



Stichting Samen Zorgen

MEERJARENBELEIDSPLAN

2021 – 2023

Warm voor elkaar

Versie: 8 december 2020

Inhoud

1.	Wie zijn wij?	6
	Wie we zijn en hoe we ons uiten	6
	Onze WARM-waarden	7
	Afbakening	7
	Wat is nodig:	8
2.	De essentie voor de komende drie jaren	9
	Dromen en ambities	10
	Stip op de horizon	10
	Beleidsdoelstellingen komende jaren	10
3.	Kwaliteit van leven	11
	Stip op de horizon	11
	Beleidsdoelstellingen 2021	11
	Onze visie op vrijheid is:	12
4.	Zorg	13
	Stip op de horizon	13
5.	Wonen	15
	Stip op de horizon	15
	Beleidsdoelstellingen 2021	15
	5.1 We realiseren nieuwbouw	15
	We onderzoeken de volgende alternatieven	16
	5.2 Verhuizing	16
6.	Een zinvolle dag	17
	Stip op de horizon	17
	Beleidsdoelstellingen 2021	17
7.	Organisatie	18
	Stip op de horizon	18
	Beleidsdoelstellingen 2021	18
	7.1 Organisatieontwikkeling	19
	7.2 Medewerkers	20
	Duurzame inzetbaarheid	20
	7.3 Vrijwilligers	21

7.4	Organisatie in coronatijd	21
7.5.	Flexibel werken	21
7.6	Werven en inwerken	21
7.7	Medezeggenschap	22
	7.7.1 Cliëntenraad.....	22
	7.7.2 Ondernemingsraad (OR).....	22
	7.7.3 Raad van toezicht.....	22
	7.7.4. Verpleegkundige Advies Raad (VAR).....	22
7.7	Duurzaamheid	23
7.9	ICT	23
	7.9.1 Digitalisering.....	24
7.10	Zorgleefplan	24
8	Communicatie	26
	Stip op de horizon	26
	Beleidsdoelstellingen 2021	26
8.1	Stakeholders	26
8.2	Netwerkorganisaties/ samenwerking keten	27
8.3	Interne communicatie	27
8.4	Crisiscommunicatie	27
8.5	Arbeidsmarktcommunicatie	27
9	Doorkijk naar 2022 en 2023	28
	Ambities en dromen	28
	Zorg en wonen	28
	Organisatie	28
	Communicatie	29
10	Nawoord	30
	Bijlagen	31

Voorwoord



Dit meerjarenbeleidsplan 2021-2023 is een combinatie van ons beleidsplan voor de komende drie jaar en het Kwaliteitsjaarplan 2021. We schetsen hierin op hoofdlijnen de ontwikkelingsrichting van onze warme zorg voor kwetsbare ouderen.

Een toekomstschets op hoofdlijnen

In 2020 was er nauwelijks tijd voor een gedetailleerde uitwerking van onze plannen en ambities. De agenda's waren overvol, niet in de laatste plaats door de coronacrisis. Daarom beperken we ons in dit plan tot onze doelen voor 2021 en beschrijven we de rode draad voor de jaren daarna. In de jaarplannen voor 2022 en 2023 werken we de plannen en ambities voor die twee jaar verder uit.

Zorgen doen we samen

Op basis van gesprekken met het managementteam (MT), onze medewerkers, vrijwilligers en stakeholders bepaalden we de speerpunten voor onze (verpleeg)zorg. Hierbij hebben we rekening gehouden met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het Kader Wijkverpleging en landelijke en regionale ontwikkelingen.

Zo zien wij de toekomst

De wereld verandert snel. Doen wat we altijd deden, is niet langer genoeg. We zien onder andere dat de vraag naar hoogwaardige (verpleeghuis)zorg toeneemt en dat er een tekort aan woonruimte voor ouderen ontstaat.

We blijven onszelf ontwikkelen

Als Stichting Samen Zorgen willen we met onze warme zorg betekenisvol zijn en blijven. Voor onze cliënten en hun families, voor onze medewerkers en voor onze omgeving. Daarom koesteren we datgene waar we goed in zijn. En verbeteren we dat wat beter kan.

Jeanette Horlings-Koetje,
Directeur-bestuurder
Stichting Samen Zorgen

1. Wie zijn wij?

Warm voor elkaar <missie>

Stichting Samen Zorgen vindt ouder worden betekenisvol. Gezien en gehoord worden is voor iedereen belangrijk, met aandacht. Wij maken van het alledaagse en het ongemak graag kleine geluuksmomenten.

Dit doen we met warme, professionele zorg, behandelingen en diensten op maat voor kwetsbare ouderen. We kijken naar elkaar om en denken vooral in mogelijkheden. Deskundig. Omdat iedereen een waardevolle oude dag met een glimlach verdient.

Het levensverhaal van een cliënt is ons vertrekpunt en gaat voort bij ons <visie>

Dit geldt bij alles wat we doen. Wij willen weten wat iemand een gevoel van thuis geeft, van veiligheid en van betekenis. Met die kennis veranderen wij alledaagse zorgsituaties bewust in waardevolle momenten.

We weten dat geluk vaak zit in kleine dingen. Van het luisteren naar muziek tijdens de hulp bij het aantrekken van steunkousen, tot aan het op eigen kracht kunnen uitdoen van die kousen. Weten wat iemand meemaakt - en daar vervolgens zoveel mogelijk naar handelen - maakt van onze zorg warme zorg.

We borgen dit in onze zorgprocessen. Elk element telt. Alles doet ertoe. We zijn maatschappelijk betrokken en toegankelijk in de regio.

We doen het samen <strategie>

We zijn trots op onze familiecultuur en onze lokale binding. Met warme aandacht voor elkaar werken we professioneel samen. Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers ondersteunen samen cliënten, familie en vrienden in het beleven van een fijne dag.

We kijken vooral naar wat een mens kan en wat bij iemand past. Dat maakt blij, zorgt voor verbinding en verbetert de kwaliteit van leven.

We geven vorm aan betekenisvol ouder worden met voorzieningen en services voor zorg, wonen en welzijn. Deskundig en mensgericht.

We gaan voor duurzaamheid

Op allerlei gebieden. Denk bijvoorbeeld aan de inzetbaarheid van onze medewerkers, aan de (nieuw)bouw van onze locaties en aan voeding. We blijven onszelf ontwikkelen, zodat we kunnen inspelen op nieuwe ondersteuningsvragen. We zijn een aansprekende werkgever en doen wat we beloven.

