2023 geïmplementeerd. Het is de bedoeling dat de GVP'ers teams/medewerkers collegiaal coachen bij onbegrepen gedrag van cliënten. Een aantal medewerkers hebben de scholing GVP gevolgd, in 2023 worden hiervoor ook weer een aantal opleidingsplekken opengezet.

### **Prezo (Care)**

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 eindaudit heeft in juni 2022 plaatsgevonden, met als resultaat dat Zorgfederatie Oldenzaal het Gouden Keurmerk mag behouden.

Tevens heeft in 2022 een onderzoek plaatsgevonden naar het kwaliteitssysteem Prezo Care, Prezo Care is een kwaliteitsmodel dat uitgaat van universele waarden in de zorg. Het is een narratief model, het gaat uit van de verhalen uit de alledaagse praktijk. Prezo care helpt om organisatiebreed te werken met de waarden, regels, dilemma's en risico's die uit deze verhalen naar boven komen. Doordat regels en waarden soms met elkaar botsen ontstaan er dilemma's en die kunnen risicovolle keuzes met zich meebrengen. De vraag is hoe ga je met deze dilemma's en risico's om. Naar aanleiding van het onderzoek is het besluit genomen om over te gaan op Prezo Care, omdat dit systeem goed bij onze organisatie past. De voorbereidingen worden getroffen om begin 2023 de initiële audit te starten.

## 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. Hiertoe is een plan ontwikkeld “Samen verder bouwen aan...” met een projectstructuur waarin de verschillende projecten toegelicht worden. Dit plan van aanpak wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld. In 2023 zijn per project de volgende aandachtspunten van belang:

- Project Scholtenhof:
  - inregelen van dagelijks onderhoud
  - inregelen MJOP en start met duurzaamheidsmaatregelen
  - definitieve visievorming en sluitende business case op ver(nieuw)bouwplan
  - afstemming met omgeving op gebiedsontwikkeling Park Scholtenhof
- Project Mariahof:
  - korte termijn plan uitvoeren
  - op basis van o.a. energiescan visievorming op nieuwbouw woongebouw
  - afstemming met omgeving over gebiedsontwikkeling Beatrixpark
  - onderzoek naar start van nieuwe zorgvorm (VPT) in Beatrixpark
- Project Berghuizen:
  - Herijken programma van eisen en business case
  - Besluitvorming
  - Voorbereidingen starten voor nieuwbouw en ontmoetingsmogelijkheden
- Project “Nieuwe Post” (voorheen Centrum ofwel Postkantoor / Langestraat)
  - Afstemmen programma van eisen met partijen
  - Afhankelijk van voortgang business case ontwikkelen
- Project (thuiszorg)Kantoren:
  - korte termijn plan ontwikkelen voor benutting kantoren door wijk & staf in de wijk en woongebouwen
  - plan voor optimaliseren thuiszorgkantoor
  - lange termijn visie ontwikkelen voor kantoorhuisvesting in relatie tot de ver(nieuwde) woongebouwen.

Daarnaast zijn werkgroepen bezig, conform de projectstructuur, met het ontwikkelen van de visie op zorg en welzijn, domotica en is er een werkgroep Communicatie (zie ook paragraaf 4.3). De stuurgroep Bouw is verantwoordelijk voor de voortgang en uitvoering van deze projecten en werkgroepen in nauwe afstemming met het OOT.

### Duurzaamheid

Tevens vormt duurzaamheid een belangrijk thema voor Zorgfederatie Oldenzaal. Het draagt bij aan de toekomstbestendigheid van de organisatie en uiteraard breder aan de maatschappij. We willen werken aan minder CO<sub>2</sub>-uitstoot door onze gebouwen te verduurzamen, afvalstromen te verminderen, vervoersbewegingen te verduurzamen, etc. Dit zijn lange termijn doelstellingen, voor het jaar 2023 starten we met de voorbereiding voor het behalen van het bronzen keurmerk van de MPZ (Milieuplatform Zorgsector) en het uitvoeren van de reeds genoemde doelen in onze routekaart van 2022.

## Hoofdstuk 4: Werkplezier

In 2022 is de besturingsfilosofie herijkt en sinds die tijd wordt gewerkt met zelforganiserende teams die zich richten op kwaliteit van leven en leefplezier voor onze bewoners en cliënten. Er is daarnaast geïnvesteerd in de leidinggevende structuur en de ondersteunende teams. 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.

In 2023 ondersteunen we de teams door samen te werken aan helder beleid met ruime kaders waarbinnen iedereen aan de slag kan. Teams weten wat ze moeten doen en op welke gebieden zij ondersteuning mogen verwachten. Het vertalen van de herijkte besturingsfilosofie naar hierbij ondersteunend beleid zal effect hebben in het vergroten van het werkplezier.

