



Herijking meerjarenbeleid 2022-2024  
&  
(Kwaliteit) beleidsplan 2022

Vastgesteld MT:

Vastgesteld RvT:

## Inhoud

Inleiding .....	2
1. Wie zijn wij: ons warm verhaal .....	2
We doen het samen .....	2
Onze WARM-waarden .....	2
2. Ontwikkelingen .....	3
3. Korte terugblik .....	3
4. Organisatorische uitgangspunten .....	4
4.1 Pijlers dienstverlening SSZ .....	5
5. Jaarplan 2022 .....	6
5.1 Persoonsgerichte Zorg .....	6
Zorginhoud .....	6
Professionalisering / vakkennis .....	9
Technologie en innovatie .....	10
5.2 Zinvolle dag .....	12
5.3 Wonen .....	13
5.4 Organisatie .....	14
Basisstructuur op orde .....	14
Lerende organisatie .....	16
Positionering SSZ komende jaren .....	17
6. Vooruitblik komende jaren .....	18
7. Medezeggenschap .....	19
Centrale cliëntenraad en lokale Cliëntenraden .....	19
Ondernemingsraad (OR) .....	19
Raad van toezicht .....	19
Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad (VAR) .....	19
Bijlagen .....	20
Bijlage: Kernegevens Verpleging en Verzorging .....	21

## Inleiding

Dit beleidsplan is een herijking van het meerjarenbeleidsplan “Warm voor elkaar” en een combinatie van ons (kwaliteits)beleid voor het komende jaar 2022. We schetsen hierin op hoofdlijnen de ontwikkelrichting van onze organisatie, plannen en ambities.

## 1. Wie zijn wij: ons warm verhaal

Ouder worden vindt Stichting Samen Zorgen betekenisvol. Gezien en gehoord worden is voor iedereen belangrijk. Sterker nog: Iedereen verdient een waardevolle oude dag. Een dag met een glimlach. Het levensverhaal van een cliënt is ons vertrekpunt en gaat voort bij ons.

Kwaliteit van leven staat centraal bij SSZ en dat is merkbaar bij alles wat we doen. Omdat dit persoonlijk is, leren we elkaar graag kennen. Dat begint bij het levensverhaal. We vragen de cliënt hoe een goede dag er voor hem of haar uit ziet. Wat kan iemand nog zelf, wat past bij hem of haar en wie kan daar eventueel bij ondersteunen. Met die kennis veranderen wij alledaagse zorgsituaties bewust in waardevolle momenten en borgen dit in onze zorgprocessen. Alles doet ertoe.

### We doen het samen

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 zijn maatschappelijk betrokken en toegankelijk in de regio.

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

### 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;
- Geluismomenten 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.

Ons “Warmverhaal”, de missie, visie en kernwaarden van SSZ blijven ongewijzigd.

## 2. Ontwikkelingen

De zorg voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken zal veranderen. Daarnaast is de inzet van technologie en duurzaamheid in de zorgsector onontkoombaar. Wat zien om ons heen de volgende ontwikkelingen:

- In een periode van 20 jaar verdubbeld en verandert de vraag naar zorg.
- Het aantal professionals en de mantelzorg neemt niet of nauwelijks toe.
- Toenemend tekort aan zorgpersoneel. In 2040 moet 1 op de 4 werkende Nederlanders in de zorg werken om op dezelfde manier zorg te kunnen leveren (dat is nu 1 op 7).
- Toenemend tekort aan geschikte woonvormen voor ouderen.
- Landelijke programma's t.b.v. verdere verbetering verpleeghuiszorg (thuis in verpleeghuis, juiste zorg op de juiste plek, langer thuis).
- Het belang van persoonsgerichte zorg en eigen regie (positieve gezondheid).
- Ketensamenwerking is steeds belangrijker om de zorg voor ouderen te kunnen opvangen.
- Zorgtechnologie is steeds belangrijker om in te kunnen spelen op de toekomst. Inzet van techniek om langer thuis te blijven wonen en om efficiënter te kunnen werken om de krapper wordende arbeidsmarkt te kunnen opvangen. Inzet van beeld en geluid voor cliënten om contact te kunnen blijven houden met familie en wereld om hen heen.
- Duurzaamheid (maatschappelijk en verantwoord ondernemen) en de greendeal zorgsector: duurzaam omgaan met materialen in de zorg, levensloop besteding bouwen maar ook duurzame inzetbaarheid van personeel en het terugdringen van CO2 valt hieronder.
- Financiële uitdagingen om financieel gezonde organisatie te blijven door diverse bezuinigingen

## 3. Korte terugblik

Net zoals in 2020 heeft COVID 19 ook in 2021 de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners beïnvloed. Dit betekent niet dat we hebben stil stilgezeten. De zorg en dienstverlening voor onze bewoners is gewoon doorgedaan naar tevredenheid van bewoners en familie. De vele kaartjes en positieve berichtjes zijn daarvan een bewijs.