Wie we zijn en hoe we ons uiten

De voorgaande passage beschrijft onze waarom, hoe en wat. Ofwel ons DNA: onze missie, visie en strategie. Daar horen archetypen bij: een die aangeeft wie we als organisatie zijn en een die toont hoe we ons dan uiten. Bij ons zijn dat de gewone man en de magiër.

Aan onze basis (waarom en missie) staat het archetype de *gewone man*. Dit archetype kenmerkt zich door behulpzaamheid, nuchterheid en realisme. Dat is precies de wijze waarop Stichting Samen Zorgen staat voor 'structuur bieden' en een alternatief bedenken voor veiligheid, intimiteit, service en erbij horen.

Stichting Samen Zorgen staat voor warme zorg waarin we op zoek zijn naar de kleine dingen die het leven leuk maken en waar we omzien naar elkaar.

Bij het vorm geven van onze spreekbuis (hoe en visie) herkennen wij ons in het archetype de *magiër*. Dit archetype kenmerkt zich door het dingen laten zien die anderen niet zien. Wij doen dat door de geluuksmomenten te laten zien in de alledaagse dingen, het zijn immers de kleine dingen die het doen.

Stichting Samen Zorgen zoekt verbinding met kracht, kennis en innovatie. Wij bekijken en beleven het leven anders en zien nieuwe mogelijkheden.

Onze WARM-waarden

Onze waarom, hoe en wat hebben we vertaald in concrete waarden en gedrag. WARM staat voor Waardevol, met Aandacht, eigen Regie en Mensgericht. Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld:

Waardevol:

- Van waarde zijn, van betekenis zijn, ertoe doen;
- De cliënt een mooie oude dag gunnen;
- Geluuksmomenten creëren.

Aandacht:

- Elkaar echt leren kennen.
- Tijd voor een schouderklopje, een praatje, een goed gesprek.
- Iemand zien, horen en onthouden.

Regie:

- Je eigen leven vorm blijven geven;
- Binnen je eigen mogelijkheden zelf beslissen;
- De vraag achter de vraag snappen en daarop acteren.

Mensgericht:

- Persoonlijke benadering, helpen zoals je zelf geholpen wilt worden;
- Aandacht voor het individu, passend binnen de context;
- Mensen in hun kracht zetten.

Afbakening

Wij doen veel op het gebied van zorg en ondersteuning voor kwetsbare ouderen. Maar we doen niet alles. Zo bieden we geen revalidatiezorg en zijn we geen hospice. Hiervoor gelden andere indicaties en voorwaarden.

Wat is nodig:

- Kader geven van wat de warmwaarden zijn.
- Met elkaar in gesprek gaan aan de hand van voorbeelden in de praktijk. Bij voorkeur met een groepje waarin vertegenwoordigers van allerlei gremia van de organisatie vertegenwoordigd zijn.
- De warmwaarden borgen en een vaste plek geven in onze processen. Hoe herkennen medewerkers, cliënten en hun familie de warmwaarden? Hoe komen de warmwaarden terug in jaargesprekken?
- Hiervoor is een plan nodig. Hoe herkennen mensen warmwaarden in de praktijk? Hoe komen de warmwaarden tot uiting?

2. De essentie voor de komende drie jaren

We zien – net als ActiZ – de volgende trends en ontwikkelingen: het belang van focus op eigen verantwoordelijkheid, vertrouwen, doelmatigheid, arbeidsmarkt en ICT & innovatie. Grote uitdaging voor de komende jaren voor ons is hoe daaraan invulling te geven.

Naast deze trends en ontwikkelingen is de mentale impact van corona op medewerkers niet te onderschatten. We zullen hiervoor blijvend aandacht moeten houden

De toekomst is ongewis, hoe gaat het verder met corona? Hoe pakken de verkiezingsuitslagen uit voor de ouderenzorg? De context van onzekerheid in ons land lijkt vergelijkbaar met de situatie van cliënten en hun families. Meer dan ooit en op alle niveaus zijn drie aspecten van belang: in verbinding willen blijven, de juiste vragen stellen en op de juiste manier zien en gezien worden.

Onzekerheid over de toekomst staat dromen en ambiëren niet in de weg. Ontwikkelingen in de samenleving leren ons dat wij juist op tijd zijn met de veranderingen die wij als organisatie hebben ingezet.

Wij weten wat ons te doen staat. Wij verstaan ons vak, zijn vertrouwd met de landelijke richtlijnen voor onder andere hygiëne, vaccinatie, medicatie. Onze kracht, kennis en innovatie zetten wij in.

Tegelijkertijd: Nederland ontbeert een landelijke visie op ouderenzorg. De contourennota daarvoor zou er eind 2020 liggen, maar dat is nu een houtskoolschets. Corona gooide roet in het eten. Ondertussen groeit de druk op de capaciteit van de ouderenzorg. Dit vraagt goed werkgeverschap en profilering op de arbeidsmarkt van ons. Laten we dromen en ambities waarmaken de komende jaren!

Dromen en ambities

Stip op de horizon

- De focus ligt de komende drie jaar op het verder vormgeven van onze professionele familiecultuur. Onze WARM-waarden vuren ons aan en zullen meer en meer merkbaar zijn in onze focus op kwaliteit van leven. Dat is waar alles over gaat.
- We geven invulling aan onze maatschappelijke opdracht en dragen bij aan wachtlijstvermindering. We geven antwoord op de groeiende vraag naar ouderenzorg door innoveren en kennis delen.
- Hierbij hoort ook: zichtbaar maken dat ouderenzorg geld kost, het goede gesprek daarover voeren, rendabele arrangementen ontwikkelen en toegankelijk maken in de wijk.

Beleidsdoelstellingen komende jaren

- Focus op kwaliteit van leven.
- Lading geven aan onze WARM-waarden en ze aanboren.
- Betekenisvol en herkenbaar aanwezig zijn in de regio.
- Positioneren van de wijkverpleging.
- Positioneren als een van de meest gewilde aanbieders. Dus met blijvend hoge cliënttevredenheid.
- Positioneren als een van de meest geliefde werkgevers. Dus met blijvend hoge medewerkerstevredenheid.
- Stichting Samen Zorgen gaat van denken vanuit zorg naar *focus op kwaliteit van leven*. Dat doen we door kennis, technologie en nieuwe inzichten die bijdragen aan de kwaliteit van leven van onze cliënten te verkennen en te implementeren in onze zorginhoud.
- We zetten de professionaliseringslag van de organisatie verder door.
- We spreken en handelen vanuit een professionele familiecultuur.

Stichting Samen Zorgen verbindt zo de harde en de zachte kanten van het kwaliteitsdenken met elkaar.