### 4.1. Strategische personeelsbeleid

Het strategisch personeelsbeleid helpt Zorgfederatie Oldenzaal om de organisatiedoelstellingen te behalen uitgaande van de missie en visie van Zorgfederatie Oldenzaal 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 2023 zijn:

1. Basis op orde
2. Werkplezier
3. Capaciteitsmanagement
4. Aantrekkelijk werkgeverschap
5. Aanpak arbeidsmarkt

#### Ad. 1. Basis op orde

Om medewerkers in de gelegenheid te stellen om zich optimaal in te zetten voor onze bewoners (cliënten) moet de hr-basis op orde zijn. In 2023 richten we ons op:

- Herijking functiebeschrijving en waardering
- Medewerkers hebben inzage in eigen personeelsdossier
- Evaluatie verzuimbegeleiding
- RI&E

#### Ad. 2. Werkplezier

Eind 2022 wordt het medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden onder medewerkers. Tevreden en betrokken medewerkers maken het verschil voor onze cliënten. De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (januari 2023) worden op teamniveau vertaald naar verbeterplannen en gemonitord. Daarnaast vertalen we de uitkomsten naar prioriteiten op organisatieniveau en geven we hier concreet opvolging aan.

In de werkpleziergesprekken die leidinggevenden met de medewerkers voeren, dragen we bij aan het behouden van medewerkers.

We vinden het belangrijk dat medewerkers zelf investeren in de eigen duurzame inzetbaarheid. Om hen hierbij te ondersteunen investeren we in een platform waarmee zij inzichtelijk krijgen wat zij zelf kunnen doen om hun vitaliteit te verbeteren en wat de organisatie organiseert om hierin te ondersteunen.

#### Ad. 3. Capaciteitsmanagement

De komende jaren zal de werkgelegenheid in de VVT-sector fors toenemen. Dat komt door de vergrijzing en de daarmee samenhangende sterk stijgende zorgvraag. Als organisatie krijgen

we in toenemende mate te maken met personeelstekorten in de zorg. Om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven bieden, is het van belang dat we onze personele inzet zo goed en zo efficiënt mogelijk organiseren binnen de kaders van de CAO. Planning en roostering vormen het fundament om het volledige potentieel uit onze mensen en de organisatie te halen. In 2023 werken we aan gezonde en evenwichtige roosters die aansluiten bij de zorgvraag en behoefte van de bewoners/ cliënten. Om dit te realiseren gaan we werken met centrale locatieroosteraars. We zijn in staat om verder vooruit te kijken en knelpunten tijdig te signaleren waardoor we hoge kosten van ad hoc oplossingen kunnen voorkomen. In dit kader draaien we een pilot met bereikbaarheidsdiensten.

De samenwerking tussen de inzet van formele en informele zorg wordt versterkt.

#### **Ad. 4. Aantrekkelijk werkgeverschap**

##### Leren & ontwikkelen

In 2023 werken we aan het strategisch opleidingsplan. Hierin wordt beschreven op welke manier we richting en vorm geven aan leren en ontwikkelen gekoppeld aan de strategische doelstellingen. We maken de vertaling naar een tactisch/ operationeel opleidingsjaarplan voor het komende jaar. We sluiten aan bij de leer- en ontwikkelbehoeften van medewerkers en dragen bij aan het vergroten van praktisch toepasbare kennis en persoonlijk leiderschap.

##### Digitale leeromgeving

Zorgfederatie Oldenzaal stelt medewerkers in staat om te leren en ontwikkelen. In 2022 is het leermanagement systeem (LMS) geïntroduceerd. In 2023 zullen we het aanbod in het LMS uitbreiden. 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 inspectieorganen. Daarnaast stelt het medewerkers in staat om de eigen bevoegd- en bekwaamheid up to date te houden bij voorbehouden en risicovolle handelingen en bhv.

##### Meelopen bij andere afdelingen of organisaties

In afstemming met collega instellingen en binnen Zorgfederatie Oldenzaal zal gezocht worden naar mogelijkheden om vorm te geven aan ‘Medewerkers kijken bij een ander in de keuken’ met als doel drempels wegnemen, leren met en van elkaar te bevorderen, 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.

#### **Ad. 5 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 2023 richten we ons op:

- het positioneren op de arbeidsmarkt als aantrekkelijk werkgever. We bouwen aan een sterk werkgeversmerk en laten zien wie we als organisatie zijn voor.
  - toekomstige medewerkers
  - stagiaires leerlingen

- vrijwilligers
- we maken actief gebruik van verschillende wervingskanalen/ podia voor het vinden, contact maken en binden van potentiële medewerkers.
- Onze medewerkers zijn onze ambassadeurs. Met filmpjes op de landingspagina van Zorgfederatie Oldenzaal en gastlessen dragen zij bij aan het bereiken en interesseren van potentieel voor Zorgfederatie Oldenzaal en de zorg.
- We werken actief samen met netwerken in de regio om personeel voor de zorg te interesseren en behouden.