We hebben de organisatieontwikkeling verder vormgegeven en het MT, middenkader en zorg- en ondersteunend personeel (her) benoemd. De functies zijn resultaatgericht beschreven om de verdere professionaliseringsslag, samen met het MT-plus, in te zetten.

Ook is na de tussentijdse externe audit het Prezo-certificaat gecontinueerd. We zijn getoetst op de criteria als impact op resultaat voor de cliënt; omgaan met dilemma's; risico's in beeld; leren en ontwikkelen; verandercultuur en context. Samen geven deze criteria een integraal beeld over de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning. En deze is zeer positief bevonden. Natuurlijk zijn er ook ontwikkelpunten zoals aandacht voor rapporteren om de meest passende zorg te kunnen bieden met alle zorgbetrokkenen; de communicatie met en naar medewerkers in grote trajecten; het samensmelten van twee culturen (oude en nieuwe garde) zodat iedereen zich veilig voelt en daarmee ook het professionaliseren van de familiecultuur.

Communicatie hebben opgepakt met de komst van een communicatiemedewerker. We hebben de communicatie intern breder ingezet bij diverse organisatie brede trajecten en we zijn trots op het nieuw logo. De verder huisstijlontwikkeling is ingezet en daar gaan we in 2022 mee verder.

Daarnaast is een nieuw pand opgeleverd en heeft de naam Andahof gekregen. De bewoners zijn inmiddels verhuisd naar Andahof. Ook zijn de ontwikkelingen rondom nieuwbouw Driel in verder gevorderd stadium en zijn we in gesprek met gemeente en diverse andere partijen over de huisvesting van de bewoners met een psychogeriatrische stoornis. Bewoners Woning 2B zijn verhuisd naar Liefkenshoek. Het bestuursbureau en team bedrijfsvoering is verhuisd naar kantoorpand De Lingenburcht in Heteren.

Samenvattend: we hebben diverse acties voortkomend uit het meerjarenbeleidsplan “Warm voor elkaar” opgepakt en afgerond. Ook lopen er nog veel acties door in 2022, deze zijn opgenomen in voorliggend plan.

#### 4. Organisatorische uitgangspunten

De bovengenoemde demografisch ontwikkelingen en technologie in combinatie met sterk toenemend personeelstekort en groeiende zorgzwaarte dwingen de samenleving, maar ook SSZ, tot keuzes over hoe we zorg voor ouderen willen inrichten. Hierop hebben we geanticipeerd bij het schrijven van dit kwaliteitsbeleidsplan 2022.

Het startpunt van het werkjaar 2022 ligt dan ook bij onze missie en visie en datgene wat bij het begin van het beleidsjaar 2021 gerealiseerd is. Onze ambities en dromen willen we voortzetten.

- De focus blijft liggen op het professionaliseren van de familiecultuur. We maken af of zetten de diverse jaarplannen voort, die we in 2021 onder ander door COVID 19 en de afronding van de organisatieontwikkeling, niet allemaal op dit thema hebben kunnen verwezenlijken.
- We anticiperen op de maatschappelijke opdracht en dragen bij aan wachtlijstvermindering door de nieuwbouw in Driel en gesprekken over woonmogelijkheden voor psychogeriatrisch bewoners in Andelst. Hiermee geven we antwoord op de groeiende vraag naar ouderen zorg.
- Zichtbaar maken dat ouderenzorg geld kost, het goede gesprek daarover voeren, rendabele arrangementen ontwikkelen en deze toegankelijk en zichtbaar maken in ons werkgebied.

We wisselen kennis uit in de landelijke en regionale Taskforce Wonen en zorg, met gemeenten en andere partijen en ontwikkelen nieuwe woonzorgarrangementen.