3. Kwaliteit van leven

Kwaliteit van leven hebben wij hoog in het vaandel. Kwaliteit is wat wij bieden. Daarop worden we positief beoordeeld. Zowel door familie en cliënten als door de inspectie. Zorgkantoren vragen van ons dat we dat ook concreet maken. Vanuit de praktijk op locatie en vanuit beleid.

We zien het verlenen van persoonsgerichte zorg en ondersteuning als een van de belangrijkste waarden. Het Prezo Care model sluit daar mooi op aan. En dat geldt ook voor de wijze waarop wij dit laten toetsen en waarvoor we inmiddels een Keurmerk hebben verkregen: maximaal cliëntgericht werken, de verhalen ophalen, dilemma's bespreken en continu leren. Het werken met de Wet zorg en dwang maakt daar onderdeel van uit.

Stip op de horizon

Vanuit het levensverhaal geven wij de zorg en dagindeling vorm. De cliënt voert de regie in de leefomgeving. Vrij en veilig binnen de kaders die wij bieden met onder andere technologie en professioneel handelen.

Door samen met de cliënt en familie in gesprek te gaan over onze werkwijze en over de inhoud van onze zorg en dienstverlening, kennen we elkaars verwachtingen en maken wij afspraken. Definities geven richting, helderheid en kader.

De bijdrage van de cliëntvertegenwoordiging willen we vergroten. Want inspraak en vertegenwoordiging van cliënten vinden we van belang voor de kwaliteit van onze organisatie.

Met Prezo Care denken en werken we vanuit de dialoog, vanuit waarden en regels. Dat is onze droom: zorg vanuit de vraag en vanuit de dromen van mensen. Procedures zijn ondersteunend voor het contact en voor de relatie.

De thema's uit het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg dienen als basis in ons denken in kwaliteit van leven.

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren van kwaliteit

Beleidsdoelstellingen 2021

- We ontwikkelen in onze organisatie gezamenlijk verder de lading van onze visie op kwaliteit van leven.
- Zorgplannen gaan over kwaliteit van leven, vertaald naar zorgafspraken en een zinvolle dag.
- We maken afspraken met cliënt en familie over de samenwerking.

- We zetten methodieken in voor het denken in kwaliteit van leven.
- De Cliëntenraad is ingericht met lokale betrokkenheid.

Onze visie op vrijheid is:

Iedere cliënt woont in een omgeving die aansluit bij het gevoel van thuis zijn, een omgeving waarin de cliënt zich geborgen en vrij voelt.

Wij dragen bij aan het ervaren van een maximaal gevoel van vrijheid. Samen met de cliënt - en zijn of haar vertegenwoordiger - zoeken wij waar nodig of gewenst naar alternatieven om in veiligheid te kunnen leven.

Uit de zeven kwaliteitsindicatoren onder basisveiligheid schenken wij in 2021 extra aandacht aan twee keuzethema's:

- Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking: werken aan vrijheidsbevordering en
- Aandacht voor continëntie als onderdeel van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Andere doelen ook vanuit het oogpunt van de Wet langdurige zorg zijn bijvoorbeeld:

- Advance care planning inclusief palliatieve zorg: gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde.
- Medicatiefouten bespreken in het team.
- Aandacht voor voedselvoorkeuren van de client.
- Streven naar jaarlijks nieuwe cliëntervaringscores en aanbevelingen.
- De jaarlijks verplichte cliëntervaringscore inzichtelijk maken (Net Promoter Score, aanbevelingsvraag [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl) of totaalscore [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl))

Voor verdere verdieping van de indicatoren verwijzen we u naar bijlage 2 en 3.

4. Zorg

De komende jaren verleggen wij de focus van zorg naar kwaliteit van leven. Dit betekent niet dat zorg minder prominent wordt, wel vraagt dit een andere benadering. Zodat we zorg zien zoals zij is: de ondersteunende factor voor kwaliteit van leven en daarmee cruciaal.

Illustratief voor deze omslag in denken, organiseren en doen is dat wij bij binnenkomst niet meer aan mensen vragen 'waarbij heeft u hulp nodig?' maar 'wat wilt u allemaal zelf doen?'

De komende jaren laten wij het gesprek met de cliënt en diens familie meer leidend zijn in al onze zorgprocessen.

Stip op de horizon

Door inhoudelijke coaching op zorginhoud groeien we. De professionele klinische blik wordt merkbaar. De focus is verlegd van zorg naar kwaliteit van leven en dat is merkbaar in alle zorgprocessen. Ook in de wijk zijn wij van toegevoegde waarde met nieuwe concepten voor wijkverpleging en bereikbaarheidsdienst.

Beleidsdoelstellingen 2021

- Verantwoordelijkheden zijn duidelijk en leveren een bijdrage aan de zorginhoud.
- We realiseren inzicht en beïnvloeding van vraag en capaciteit in de regio door monitoring.
- We willen de leidende rol die verpleegkundigen hebben in het continue proces borgen: dat betekent coachen en monitoren om met elkaar en op het juiste niveau inhoud te geven aan de zorg. Daarom krijgt zorgcoaching een prominente plaats. Ook stellen we een verpleegkundige adviesraad (VAR) aan (zie ook Governance en zie *bijlage 5 ad 1.17 kwaliteitsbegroting*)
- Verpleegkundigen zijn evenwichtig binnen de zorgteams verdeeld en ontwikkelen een leidende rol in het coachen van het zorgteam. Op het gebied van methodisch werken en borgen van zorgafspraken in het zorgdossier en ook bij het ondersteunen van de contactverzorgende in het gesprek met de cliënt en diens familie.
- We willen door verbinding met verpleging in de wijk van toegevoegde waarde zijn in de gebieden waarin we werkzaam zijn.
- Opleiden en verder ontwikkelen van klinische kennis. Ook doordat verpleegkundigen met klinische blik overstijgend meekijken binnen casussen.
- Intensiveren van de samenwerking met de eerste lijn met betrekking van inzet eerstelijnsverblijf voor cliënten
- Behandeling met nieuwe behandeldienst vormgeven en implementeren op basis van visie

- Advance care planning inclusief palliatieve zorg: gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde.
- Medicatiefouten bespreken in het team.