#### **4.2. Personeelssamenstelling**

Zorgfederatie Oldenzaal werkt aan goede zorg op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Naast het bieden van goede veilige zorg en verpleging hebben we veel aandacht voor het leefplezier van onze cliënten. We bieden belevingsgerichte zorg op maat, hebben oog voor eigen kracht en stemmen af op de individuele behoeften.

Onze functiemix sluit hierop aan. Vanaf 2023 willen we in elk intramuraal team gaan werken met gespecialiseerde verzorgenden psychogeriatricie om zo dicht mogelijk bij de belevingswereld van onze cliënten aan te kunnen sluiten en het leven zo aangenaam mogelijk te maken.

Daarnaast zetten we welzijnscoaches in om te observeren en de wensen en behoeften van de bewoners te vertalen naar passende activiteiten. Hulp wordt waar mogelijk dichtbij georganiseerd.

We zoeken de samenwerking op met mantelzorgers, familie en vrijwilligers. Om goed aan te kunnen sluiten bij veranderende zorgvragen bieden we passende scholing. We investeren in vakmanschap en eigen regie van medewerkers, zodat zij de professionele ruimte durven te pakken om datgene te doen wat nodig is om bij te dragen aan woon- en leefplezier van onze cliënten. Zelfkennis en een brede blik is belangrijk om te weten wie op welk moment de aangewezen persoon is om de cliënt te begeleiden én wanneer een collega moet worden ingeschakeld.



Inzet FTE t/m september 2022							
			Begroot 2022		Realisatie 2022		Verschil
Directie			6,84		6,10		0,74
Controlling & Adm.			3,93		3,84		0,09
ICT			2,54		2,44		0,10
Facilitair			3,00		2,88		0,12
HRM			4,34		5,24		-0,90
Zorg Algemeen			5,44		5,77		-0,33
			Begroot 2022		Realisatie 2022		
Mariahof	Woonassistent	Niveau 1	6,20	16%	6,10	14%	
	Helpende (Plus)	Niveau 2	8,23	21%	8,24	19%	
	Verzorgende	Niveau 3	0,00	0%	0,83	2%	
	Verzorgende IG	Niveau 3	22,27	56%	22,80	52%	
	Verpleegkundige	Niveau 4	2,28	6%	2,90	7%	
	Kwaliteitsverpleegkundige	Niveau 5	0,83	2%	0,98	2%	
	<i>Personeel niet in loondienst</i>		0,00	0%	1,90	4%	
			39,81		43,74		
	Welzijnscoach		1,40		1,59		
	Geestelijke verzorging		0,17		0,20		
			41,38		45,53		
	Huishoudelijk mdw		1,50		1,04		
	Keukenmedewerker		2,50		2,09		
	Kok		0,89		0,89		
Medewerker Linnenkamer		1,00		1,13			
<b>Mariahof excl. Leerl./stagiaires</b>		<b>47,27</b>		<b>50,68</b>		<b>-3,41</b>	
Leerlingen		4,00		6,80			
Stagiaires		3,77		6,17			
Totaal Mariahof		55,04		63,65			
			Begroot 2022		Realisatie 2022		
Scholtenhof	Woonassistent	Niveau 1	10,43	17%	10,13	17%	
	Helpende (plus)	Niveau 2	19,00	30%	7,42	12%	
	Verzorgende	Niveau 3	0,00	0%	0,56	1%	
	Verzorgende IG	Niveau 3	24,10	39%	25,82	42%	
	Verpleegkundige	Niveau 4	6,77	11%	6,56	11%	
	Kwaliteitsverpleegkundige	Niveau 5	2,07	3%	1,52	2%	
	<i>Personeel niet in loondienst</i>		0,00	0%	9,07	15%	
			62,37		61,08		
	Welzijnscoach (Niveau 3)		2,23		1,50		
	Geestelijke verzorging		0,17		0,20		
			64,77		62,77		
	Huishoudelijk mdw		2,50		1,58		
	Keukenmedewerker		3,07		3,02		
	Kok		0,89		0,89		
Medewerker Linnenkamer		1,00		0,55			
Receptie		1,50		1,48			
<b>Scholtenhof excl. Leerl./stagiaires</b>		<b>73,73</b>		<b>70,29</b>		<b>3,44</b>	
Leerlingen		4,20		5,30			
Stagiaire		2,00		3,52			
Totaal Scholtenhof		79,93		79,11			
			Begroot 2022		Realisatie 2022		
Wijkverpleging	Helpende		0	0%	0,05	0%	
	Verzorgende/Verzorgende IG TZ		32,83	69%	21,95	49%	
	Verpleegkundige		3,44	7%	4,39	10%	
	Wijkverpleegkundige		11,15	24%	12,62	28%	
	<i>Personeel niet in loondienst</i>		0,00	0%	5,54	12%	
	<b>Subtotaal Wijk</b>		<b>47,42</b>		<b>44,56</b>		<b>2,86</b>
	Leerling		3,33	7%	4,49		
Stagiaires		2,66		2,34			
Totaal Wijk		53,41		51,39			
			Begroot 2022		Realisatie 2022		
Dagbesteding & Vervoer	Dagbesteding		2,89		4,53		
			2,89		4,53		-1,64
<b>Totaal ZFO</b>		<b>217,37</b>		<b>224,95</b>		<b>-7,58</b>	
			Begroot 2022		Realisatie 2022		Verschil
	Inhuur Zorggroep Sint Maarten		€ 381.975		€ 383.026		€ -1.051