Beleidsdoelstellingen uit het meerjarenbeleidsplan “Warm voor elkaar” blijven behouden. Dit zijn de volgende:

Kwaliteit van leven:

- Focus op kwaliteit van leven.
- Lading geven aan onze WARM-waarden en ze aanboren.

Professionalisering:

- 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.

Zichtbaarheid en positionering SSZ:

- 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

#### 4.1 Pijlers dienstverlening SSZ

“Kwaliteit van leven” is ons uitgangspunt, de kapstok waar we onze dienstverlening op afstemmen. Hieronder vallen 4 pijlers: Zorg, Wonen en Zinnvolle dag. Deze stemmen we af op het levensverhaal van de cliënt. De vierde pijler is een organisatiepijler en scheidt de randvoorwaarden voor de eerste drie pijlers. SSZ hanteert deze pijlers om dit vorm te geven en haar activiteiten in de jaarplanning te sturen - uitgewerkt in de volgende hoofdstukken in voorliggend plan.

- Persoonsgerichte zorg
- Zinnvolle dag
- Wonen
- Organisatie

We prioriteren en werken gestructureerd aan onze acties voor 2022. De acties worden zoveel als mogelijk geclusterd en uitgewerkt in plannen/projectvoorstellen. Dit is meer overzichtelijk, zorgt voor kruisbestuiving en samenwerking in één projectgroep. Naast de speerpunten kunnen ook organisatie brede jaaronderwerpen aan de orde zijn bijvoorbeeld door gewijzigde wetgeving of grote verbetertrajecten. Ook deze jaaronderwerpen worden uitgewerkt in een plan van aanpak of projectvoorstel.

Bij iedere plan wordt een eigenaar uit MT benoemd, die verantwoordelijk is voor het vaststellen, monitoren van het (project)plan en de voortgangsrapportages in het MT en coachen van projectleider. Ook wordt een projectleider benoemd, die het projectplan schrijft, het project coördineert, volgt en terugkoppelt aan het MT lid (eigenaar).

We monitoren en bewaken de voortgang per kwartaal en stellen indien nodig bij a.d.h.v. een voortgangsrapportage op de projectplannen en jaaronderwerpen. We doen dit volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus.

## 5. Jaarplan 2022

### 5.1 Persoonsgerichte Zorg

Optimale kwaliteit van leven van de cliënt is het vertrekpunt van goede, persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Dat krijgt vorm in de interactie tussen bewoner, zijn of haar naaste(n), de zorgprofessional/zorgverlener en de vrijwilliger op de locatie waar de cliënt woont en zorg en ondersteuning krijgt.

#### Visie en context

SSZ verlegt de focus van zorg naar kwaliteit van leven. Hiervoor is in 2021 een start gemaakt om de organisatie voor te bereiden op de toekomst en deze zo in te richten passend bij de omvang en de ontwikkelingen die op ons afkomen. Door wijzigingen in MT, middenkader en adviseurs-structuur en het beschrijven van alle functies naar resultaatgerichtheid, liggen de verantwoordelijkheden laag in de organisatie. In 2022 gaan we de professionaliseringsslag van de organisatie en daarmee de familiecultuur verder vormgeven.

#### Doelstelling

SSZ biedt zorg en ondersteuning die optimaal aansluit op de situatie van de cliënt, waarbij de cliënt ongeacht woonomgeving, zijn leven kan voortzetten op alle leefgebieden.

#### Resultaatgebieden persoonsgerichte zorg 2022

Op persoonsgerichte zorg willen we op de resultaatgebieden: Zorginhoud, Professionalisering/vakkennis, en Technologie en innovatie onze activiteiten inzetten die bijdragen aan bovengenoemde optimale ondersteuning van de cliënt. We formuleren hiervoor per gebied een subdoel.

#### Zorginhoud

##### Doelstelling

We richten in 2022 het verpleegkundig proces opnieuw in aan de hand van een passende methodiek t.b.v de focus op kwaliteit van leven, waarbij de samenwerking met cliënt, familie, vrijwilliger en professional vanzelfsprekend is, zodat zorg en ondersteuning en zinvolle dag optimaal aansluit op de situatie van cliënt en onze WARM waarden.