Voor medewerkers is dit de komende jaren belangrijk:

- Verbreding van basisvaardigheden, brede blik op gedragsproblemen en welzijn. Bijvoorbeeld het laten volgen van verdiepende trainingen en cursussen dementie voor medewerkers die werken met cliënten met dementie. *(zie bijlage 5, kwaliteitsbudget ad 1.22)*
- Meer leren werken met onbegrepen gedrag en leren luisteren naar het onderbuikgevoel.
- De intern opgeleide helpenden opleiden tot helpende plus, waardoor zij breder inzetbaar worden en we de zorg efficiënt kunnen blijven organiseren. *(zie bijlage 5, kwaliteitsbudget ad. 1.18)*
- Specialismen ontwikkelen en beschikbaar maken in de organisatie.
- Open houding voor 'nieuwe' ziektebeelden, zoals bijvoorbeeld ALS.
- We zijn er zowel voor cliënten met dementie als voor cliënten met somatische klachten. Onderscheid tussen somatiek en dementie is steeds minder van belang.
- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Aandacht is wat iedereen van belang vindt. Op de werkvloer, in de teams, in het contact met cliënten en familie. De organisatie van zorg moet leiden tot inhoudelijke kwaliteit van leven. Verpleegkundigen zullen de teams op zorg gaan coachen en er komen teamcoaches die zorgdragen voor teamontwikkeling en coachen op de individuele ontwikkeling van de medewerkers. Zo organiseren we aandacht, inhoudelijke coaching en goede veranderingsbegeleiding terwijl we tegelijk niet meer alles van één functionaris verwachten. *(zie bijlage 5, kwaliteitsbegroting ad 1.17 en ad 1.20)*

5. Wonen

Stip op de horizon

De komende jaren bouwen wij verder aan een prettige woonomgeving. We realiseren ons dat de woonomgeving van belang is voor het welbevinden van de cliënt en diens kwaliteit van leven. Wonen is meer dan een gebouw. Beleving en omgeving maken samen een huis tot een thuis.

We realiseren een divers aanbod van wonen met zorg en welzijn en we zijn gesprekspartner in onze omgeving voor nieuwe woonvormen.

Onze gebouwen passen bij onze visie en stralen onze warmwaarden en ons motto Warm voor elkaar uit. Ze zijn fijn om in te wonen en prettig om in te werken. Jaarlijks beoordelen wij de locaties daarop.

We sluiten met ons woningareaal aan op wat toekomstige wet- en regelgeving en scenario's van ons vragen. We anticiperen en sluiten aan onder andere door onderzoek naar meer woonaanbod in de regio te initiëren.

Beleidsdoelstellingen 2021

- We ontwikkelen een visie op wonen en woonomgeving met daarin onder andere aandacht voor een visie op 2-persoonskamers en rookbeleid op de locaties.
- We hebben aandacht voor voedselvoorkeuren van de cliënt.
- We verhuizen naar nieuwbouw in Andelst/Herveld en verbinden zorg en omgeving.
- We hebben een plan voor uitbreiding in Driel.
- We hebben een plan voor de (tijdelijke) woonruimte woning 2B.

5.1 We realiseren nieuwbouw

In 2021 is de vervangende nieuwbouw voor De Hoge Hof in Herveld klaar aan de Zandakkers. In 2022 wordt de nieuwe locatie in Driel opgeleverd.

Onze opgave is dat we alternatieve huisvesting vinden voor de bewoners van locatie 2b.

Op de lange termijn zullen onze plaatsen in het verpleeghuis naar verwachting onvoldoende zijn. Binnen Overbetuwe willen we een divers aanbod van wonen met zorg en welzijn bieden verdeeld over het werkgebied. Dat betekent dat we op zoek gaan naar mogelijke uitbreiding zowel in woonvormen als in de wijk.

We verhuizen cliënten van woning 2B naar Driel maar daarvan is de oplevering niet gelijktijdig met de verhuizing van cliënten die gaan wonen op de nieuwe locatie Zandakkers. Dit betekent dat we voor tien cliënten met dementie passende huisvesting zullen verzorgen, totdat de nieuwbouw in Driel af is.

We onderzoeken de volgende alternatieven:

- De beoogde kantoorruimte en gezamenlijke ruimte in de oude boerderij in Driel inrichten als tijdelijke woonruimte.
- Tijdelijke bebouwing neerzetten in Driel.
- Een deel van het gebouw Hoge Hof huren (dan moet de huur omlaag) en daar andere mensen inhuisen die later ook naar Driel gaan.
- Tijdelijk minder cliënten opnemen (de minst wenselijke optie).
- Tijdelijke huisvesting laten plaatsen.

Een exploitatieberekening moet duidelijk maken wat is haalbaar gezien het maximale financiële huisvestingscomponent.

5.2 Verhuizing

In juli 2021 verhuizen 40 cliënten van De Hoge Hof naar Zandakkers. Hier is het zorgteam nauw bij betrokken. Cliënten gaan van één enkele kamer naar een woonkamer met aparte slaapkamer.

We gaan aan de slag met de behoeftes van onze cliënt

Dat helpt ons bij het bepalen van de optimale manier van ondersteunen:

- Hoe blijft de regie zoveel mogelijk bij de cliënt?
- Hoe komt de cliënt de dag door?
- Hoe kunnen we ondersteuning bieden met domotica?
- In het gebouw zijn andere faciliteiten, wat betekent dat voor de invulling (bijvoorbeeld wegvallen van een plein en winkeltje)

Dat brengt de volgende activiteiten met zich mee in 2021

- Antwoord geven op de vraag hoe gaan we wonen in het nieuwe gebouw
- Antwoord geven op hoe gaan we werken in het nieuwe gebouw
- Communicatie over het wonen, werken en verhuizen naar het nieuwe gebouw met alle stakeholders
- Daadwerkelijk verhuizen
- Een herinrichting van de ondersteunende dienst
- (Deels) ontmantelen en achterlaten van het oude gebouw

6. Een zinvolle dag

Beweging, buiten zijn, geestelijke verzorging en muziek. Dit draagt allemaal bij aan een zinvolle dag met geluksmomentjes. We creëren de gelegenheden voor geluksmomentjes samen met cliënten en familie. Met een glimlach. Met mooie muziek bij het aantrekken van de steunkousen en met een warme uitnodiging voor een activiteit.

Geluksmomentjes

Doordat we weten wat waardevol is voor cliënten, lukt het om van koffiedrinken een praatmoment te maken en tijd voor ontmoeting te creëren. Alle geluksmomentjes samen vormen een zinvolle dag. Individueel of in groepsverband in de woningen.

Stip op de horizon

- Kwaliteit van leven is ervaarbaar tijdens een zinvolle dag. Dat kan op veel manieren en op verschillende plaatsen. In de regio en in de wijk dragen wij eraan bij met dagbesteding psycho-geriatrie, respijtzorg, mantelzorgondersteuning en activiteiten.
- Het levensverhaal van de cliënt is ons vertrekpunt en gaat voort tijdens een zinvolle dag met geluksmomentjes. (*zie bijlage 5, Kwaliteitsbudget, ad 1.21*)
- Cliënten hebben invloed op het aanbod van activiteiten.
- We bieden ook een vertrouwd en uitnodigend basispakket dat aangrijpingspunten biedt voor verbreding of verdieping.
- Vrijwilligers hebben een continue rol bij kleine en grote activiteiten.