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 2022 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 en 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.

### **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: 93,14%
- Ziekteverzuimcijfer: 6,86% (voortschrijdend jaartotaal t/m oktober 2022)

### **In- en uitstroomcijfers, exclusief stagiaires en leerlingen**

Periode: januari tot en met oktober 2022			
	FTE	Aantal medewerkers	Soort functies
<b>Instroom</b>	18,36	64	Organisatiebreed
<b>Uitstroom</b>	19,47	64	

### **Ratio personele kosten/opbrengsten**

Periode: januari tot en met september 2022		
Opbrengsten	Personeelskosten	Ratio
€ 11.885.462	€ 9.708.426	81,7%

### **4.3. Werkgroep 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) als aan maatschappelijke vraagstukken en ontwikkelingen, 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 is voor communicatie op het gebied van vastgoed een fundament gelegd in de vorm van een strategisch communicatieplan. Gebaseerd op de uitgangspunten alle stakeholders die dit aangaat goed te informeren over wat er speelt, maar vooral ook te inspireren om vanuit hun eigen betrokkenheid actief bij te dragen worden in alle transparantie inzichten en ideeën van medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers opgehaald en meegenomen om vooral samen verder te bouwen aan leef- en werkplezier.

Het plan is een leidraad voor de komende jaren, onderlegger en toetsingsinstrument voor de werkgroep communicatie die hiervoor een centrale rol vervult. In 2023 zal een communicatieplatform gericht op vastgoed actief in gebruik genomen worden conform de uitwerking van dit strategische communicatieplan.

De werkgroep communicatie zal zich in 2023 verder ontwikkelen in haar centrale rol om informatie en communicatie op grotere thema's te stroomlijnen

## Hoofdstuk 5: Flexibele en efficiënte dienstverlening

### Werken volgens de PCDCA

De meerjarenambitie is het startpunt voor een beleidscyclus van 4 jaar met een jaarlijks repeterende PCDCA-cyclus om te komen tot het opstellen, ontwikkelen en verwezenlijken van (deel)plannen. Er is gekozen voor een extra C (Check) in deze cyclus om gedurende het gehele jaar te toetsen of jaarplanpunten verband hebben met actuele thema's in de organisatie. Thema's die bijvoorbeeld een lange(re) doorlooptijd hebben en in project-, werk- of andere groepen zijn belegd. Er wordt verbinding gelegd tussen/met overlappende thema's of stappen in de uitvoering van jaarplanpunten, waarmee dubbelingen, onduidelijkheden in de uitvoering etc. worden voorkomen.

Deze PCDCA is in 2022 in beeld gebracht en zal in 2023 worden geëvalueerd (zie bijlage 4). Daarnaast worden mogelijkheden onderzocht die ons helpen deze cyclus te versterken, zoals nieuwe modules gekoppeld aan Zenya, ons documentbeheersysteem. Hierbij valt te denken aan Zenya Flow (Incidentmanagement) en Zenya Check (meetmanagement).

### Technologie & Innovatie

Met de uitdaging waar we de komende jaren voor staan op het gebied van vastgoed-ontwikkeling en vernieuwing van huidige panden zijn er ook meerdere technologische uitdagingen aan te gaan. Deels ter vervanging van huidige en verouderde systemen, deels om klaar te zijn voor de wens van de veranderende doelgroep van de toekomst en daarvoor te innoveren. Domotica & ICT is daarom ondergebracht in het 'Plan van aanpak Huisvesting Deelprojecten'.