Hiervoor pakken we in 2022 de volgende activiteiten op (uit te werken in jaar/projectplan door zorg):

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Keuze passende methodiek(en) /gesprekstechniek(en) om de focus te verleggen van zorg naar “kwaliteit van leven”.	methodiek(en) kwaliteit van leven (zowel voor intra en extramuraal)			Q1
Herijken van de verpleegkundig proces “cliënt / bewonersreis” n.a.v. de methodiek kwaliteit van leven.  Hierin wordt per proces de samenwerking intra/extramuraal (warme overdracht) en “zinnvolle dag” meegenomen.  Herijken verpleegkundig proces 1: “In zorg “ (extramuraal) “Komen wonen” (intramuraal) Zorgbemiddeling (het levensverhaal begint bij een passende woonvorm), intake/ verpleegkundige anamnese	- (deel) project plannen zijn opgesteld -Proces ‘Komen wonen’ is vastgelegd: incl. indicatoren/ meet momenten verantwoordelijken en tijdsplanning). - Proces “In (thuis)zorg” is vastgelegd -Bijhorend (kwaliteits) beleid en documenten zijn herijkt, vastgelegd en beschikbaar voor iedere medewerker in KISZZ			
Herijken verpleegkundig proces 2: Advance care planning (inclusief Palliatieve zorg)	- (Deel) Projectplan -De verplichte- en keuze kwaliteits-indicatoren nemen we mee en monitoren we per kwartaal: Advance care planning (incl. palliatieve zorg); ntb			
Herijken verpleegkundig proces 3: Zorgleefplan / ondersteuningsplan	(Deel) projectplan			
3a. We rapporteren over kwaliteit van leven (incl zinnvolle dag) i.p.v. over secundair de zorgdoelen. De zorgcoaches geven inhoudelijke coaching waar nodig.	Zorgleefplan / ondersteuningsplan (intra-, extramuraal, dagbesteding) kwartaalrapportage (indicator beoordeling vastleggen?)			



Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
<p>3b. De verplichte- en keuze kwaliteitsindicatoren worden opgenomen in het Zorgleefplan en monitoren we per kwartaal.</p> <p>Kwaliteitsindicatoren WLZ zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advance care planning (incl. palliatieve zorg); ntb</li> <li>• Medicatiefouten; het bespreken van MIC (incl. medicatiefouten) in teams zetten we voort om te leren en verbeteren en te komen tot een afname van 3% MIC.</li> <li>• Aandacht voor eten en drinken (Voeding); ntb</li> <li>• Continentie <ul style="list-style-type: none"> <li>-beschrijven visie (en duurzaam beleid) continentiezorg</li> <li>- We zetten het werken met aandachts-velders en het geven van “training on the job” in 2022 voort en evalueren dit met de cliënt.</li> </ul> </li> <li>• Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en Werken aan vrijheids-bevordering passend bij de visie “leven in vrijheid boven leven in veiligheid</li> <li>• Cliëntervaringscore De beleving van cliënt over onze zorg- en dienstverlening wordt zowel tussentijds als bij exitgesprek of overlijden besproken en leggen we vast in het dossier (ZorgkaartNL).</li> </ul> <p>Dit gaan we ook opstarten bij cliënten zonder behandeling. De resultaten gebruiken we om te leren en te verbeteren.</p>	<p>Kwartaalrapportage/ dashboard (intramuraal)</p> <p>Afname 3%</p> <p>Visie /beleid continentiezorg</p> <p>Verslaglegging en adviezen WZD commissie</p> <p>- resultaten MDO (proces evaluatie) en exitgesprekken indien nodig gevolgd door actieplan</p> <p>-Afname informele klachten met 25% en voorkomen formele klachten</p> <p>- gemiddeld cijfer 8,9</p> <p>-resultaten CTO</p>			
<p>3c. Wijk</p> <p>De verplichte kwaliteitsindicatoren wijk worden opgenomen in het Zorgleefplan en monitoren we per kwartaal.</p> <p>Indicatoren zijn:</p> <p>Metan van de PREM (vragenlijst) en PROM via dossier.</p>	<p>Kwartaalrapportage/ dashboard (extramuraal)</p> <p>Resultaten PREM/ PROM</p>			