Beleidsdoelstellingen 2021

- De vraag naar dagbesteding in de regio beantwoorden we met een plan. Samen met onze ketenpartners.
- Cliënten betrekken we bij aanbod activiteiten en vanuit levensverhalen opbouwen.
- Beleid vrijwilligers vullen we aan met een inhoudelijk plan.

7. Organisatie

Onze cliënten en medewerkers een glimlach bezorgen, dat is wat we als zorgorganisatie willen bereiken. We willen warm, betekenisvol, duurzaam, flexibel en professioneel zijn. Een fijne plek, kortom, om oud te worden en te werken.

We willen groeien. In 2022 is onze derde locatie klaar, in Driel. Op termijn komt er mogelijk nog een vierde locatie bij.

Stip op de horizon

- We staan voor flinke uitdagingen. Er komt veel op de ouderenzorg af en wij zien wat er te doen is. Inzicht, wil en deskundigheid zijn voorhanden. De kunst is de komende jaren op het juiste moment de goede dingen in gang te zetten en te realiseren. Wij doen dat zo slim mogelijk.
- We borgen en professionaliseren onze sterke familiecultuur. Zo zorgen we ervoor dat we klaar zijn voor de toenemende vraag naar (complexere) zorg. Voor het realiseren van deze (gedrags)verandering is een veranderde organisatiestructuur nodig. De nieuwe structuur heeft meer resultaatgerichte functieprofielen met duidelijke verantwoordelijkheden en een verantwoorde span of control.
- We nemen duurzaamheid op in ons strategisch beleid. Dat zien wij als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- We willen onze cliënten en medewerkers ondersteunen met goede ICT-voorzieningen en zorgtechnologie. Altijd en overal. Dit kan hun dagelijks leven veraangemen, hun eigen regie vergroten, hun werk vergemakkelijken en hun werkdruk verlagen. We staan voor flinke uitdagingen op dit gebied. *(Zie bijlage 5, Kwaliteitsbegroting, ad 2.18).*
- Ons kwaliteitssysteem moet verbeteren en van ons allemaal worden. Betekenis voor ons krijgen. Op dit vlak gebeuren echt mooie dingen, we zien dat graag consistent, consequenter en meer continue.

Beleidsdoelstellingen 2021

- Competenties en resultaatgerichtheid van onze medewerkers vergroten. We veranderen processen, zodat we slimmer kunnen werken.
- Herinrichting van de organisatie met implementatie nieuwe management- en organisatiestructuur.
- Zorgen voor voldoende (zorg) medewerkers nu en in de nabije toekomst, waarbij we rekening houden met een groei van het aantal cliënten. Dat doen we door zelf actief leerlingen op te leiden en stageplaatsen te bieden. Om de grote groep leerlingen en stagiaires kwalitatief goed te begeleiden wordt het aantal uren voor leerlingbegeleiding substantieel vergroot. *(Zie bijlage 5, Kwaliteitsbudget, ad 1.20)*
- Formuleren van duurzaamheidsdoelstellingen voor de organisatie en medewerkers.

- Uitwerken van flexwerken.
- We richten een basisinfrastructuur in.
- We zetten moderne technologie en domotica (huisautomatisering) in. (*Zie bijlage 5, Kwaliteitsbegroting ad 2.17 en 2.18*)
- We kiezen voor een gebruiksvriendelijk Elektronisch Cliëntendossier (ECD), dat ondersteunt ook het meer kunnen samenwerken met familie. (*Zie bijlage 5, Kwaliteitsbegroting ad 2.18*).

7.1 Organisatieontwikkeling

In 2021 zetten we verdere stappen om de competenties, resultaatgerichtheid en leiderschapskwaliteiten van onze medewerkers te vergroten. We veranderen processen, zodat we efficiënter kunnen werken.

Onderdeel van deze professionaliseringsstrategie is de aanpassing van de management- en organisatiestructuur van Stichting Samen Zorgen. De directeur-bestuurder heeft hiervoor een plan opgesteld en een adviesaanvraag ingediend bij de OR.

De herinrichting van de organisatie verloopt gefaseerd. In 2021 willen we fase 3 ook hebben afgerond en geïmplementeerd.

Fase 1: We veranderen de topstructuur

Er komt een manager per gebied/omgeving. De huidige functie manager Zorg en behandeling komt hierdoor te vervallen. De te benoemen gebiedsmanagers hebben eigen aandachtsgebieden.

De gebiedsmanager Heteren heeft als expertise intramurale zorg. De gebiedsmanager Herveld/Andelst heeft als expertise extramurale zorg. Als de locatie in Driel is geopend komt hier nog een gebiedsmanager bij. Die krijgt zorgondersteuning als aandachtsgebied.

Deze indeling vergroot zowel intern als extern de zichtbaarheid en focus. De leiders hebben een voorbeeldfunctie en begeleiden het veranderproces verder in de gewenste richting.

Fase 2: We veranderen het middenkader en functies van adviseurs

- Dit is in 2020 gestart.

Fase 3: Alle functies worden herijkt en volgens de nieuwe structuur ingericht. In 2021 voeren we de laatste fase uit en dan is de gehele organisatie ingericht volgens de nieuwe structuur en met nieuwe functieprofielen. We gaan werken met gebiedsmanagers met aandachtsgebieden en in de zorg met team- en zorgcoaches.

We checken bij alle functies of we de juiste opleiding, kennis en ervaring vragen voor de functie.

7.2 Medewerkers

De professionalisering van onze organisatie krijgt verder vorm door onder andere aandacht voor (persoonlijk) leiderschap, eigen verantwoordelijkheid en resultaatgericht werken. We zetten medewerkers in hun kracht; de juiste mensen op de juiste plek. En we laten ze groeien. Dat leidt tot meer rust rond en aandacht voor een cliënt. Zo verbetert de kwaliteit van onze warme zorg.

We zorgen ervoor dat onze medewerkers – ondanks complexere zorgvragen, coronamaatregelen en een hogere pensioenleeftijd – blij, trots en fit bij ons blijven werken.

De nieuwe organisatiestructuur vraagt om andere leiderschapskwaliteiten en competenties. Leidinggevend worden ambassadeurs van de professionele familiecultuur: “We doen het voor, we doen het samen, je doet het zelf”.