Er zijn echter meerdere deelprojecten, en daarmee flinke uitdagingen, die vallen onder de noemer Domotica & ICT, zoals:

- Zorgalarmering (vervanging van het huidige alarmerings- en oproepsysteem),
- Technische-, digitale en ICT-inrichting
- Technologie & innovatie in het zorgverleningsproces.

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden is eind 2022 een nieuwe en logische structuur vastgesteld, die vanaf dat moment in werking is getreden. Bovengenoemde deelprojecten zijn in 2022 gestart, maar lopen door in 2023.

In 2023 zal vervolg gegeven worden aan de implementatie van een nieuw alarmerings- en oproepsysteem en zal de ICT-infrastructuur worden verstevigd om hoofd te bieden aan deze en toekomstige ontwikkelingen. Hieraan ligt een ICT-visie ten grondslag die eind 2022 zal worden besproken. Op het gebied van technologie & innovatie in het zorgverleningsproces is eind 2022 een doorstart geïnitieerd, die in 2023 vervolg krijgt.

### Informatieveiligheid

Om te voldoen aan de NEN7510 is medio 2022 de keuze gemaakt de implementatie van deze norm samen met een extern bureau op te pakken. Dit heeft in de tweede helft van 2022 geleid tot een keuze voor een extern bureau en eerste oriënterende gesprekken die leiden tot een analyserapport. Op basis van dit rapport en een begrotingsvoorstel zullen in 2023 vervolgstappen worden gezet om te komen tot inzicht in die onderwerpen waarvoor het belangrijk is de juiste en passende maatregelen te treffen en er een managementsysteem voor in te richten wat helpt om deze norm te kunnen borgen.

## **Samenwerking**

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

Ook in 2023 blijven we participeren in:

- *het samenwerkingsverband Goede Zorg Dichtbij*

Met als focus de *Innovatiegarage* worden zorgketenprocessen rondom de oudere inwoner in Noordoost Twente beter en slimmer georganiseerd. In 2022 is de cliëntreis van een heupfractuur naar aanleiding van een valincident in kaart gebracht, wat heeft geleid tot verschillende verbeteringen in de keten. In 2023 zullen de resultaten van de verschillende cliëntreizen geïmplementeerd worden.

- *Nachtzorg*

Zorgfederatie Oldenzaal is in Oldenzaal in gesprek met collega-instellingen om de nachtzorg gezamenlijk te organiseren, omdat het de (kosten)efficiëntie en de continuïteit van zorg ten goede komt. In 2023 zal bestuurlijk worden beoordeeld of de nachtzorg kan worden overgedragen naar een centraal organisatiepunt.

- *Visie op ouderenzorg in Oldenzaal*

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. Samen met de VVT-partners (CR en ZSM), de WBO, het Zorgkantoor, Impuls en de gemeente Oldenzaal wordt gewerkt aan toekomstbestendige visie voor ouderen. Er wordt nagedacht over benodigde faciliteiten en samenwerkingsvormen voor heel Oldenzaal en in de verschillende wijken.

## Hoofdstuk 6: Financiën en bedrijfsvoering

### 6.1. Financiële bedrijfsvoering

De huidige financiële positie van Zorgfederatie Oldenzaal is niet goed. De arbeidsmarkt problemen in combinatie met het hoge ziekteverzuim en sterk gestegen prijzen zorgen ervoor dat de exploitatie van 2022 negatief is. Met name de personele uitgaven zijn erg hoog door inzet van veel PNIL (personeel niet in loondienst). De organisatie neemt diverse maatregelen om ervoor te zorgen dat de exploitatie in Q4 van 2022 enigszins zal verbeteren. We focussen ons om in 2023 weer een sluitende begroting te bewerkstelligen

In 2021 is een nieuw beleidsplan geschreven voor de komende jaren. Daaruit is een nieuwe strategisch huisvestingsplan ontstaan. De businesscase die hiervoor opgezet is, is achterhaald door:

- het slechtere exploitatieresultaat
- verbod op uitbreiding van verpleeghuisplaatsen door de minister
- verlaging van de NHC en NIC component in 2024
- gestegen rentepercentages
- verslechterde arbeidsmarkt en hoger ziekteverzuim

In Q4 van 2022 zal bij de begroting van 2023 een aangepaste businesscase strategisch huisvestingsbeleid zijn opgesteld met daarin verwerkt de aangepaste uitgangspunten.

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.

Met financiers is goed contact en zij zijn volledig op de hoogte van de resultaten. Desondanks zal er in 2023 meer gevergd worden van het afleggen van verantwoording en het verbeteren van interne processen en het opzetten van de informatievoorziening.

In Q3 van 2022 is begonnen met het in kaart brengen van risico's. In 2023 zal gebruikt worden gemaakt van een risicomanagementmodel die periodiek wordt geactualiseerd.