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Vervolg 3c. Belastbaarheid mantelzorg: screeningsinstrument gaan we invoeren	Indicatoren set belastbaarheid mantelzorg			
3c. Programma van eisen (PvE) opstellen voor keuze van zorgdossier (zie bijlage leidende principes)	PvE			Q3/Q4
4. Inrichten van het verpleegkundig proces stap 4: Evaluatie en borging  Cliëntervaringscore De beleving van cliënt over onze zorg- en dienstverlening wordt zowel tussentijds als bij exitgesprek of overlijden besproken en leggen we vast in het dossier (volgens vragen ZorgkaartNL).	- (deel) projectplan  -Resultaten exit gesprekken -Afname informele klachten met 25% en voorkomen formele klachten - gemiddeld cijfer 8,9 -resultaten CTO			

## Professionalisering / vakkennis

### Visie en context

De professionaliseringslag van de organisatie zetten we door. We gaan meer resultaatgericht werken en inzetten op leren en ontwikkelen van elkaar. Eigen verantwoordelijkheid en leiderschap is hierbij belangrijk. Maar ook digitaal vaardig worden en werken en het verder professionaliseren van het vak en de basisvaardigheden.

Daarnaast moeten onze wijk en intramurale locaties een sterkere verbinding krijgen en meer 1 keten worden, in de lijn van onze expertise. Opschalen wanneer het moet en afschalen wanneer het kan.

### Doelstelling

De leidende rol van zorg- en teamcoaches (en verpleegkundigen) in het zorgproces geven we eenduidig vorm en inhoud om professionalisering van familiecultuur verder vorm te geven.

Hiervoor pakken we in 2022 de volgende activiteiten op:

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Functie zorg- en teamcoaches verder vormgeven: - eenduidigheid, productiviteit (ZC) en waar ben je aanvullend, overlappend etc. - zorgcoach- en teamcoachoverleg verder vormgeven (verbinden intra en extra).	Vastleggen basis afspraken Processen (beleid en documenten) zijn herijkt, vastgelegd en staan in Kissz			Q4 2021/ Q1
Opfrissen en nieuw leven inblazen aandachtsgebieden intramuraal en de taak van aandachtsvelders: - Continentie - Medicatie - Ergo - Hygiëne en infectie (ZIP) - Mondzorg	Kennisdeling op aandachtsgebieden. Vakkennis up to date intramuraal			

Opfrissen en nieuw leven inblazen aandachtsgebieden extramuraal: - Medicatie - Ergo - Hygiëne en infectie (ZIP) - Wondverzorging	Kennisdeling op aandachtsgebieden. Vakkennis up to date extramuraal			
Kennisontwikkeling op signaal/onbegrepen gedrag	Plan van aanpak (intramuraal)			
Verbinding extra- en intramurale zorg geven we vorm door: - het inzetten van combinatie-functies in de zorg t.b.v. kennis ontwikkeling van zorgmedewerkers (leren van elkaar) en behoud personeel (verhoging uren) - warme overdracht van cliënten extra- naar intramurale zorgverlening” - ontlasting mantelzorg door inzet dagbesteding, etc.	Aantal combifuncties  Doorstroom cliënten  Toename cliënten dagbesteding			

## Technologie en innovatie

### Visie en context

Technologie is ook een belangrijk middel om de cliënt zijn zelfstandigheid te laten houden en daarbij benodigde zorg optimaal in te richten. Het biedt mogelijkheden om de processen en zorg op een andere manier aan te bieden, de capaciteit van zorgverleners veel gericht in te zetten, cliënten de eigen regie te laten houden of vergroten en een netwerk van formele en informele zorg soepel om de cliënten heen te organiseren. We hebben als SSZ de volgende leidende principes geformuleerd:

- Onze overkoepelende visie is altijd leidend, elk initiatief op het terrein van ICT en zorg. Elke beslissing tot investeren wordt onderbouwd met baten en kosten (in die volgorde).
- Technologie wordt getoetst of het bijdraagt aan onze visie.
- Aanschaf en inzet van ICT en zorgtechnologie bij onze cliënten draagt bij aan het vergroten van eigen regie van onze cliënten.
- Onze WARM- waarden vragen voorzieningen die we afhankelijk van de wensen en behoeftes van cliënten flexibel kunnen toepassen en aanpassen aan de leef- en woonsituatie van onze cliënten
- Wij schaffen voorzieningen aan waarmee onze (zorg)medewerkers graag willen werken!
- Elk moment, overal en op elke manier: 100% WEB
- Aantoonbaar open (standaarden) en interoperabel
- Aantoonbaar veilig en vertrouwd, compliant en auditbaar

### Doelstelling

We zetten zorgtechnologie en domotica zowel intra- als extramuraal in, wat bijdraagt aan de visie van SSZ, de regie van de cliënt vergroot en waar medewerkers in hun werkzaamheden worden ondersteund.