We bieden leidinggevend en medewerkers de ruimte om hun talenten te ontwikkelen en hun (persoonlijk)leiderschap te vergroten. Medewerkers leren elkaar eerlijke feedback geven, waardoor ze nog betere resultaten kunnen boeken.

Duurzame inzetbaarheid

We stimuleren medewerkers om zelf de regie te nemen over de manier waarop ze gezond en gemotiveerd aan het werk blijven. We ondersteunen ze met het opleidingsplan ‘Een leven lang leren’ en zorgen voor scholingsbudget en een loopbaanperspectief.

We rollen het thema duurzame inzetbaarheid verder uit. Dit doen we bijvoorbeeld door een arbeidsvermogen-scan toe te voegen aan het medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO). Deze scan geeft medewerkers handvatten om vooruit te kijken en heeft zo een preventief karakter. De invoering van de scan stond gepland voor 2020. Door corona is dit uitgesteld tot begin 2021. Gekoppeld aan de arbeidsvermogenscan is het organiseren van bijvoorbeeld een vitaliteitsdag om medewerkers aandacht te geven en ook om de bewustwording rondom dit thema nog meer op gang te brengen.

We kijken in 2021 naar de gewenste leervormen en we ontwikkelen interessante/bredere loopbaanpaden. We willen de mensgerichte organisatie zijn waarin de mens centraal staat, ieder zijn verantwoordelijkheid draagt en ruimte krijgt voor eigen initiatief.

7.3 Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn en blijven enorm belangrijk in onze organisatie. Ongeveer 300 mensen zetten zich vrijwillig in voor onze organisatie. We hebben elkaar nodig om warme zorg op maat te kunnen bieden aan onze cliënten. Onze vrijwilligerscoördinator zet zich in om vrijwilligers te werven te matchen met cliënten en ze aan onze organisatie te binden.

We zetten stappen om de kwaliteit van vrijwilligersondersteuning te verhogen

Aandachtspunten voor de komende periode zijn:

- De deskundigheid van vrijwilligers bevorderen.
- Het werven en binden van vrijwilligers.
- Medewerkers meer betrekken bij de ondersteuning van vrijwilligers.
- Medewerkers trainen in het samenwerken met vrijwilligers.

7.4 Organisatie in coronatijd

Het COVID-19-virus heeft grote impact op onze organisatie. We houden er rekening mee dat dit onze workload de komende jaren blijft beïnvloeden. We ontwikkelden verschillende scenario's en draaiboeken om ook in de toekomst snel te kunnen anticiperen.

7.5. Flexibel werken

Voor corona was flexibel werken en minder kantoorruimte gebruiken al een thema. In 2020 is er een werkgroep gestart die onderstaande pijlers verder uitwerkt:

1. Hoe ziet een flexibele werkplek eruit, wanneer gebruik je hem en onder welke voorwaarden?
2. Hoe gaan we elkaar ontmoeten op kantoor?
3. Hoe ga je thuiswerken?

We willen zorgen voor een inspirerende werkomgeving. Op kantoor moet ruimte zijn voor ontmoeten, inspireren en verbinding. Bijvoorbeeld door de inrichting, een skillslab en een koffiecorner. We denken na over de inrichting van de nieuwe locatie in Driel.

7.6 Werven en inwerken

Het werven en behouden van (nieuwe) medewerkers en vrijwilligers blijft een uitdaging. We willen dat zij zich thuis voelen bij Stichting Samen Zorgen en goed voorbereid aan hun werk kunnen beginnen. In 2020 is onze introductieperiode

aangescherpt. Een eenduidig inwerkprogramma zorgt in elk team voor een warm welkom voor nieuwe medewerkers. Daarbij horen ook: met elkaar praten, perspectief bieden en zorgen voor binding. Zo willen we werken aan een lagere uitstroom.

7.7 Medezeggenschap

7.7.1 Cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit een vertegenwoordiging van (vertegenwoordigers van) cliënten van Stichting Samen Zorgen.

Door veranderingen in de zorg en politieke en maatschappelijke ontwikkelingen krijgt de cliëntenraad een steeds zwaardere rol.

Sinds juli 2020 is de nieuwe wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (Wmcz) van kracht. De Wmcz geeft (centrale) cliëntenraden een betere positie. Er staan afspraken in over de begrijpelijkheid van de informatie, samenwerking, recht op scholing en communicatie. Deze afspraken zorgen ervoor dat een cliëntenraad een gelijkwaardige gesprekspartner blijft voor het bestuur.

De cliëntenraad op sterkte houden is een aandachtspunt. Daarom willen we naast een algemene cliëntenraad ook lokale cliëntenraden inrichten voor De Hoge Hof, Liefkenshoek en de wijk. Een lokale raad bespreekt dan alleen zaken die over die specifieke locatie gaan.

Deze aanpak maakt de hoeveelheid informatie beperkter voor deelnemers. Het kan zo tot meer betrokkenheid bij en meer interesse (van bijvoorbeeld cliënten en hun familieleden) voor de cliëntenraad leiden. Het zet cliëntenraden in hun kracht. Algemene beleidsstukken blijven aan bod komen in de centrale cliëntenraad.

7.7.2 Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad komt op voor de belangen van de werknemers van Stichting Samen Zorgen.

De OR overlegt periodiek met de bestuurder over de algemene gang van zaken in de organisatie en overlegt jaarlijks met de Raad van Toezicht.

7.7.3 Raad van toezicht

De raad van toezicht ziet erop toe dat Stichting Samen Zorgen op de juiste manier wordt bestuurd en werkt. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur en werkt volgens de statuten van de Stichting Samen Zorgen en de Zorgbrede Governancecode 2010.

7.7.4. Verpleegkundige Advies Raad (VAR)

Een VAR is een college van verpleegkundigen en verzorgenden dat het bestuur adviseert. We richten in 2021 een VAR in. Verpleegkundigen krijgen hierdoor een formelere rol bij zorginhoudelijk beleid. De verantwoordelijkheid voor dit beleid ligt

dan niet langer alleen bij staf en management. De VAR zet verpleegkundigen meer in hun kracht. Door gebruik te maken van hun kennis verbetert de kwaliteit van het beleid. Het schept bovendien meer ruimte voor innovatie.

7.7 Duurzaamheid

Duurzaamheid heeft op allerlei manieren onze aandacht. Bijvoorbeeld bij nieuwbouwprojecten (zonnepanelen t.b.v. de Zandakkers), maar ook de koude warmte opslag in Liefkenshoek. Ook bij het voedingsconcept Duurzaam en gezond aan tafel, waarbij we producten regionaal inkopen. Ook bij aankoop van producten en diensten wordt de potentiële leverancier gevraagd hoe zij invulling geven aan het thema duurzaamheid.