### 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 VVAR 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 Vriezenhof. 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 (VVAR). Dit orgaan heeft zeggenschap over de (beroeps)ontwikkelingen van verpleegkundigen en verzorgenden. De aandachtsgebieden van de VVAR 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 2023 aan willen werken. In onderstaande tabellen staan puntsgewijs de belangrijkste speerontwikkelpunten genoemd voor 2023 waar we in het eerste kwartaal mee gaan starten.

<b>Leefplezier</b>			
<b>Einddoel</b>	<b>Resultaat 2023</b>	<b>Verantwoordelijke</b>	<b>Locatie</b>
Cliënten leven in vrijheid	Er zijn geen gesloten afdelingen meer	Leidinggevende Mariahof	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
	Waar mogelijk implementatie WZD in de thuiszorg en dagbesteding		
	Nieuw zorgalarmeringssysteem is geïmplementeerd		
De cliënt wordt gekend. De samenwerking tussen mantelzorger en medewerkers wordt versterkt, met als doel meer mogelijkheden voor zorg en ondersteuning aan cliënten en werkplezier voor medewerkers	De procedure welkomstgesprek is geïmplementeerd. Ieder intramuraal team is in staat een welkomstgesprek te voeren en dit draagt bij aan aanknopingspunten om in gesprek te gaan over samenwerking formele en informele zorg	Leidinggevende Scholtenhof	Mariahof Scholtenhof
Efficiënter gebruik ECD	Er wordt gekeken naar efficiënter gebruik ECD, waaronder methodiek rapporteren, dagoverzichten, zorgdoelen, profielvragenlijsten, waarbij PCDCA wordt gevolgd. De nieuwe schermen ONS zijn geïmplementeerd	Beleidsadviseur	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Teams maken goed gebruik van gvp'ers bij onbegrepen gedrag	De functie van GVP is geïmplementeerd	Leidinggevende Scholtenhof	Mariahof Scholtenhof
Voedingsproces optimaliseren, zowel in de restaurants als vooral in de huiskamers. Bestellen, dieetvoeding, etc.	Voedingsproces herontwerpen en besparen. Zowel op personeel als op materiële kosten. Dagbesteding bekijken.	Leidinggevende	Mariahof Scholtenhof Dagbesteding
Keurmerk Prezo care is behaald (Q4)	Bewustwording van verhalen/ervaringen die kunnen leiden tot verbeterpunten	Directeur Bestuurder	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding

<b>Woonplezier</b>			
<b>Einddoel</b>	<b>Resultaat 2023</b>	<b>Verantwoordelijke</b>	<b>Locatie</b>
Scholtenhof is klaar voor de toekomst	Huiskamers inrichten + onderzoek extra appartement	Leidinggevende Scholtenhof	Scholtenhof
Mariahof is klaar voor de toekomst	Onderhoud, extra appartementen, voorbereiden lange termijn plan	Leidinggevende Mariahof	Mariahof



VPT in de Beatrix	Onderzoeken en eventueel realiseren van 5 VPT appartementen in de aanleun Beatrix	Kwartiermaker	Thuiszorg
-------------------	---	---------------	-----------

<b>Werkplezier</b>			
<b>Einddoel</b>	<b>Resultaat 2023</b>	<b>Verantwoordelijke</b>	<b>Locatie</b>
Uren van medewerkers worden optimaal en efficiënt ingezet binnen de financiële middelen uit indicatie	Terugdringen PNIL, stabiliteit in roosters, kwaliteit en continuïteit van zorg	Leidinggevenden	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Ondersteuning capaciteitsmanagement. De verwachte zorgvraag en beschikbaar personeel worden op elkaar afgestemd. We kijken verder vooruit.	Er is een keuze gemaakt of we gebruik gaan maken van de module capaciteitsmanagement van Nedap ter ondersteuning van onze SPP, passen de functies en de uren bij de hoeveelheid werk / taken en is het toekomstbestendig? Het potentieel Pakken, uitnutten capaciteit huidige medewerkers door vergroten contractomvang.	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Verzuimbegeleiding draagt bij aan snelle, verantwoorde en duurzame werkhervatting	Optimale verzuimbegeleiding aanbieden gericht op snelle, duurzame werkhervatting conform gedragsmodel.	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Medewerkers zijn tevreden	Format werkpleziergesprek is vastgesteld en alle medewerkers hebben een werkpleziergesprek gevoerd met hun leidinggevende	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Gekwalificeerde, competente en gemotiveerde medewerkers	Ontwikkelen opleidingsbeleid V&VN/ uren verplicht niet verplicht	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Basis op orde HR	Functiebeschrijvingen zijn vastgesteld en geïmplementeerd	Leidinggevende HR	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding

<b>Flexibele en efficiënte dienstverlening</b>			
<b>Einddoel</b>	<b>Resultaat 2023</b>	<b>Verantwoordelijke</b>	<b>Locatie</b>
Goede zorg dichtbij	Deelname aan project 'Goede zorg dichtbij' in Innovatiegarage en Geriatrisch Expertisecentrum	Directeur Bestuurder	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding
Samenwerking op zorg met partners	Nachtzorg borgen door onder te brengen bij Thoez	Directeur bestuurder	Thuiszorg
Doorontwikkelen financiële stuurinformatie	Stuurinformatie sluit beter aan bij de wensen van de gebruikers, er is meer tijd voor analyse omdat genereren minder tijd vergt. Stap maken naar real time informatie. Hoever dit mogelijk is zal afhankelijk zijn van randvoorwaarden	Controller	Mariahof Scholtenhof Thuiszorg Dagbesteding

Slimme toegang en slimme afhandeling van personenalarmering	De hoofddoelstelling van het innovatiecluster is de slimme toegang en slimme afhandeling van personenalarmering bij alle 276 thuiszorgcliënten te implementeren. En dit ook daadwerkelijk te borgen binnen de huidige werkprocessen.	Leiding-gevende Thuiszorg	Thuiszorg
SOW subsidie: lastenverlichting administratie thuiszorg	Het verlagen van de administratieve lasten voor onze wijkverpleegkundigen. Zij besteden een aanzienlijk gedeelte van de werkzaamheden aan de administratieve handelingen welke zij voor, tijdens en na de dagelijkse behandelingen moet uitvoeren.	Leiding-gevende Thuiszorg	Thuiszorg

## 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:

<b>Risico's</b>		
<b>Risico</b>	<b>Toelichting</b>	<b>Type risico (kans - gevolgen)</b>
Onvoldoende medewerkers en vitaliteitsrisico	<p>Instream nieuwe medewerkers waarbij er regionaal tekorten zijn</p> <p>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)</p> <p>Medewerkers hebben destijds rollen genomen/ gekregen; hierin is aanpassing en ontwikkeling nodig.</p> <p>Aandacht voor opbouw leeftijd en duurzaamheid</p> <p>Het huidige ombuigingsprogramma leidt mogelijk tot een hoger ziekteverzuim en hoger verloop</p>	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
Te ambitieuze planvorming	De plannen voor de verschillende projecten worden ontwikkeld met de huidige kennis en ervaring. Gezien de ontwikkelingen in het afgelopen jaar door veranderend overheidsbeleid, energiecrisis, milieucrisis, is het maken van lange termijnplannen risicovol. Continue monitoring is noodzakelijk.	hoog - hoog
Onzekerheid coronavirus	<p>Het coronavirus heeft in korte tijd het leven enorm veranderd en heeft een enorme impact op de organisatie:</p> <p>Kans op besmettingen bij cliënten, waardoor zij ziek worden en mogelijk overlijden</p> <p>Kans op besmettingen bij medewerkers, waardoor zij ziek worden en vervangen moeten worden. Risico dat roosters niet meer volledig gevuld zijn.</p> <p>Medewerkers zijn veel bezig met corona, waardoor andere ontwikkelingen blijven liggen.</p>	midden - midden
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.	hoog - hoog

	<p>Als gevolg van prijsstijgingen en CAO-afspraken staat de exploitatie onder druk. Maatregelen ten aanzien van het verhogen van de opbrengsten en het verlagen van de kosten worden genomen, maar moeten regelmatig op effect gemonitord worden.</p> <p>We voldoen niet aan de KPI's van de bank, het risico is dat de bank de lening opeist. Zolang wij voldoen aan onze financiële verplichting is dit risico laag.</p>	<p>hoog - hoog</p> <p>laag - hoog</p>
Zorgalarmering	Het systeem is verouderd, de organisatie is bezig met de aanschaf van een nieuw systeem waardoor de basis ICT-infrastructuur voor de komende 5 jaar vernieuwd wordt.	hoog - hoog
Kwaliteit	Door het ombuigingsprogramma kan de organisatie niet in alles investeren en moeten er keuzes worden gemaakt. Hierdoor worden er op een aantal onderwerpen vertraging opgelopen.	hoog - midden

## Hoofdstuk 9: Tot slot

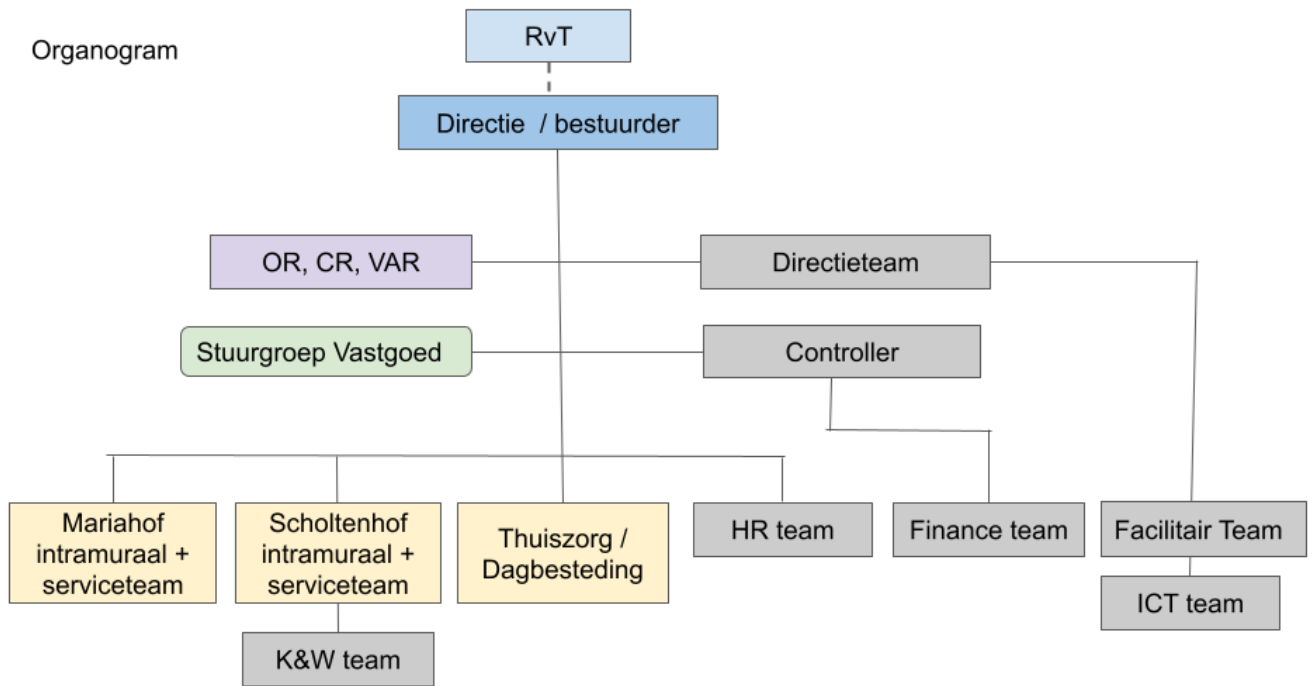
In dit kwaliteitsplan staat beschreven hoe Zorgfederatie Oldenzaal 2023 vorm gaat geven. Aan het einde van elk kwartaal wordt een stand van zaken op alle verbeterpunten beschreven. Een terugkoppeling wordt besproken in het OrganisatieOntwikkelTeam, de Raad van Toezicht, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Tevens komen de aandachtspunten op de gebruikelijke manieren terug in de organisatie, zoals intranet, nieuwsbrieven OOT, bijeenkomsten en kwaliteitsgesprekken.

Het jaar 2023 gaan we gebruiken om onze basis verder te verstevigen zodat we onze “Samen verder bouwen aan...” ambitie in de toekomst kunnen verwezenlijken. Hiermee vragen we veel van onszelf. Naast het draaiende houden van de reguliere werkzaamheden, moeten we onszelf verduurzamen zodat we toekomstbestendig blijven. Dat is voorwaar geen eenvoudige opdracht in de huidige financiële context. Creativiteit en reflecteren op toegevoegde waarde gaan ons helpen bij deze uitdaging.

Onze focus op het bieden van leefplezier aan onze bewoners, cliënten en werkplezier aan onze medewerkers blijft echter onveranderd. Daar staan en gaan we voor. Zorgfederatie Oldenzaal staat immers bekend om haar warme aanpak in zorg en welzijn dat we willen blijven realiseren door “groots te zijn in kleinschaligheid”.

# Bijlage 1: Organogram

Organisatiestructuur januari 2022



## 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

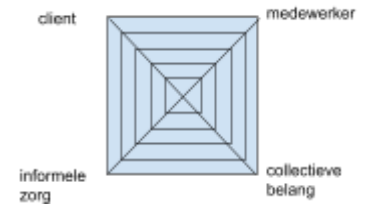
*Samen met mantelzorgers en vrijwilligers richten wij ons op leefplezier voor u als oudere, zodat u merkbaar kunt blijven genieten van het leven, ook bij veranderingen in uw gezondheid of in uw woon- of leefsituatie. Betekenisvol bijdragen aan uw leefplezier betekent voor ons werkplezier en evenzo belangrijk: 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 zorg<sup>1</sup> 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.”*

<sup>1</sup> 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.

## Bijlage 4: PCDCA cyclus