Als maatschappelijk organisatie nemen wij duurzaamheid ook op in ons strategisch beleid om zo onze bijdrage te leveren. Landelijk nemen een aantal zorgorganisaties deel aan de Green Deal Zorg 2.0 (2018-2022). Wij onderzoeken wat wij hiervan ook gaan implementeren.

7.9 ICT

We willen onze cliënten en medewerkers ondersteunen met goede ICT-voorzieningen en zorgtechnologie. Altijd en overal. Dit kan hun dagelijks leven veraangename, hun eigen regie vergroten, hun werk vergemakkelijken en hun werkdruk verlagen. We staan voor flinke uitdagingen op dit gebied.

We werken aan verschillende doelen:

- Iedere medewerker heeft een eigen unieke digitale identiteit. Die identiteit geeft toegang tot wat je nodig hebt en biedt veiligheid.
- Iedere cliënt wordt optimaal ondersteund in zijn/haar (zorg)vraag met de technologie die het beste past bij zijn/haar unieke vraag.

We doorlopen daarom de volgende stappen. (Zie *Bijlage 5, Kwaliteitsbegroting ad 2.18*)

- Aanleg basis infrastructuur inclusief bereikbaarheid
- Van oud naar Cloud (diverse applicaties)
- Inzet zorgtechnologie & domotica (vrijheid en veiligheid) Zandakkers
- Inzet E-health en zorg op afstand in de wijkzorg
- Deelname aan het regionale project techadoptie.

7.9.1 Digitalisering

We willen de kwaliteit van onze kantoorautomatisering moderniseren. We zoeken meer mogelijkheden voor samenwerking en systemen die ons daarin ondersteunen. Daarom investeren we in nieuwe hardware en software.

Medewerkers hebben meer tijd voor een cliënt als ze snel en makkelijk digitaal kunnen (samen)werken. Daarom zorgen we voor goede ICT-oplossingen en digitale samenwerkingsmogelijkheden.

Het dagelijks leven van cliënten veraangenaamt als we domotica inzetten, die de eigen regie van cliënten vergroot. Daarom passen we zorgtechnologie zoveel mogelijk op maat toe.

In deze trajecten denken we na over standaardisering en inrichting.

Om in te kunnen blijven spelen op ontwikkelingen op het gebied van ICT en zorgtechnologie, willen we invulling geven aan de visie op ICT en zorgtechnologie. Daarom voeren we de deelprojecten uit die bestaat uit zes onderdelen:

- Een basisinfrastructuur ontwerpen
- Invulling geven aan een digitale werkplek
- Keuzes maken in (samenwerkings)software, implementeren en adopteren
- Het applicatielandschap actualiseren
- De organisatie beschrijven vanuit besturing van ICT-ontwikkeling
- Domotica inzetten

We maken hierbij gebruik van de handreiking over basisinfrastructuur van ActiZ.

7.10 Zorgleefplan

In het zorgleefplan leggen zorgverleners en (contactpersonen van) cliënten afspraken vast over de wensen en doelen van een cliënt. Hoe is iemand gewend te leven, hoe zorgen we voor een gevoel van thuis zijn? Wat is iemands levensverhaal en wat zijn (gezondheids)risico's waar we rekening mee moeten houden? Communiceren met familie is hierin cruciaal.

We onderscheiden ons door de inzet van onze woonzorgbemiddelaar die cliënten en hun naasten ondersteunt in het proces van afscheid nemen van het oude en het begeleiden naar de nieuwe situatie. Samen met het team huisbezoek, waarbij een verpleegkundige en een verzorgende al voordat iemand bij ons woont bij de toekomstige cliënt op bezoek gaat. Door die eerste contacten en gesprekken vast te leggen in het zorgleefplan, zorgen we voor een warme overdracht op de eerste dag dat iemand bij ons komt. *(Zie bijlage 5, Kwaliteitsbegroting ad 1.23)*

We gaan uit van de kracht van de cliënt. Wat wil een cliënt zelf? Dat staat centraal. De verzorgende is vooral ondersteuner. Het gevoel 'Ik woon hier fijn' is essentieel. We streven naar de glimlach.

We ontwikkelen het persoonsgericht werken en het kwaliteitsdenken. Dit doen onze verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden bijvoorbeeld met Prezo Care. Dat is

een kwaliteitsmodel voor langdurige zorg. Hierbij draait het niet alleen om protocollen en regels, maar ook om waarden, perspectieven en dilemma's. Door daarover met elkaar in gesprek te blijven, ontstaat meer begrip. Soms kan iets daardoor wél voor een cliënt, ook al is het niet precies volgens de regels.

De kwaliteit van cliëntzorg stijgt als we onze kwaliteitsnormen eenduidig uitvoeren. *(Zie bijlage 5, Kwaliteitsbegroting ad 2.18)* Een goed werkend, logisch opgebouwd en begrijpelijk Elektronisch cliëntendossier (ECD) helpt daarbij. We zoeken een nieuw Elektronisch cliëntendossier. Dit programma moet aansluiten op onze visie (de cliënt staat centraal) en moet vooral ook gebruikersvriendelijk zijn. We betrekken gebruikers, zoals contactpersonen van cliënten en medewerkers, bij het opstellen van een programma van eisen. Onvrijwillige zorg wordt ook een onderdeel van dit Elektronisch cliëntendossier.

8 Communicatie

De komende jaren gaan wij de communicatie breder oppakken en bouwen aan ons merk. Dat begint bij interne communicatie. Naast onze corporate communicatie hebben we aandacht voor arbeidsmarkt- en crisiscommunicatie.

Stip op de horizon

- De rol en betekenis van communicatie in ons dagelijks werk geven we een plaats. Door steeds de communicatieve consequenties van acties te betrekken in beleid en besluitvorming. In 2021 leggen we de fundering, in de jaren erna bouwen we daarop voort.
- We zijn een sterk zorgmerk. Een aantrekkelijke werkgever met een duidelijk profiel. We hebben aantrekkingskracht voor zowel de cliënten als nieuw personeel. We staan goed op de kaart bij gemeenten, zorgkantoor en verzekeraars.
- We professionaliseren onze toon, taal, boodschap en uitingen. Passend bij de regio.
- We communiceren proactief en hebben een professionele crisiscommunicatiestructuur. We voeren professioneel het woord tijdens presentaties en in de media.
- We communiceren consequent en consistent op basis van onze waarden en archetypen.
- We optimaliseren onze interne communicatie.

Beleidsdoelstellingen 2021

- We verbreden kennis op het gebied van communicatie (en marketing).
- We maken brede communicatieplannen voor interne-, corporate-, arbeidsmarkt- stakeholder- en crisiscommunicatie.
- We vernieuwen onze huisstijl en tone of voice op basis van onze nieuwe propositie. We maken een nieuw handboek huisstijl.
- We versterken onze lokale en regionale netwerkrelaties en de communicatie met partners in de zorgketens. De verbinding willen we versterken en structureel borgen.

8.1 Stakeholders

Familie, vrijwilligers en mantelzorgers zijn belangrijke stakeholders voor ons. Met hen en ook met onze netwerkorganisaties en partners in de zorgketens willen we zowel proactief als reactief samen oplossingen bedenken en goede zorg en goede kwaliteit

van leven bewaken. De verbinding willen we versterken en structureel borgen. En wel als volgt.

- We trekken kennis aan om de vraag te beantwoorden hoe we dit communicatief effectief aanpakken.
- We maken een communicatieplan met stakeholdersanalyse.

8.2 Netwerkorganisaties/ samenwerking keten

We werken in de keten samen met onder andere ziekenhuizen, zorgkantoren en gebiedsmanagers. We zijn een compacte organisatie en worden nog niet altijd goed gezien. Door regionaal meer de verbinding aan te gaan en het goede gesprek te voeren, brengen we daarin verandering.

8.3 Interne communicatie

We optimaliseren de komende drie jaar onze interne communicatie. We benoemen focusgebieden en maken een communicatieplan. We laden onze missie, visie en warmwaarden. En we optimaliseren onze interne communicatiemiddelen, zoals intranet.

Met aandacht voor belangrijke gesprekspartners zoals OR en CR. We werken toe naar een gestroomlijnde communicatiestructuur. Daarin hebben wij het nodige te doen.

8.4 Crisiscommunicatie

Tijden van crisis vragen om een andere dynamiek en een flexibele inzet van iedereen. De komende jaren krijgt crisiscommunicatie een belangrijke plek in onze organisatie. We zorgen voor vaste structuren en vaste woordvoerders. Scenario's en draaiboeken helpen ons daarbij.

We streven naar kwaliteit in onze communicatie en ontwikkelen daarvoor tools en zetten daarvoor (externe) professionals in.

8.5 Arbeidsmarktcommunicatie

Om de vraag naar goed gekwalificeerd zorgpersoneel tijd te kunnen beantwoorden bouwen we aan een sterk werkgeversmerk. Juist onze unieke (warm)waarden zetten we daarbij in de etalage. We maken een plan voor structurele werving van professionals.

9 Doorkijk naar 2022 en 2023

Dit meerjarenbeleidsplan beschrijft onze ambities voor de komende jaren. In de hoofdstukken hiervoor las u wat we komend jaar gaan aanpakken. Hieronder stippen wij onze ambities voor 2022 en 2023 aan. We hanteren hierbij dezelfde volgorde van beleidsthema's zoals ook beschreven in hoofdstuk 1 tot en met 7. Deze werken we in jaarplannen verder uit.

Ambities en dromen

- Visie ontwikkelen op de rol van het levensverhaal van cliënten in de thuiszorg.

Kwaliteit van leven

- Cliënten en hun familie betrekken we nog meer aan de voorkant bij definitie van zorg.
- Nieuw normaal is realiteit: wij zijn de warme organisatie, See me is realiteit. De nieuwbouw is klaar en daar wonen de mensen met een glimlach. Fijn en veilig en in contact. Verbinding is overal gevonden.

Zorg en wonen

- Driel heeft 32 woningen voor PG en 42 zelfstandige woningen voor zorg thuis en dagbesteding.
- Er is definitieve huisvesting voor de bewoners van woning 2b.
- We maken plannen voor diversiteit van doelgroepen.
- We denken na over invullen van ondersteunende diensten.
- We ontwikkelen concepten voor wijkverpleging en bereikbaarheidsdienst.
- We passen meer en andere vormen van domotica toe in Liefkenshoek.

Organisatie

- We zetten stappen op het gebied van duurzaamheid en onderzoeken of we de Green Deal gaan ondertekenen.
- We moderniseren domotica in Liefkenshoek. Een ontwikkelteam krijgt tijd om technologie en domotica planmatig uit te testen.
- We selecteren opleidingen die passen bij de zorgwaarde van onze cliënten.
- We openen onze nieuwe locatie in Driel en werven hier nieuwe medewerkers voor.
- We voeren fase 3 van de verandering van onze organisatiestructuur door en investeren in de scholing van onze ondersteunende diensten en zorgmedewerkers, zodat we beter persoonsgerichte zorg kunnen bieden.
- We realiseren leiderschapsontwikkeling en ontwikkeling van groei en bloei via de loopbaanpaden. Talentmanagement krijgt zijn beslag. De organisatie wordt

steeds wendbaarder doordat we de medewerkers centraal stellen en het goede gesprek voeren over zaken in het werk die er echt toe doen.

- Er is aandacht voor Fit blijven in je werk (duurzame inzetbaarheid) zowel fysiek als mentaal. Goede zelfzorg.
- We innoveren op verschillende gebieden, omdat daar na onze professionaliseringsfase meer ruimte voor is.
- We leren medewerkers hoe zij kunnen omgaan met vrijwilligers, bijvoorbeeld met een training in het voeren van moeilijke gesprekken.

De juiste mensen op de juiste plaats. Professionals staan in hun kracht met leiderschap en persoonlijk leiderschap. Duurzame inzetbaarheid is geïntegreerd in onze cultuur. Medewerkers hebben in plaats van een personeelsdossier een persoonlijk inzetbaarheidsdossier.

Communicatie

- We werken toe naar een communicatieve organisatie.
- In ons lerend netwerk nemen we deel aan platforms.

10 Nawoord

Met warme zorg betekenisvol zijn en blijven. In een veranderende wereld. Dat is de opdracht waarvoor wij staan. Met en voor onze cliënten en hun families, voor onze medewerkers en voor onze omgeving.

We gaan ertegenaan en samen zullen wij daarin slagen. Dit meerjarenbeleidsplan biedt ons houvast om op koers te blijven. Ingebied in de regio, verbonden met veel waardevolle stakeholders. We putten dagelijks uit onze expertise en uit onze professionele familiecultuur. Daarop mogen we vertrouwen. En natuurlijk vuren talloze geluksmomenten ons dagelijks aan. Dat is kwaliteit van leven!

Bijlagen

1. Kerncijfers
2. Toelichting bij Kwaliteitsplan 2021
3. Toelichting kwaliteitsindicatoren
4. Leidende principes voor ICT en ECD
5. Begroting Kwaliteitsbudget 2019-2020-2021