Hiervoor pakken we in 2022 de volgende activiteiten op:

<b>Activiteiten</b>	<b>KPI/ Resultaat</b>	<b>MT lid</b>	<b>Project- leider</b>	<b>Planning</b>
Een visie op zorgtechnologie ontwikkelen en onderzoeken hoe we deze visie werven in beleid waarvan zorgtechnologie/ICT-ontwikkelingen integraal onderdeel zijn.				
Technologie inzetten in zorg- en ondersteunende processen door inspiratie op te doen bij andere organisaties	Intra- en extramuraal			doorlopend
Visie op vrijheid (WZD): "plan open deuren" voortzetten				

## 5.2 Zinvolle dag

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen & welzijn hangen nauw met elkaar samen. Het gaat er immers om dat de cliënt niet alleen de zorg en ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is, met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk samen met familie en naasten. Dat krijgt vorm in de dialoog tussen de bewoner, zijn of haar naasten en de zorgprofessionals.

In het kwaliteitskader worden vijf thema's onderscheiden bij het vormgeven en verbeteren van de kwaliteit van wonen en welzijn:

- Zingeving
- Zinvolle dag/tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam en verzorgende kleding
- Familie participatie en inzet vrijwilligers
- Woon comfort

### Visie en context

SSZ wil gelegenheden creëren voor geluismomentjes samen met cliënten en familie. Deze momentjes samen, individueel of in groepsverband, vormen een zinvolle dag. Met een glimlach.

### **Doelstelling**

SSZ biedt een breed aanbod aan betekenisvolle activiteiten zodat het leven voortgezet kan worden zoals de cliënt dat wil. Dat krijgt vorm in de dialoog tussen de bewoner, zijn of haar naasten en de zorgprofessionals.

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Visie op huidig voedingsconcept herijken gericht op toekomst: hoe kunnen we dit anders vormgeven dan we nu doen? Denk hierbij aan ambiance, geur, presentatie. Maar ook aan zelfredzaamheid, nieuwe generatie ouderen, zelfstandig koken en krantenartikel "wat eigen pot schaft". Kwaliteitsindicator "eten en drinken" wordt hierin meegenomen.	Voorstel (nieuw) voedingsconcept  Incl. dagbesteding en tafeltje dekje)			Q3
Herijking dagbesteding met focus op "kwaliteit van leven" en persoonlijke behoefte cliënt (incl. kennisbevordering medewerkers)	Zie plan van aanpak herijken zorgproces van begin tot einde			
Samenwerking met familie/mantelzorg-ondersteuning zowel in als extra als intramuraal op elkaar afstemmen.	zie plan van aanpak herijken zorgproces van begin tot einde.			
Samenwerking met vrijwilligers om (nieuw) aanbod te ontwikkelen gericht kwaliteit van leven en daarmee de van cliënt				

## 5.3 Wonen

### Context en visie

We realiseren ons dat de woonomgeving van belang is voor het welbevinden van de cliënt en diens kwaliteit van leven. Wonen, 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.

### Doelstelling

SSZ biedt een prettige woon en werkomgeving en sluit daarbij aan op de vraag in de regio en toekomstige wet en regelgeving.

<b>Activiteiten</b>	<b>KPI/ Resultaat</b>	<b>MT lid</b>	<b>Projectleider</b>	<b>Planning</b>
Wonen en werken "bij de tijd"	- Wonen en werken "bij de tijd" is beschreven			
Domotica Liefkenshoek	- Start ontwikkelteam t.b.v. uittesten domotica. - Keuze domotica			
Toekomstige woonwensen onderzoeken: woonzorgvisie gemeenten en zorgkantoor m.b.t. behoefte zorgvraag	-			

## 5.4 Organisatie

### Visie en context

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 om oud te worden en te werken.

De zorgorganisatie biedt de randvoorwaarden om het zorg- en dienstverleningsproces zowel intra-als extramuraal, goed te laten functioneren. Deze randvoorwaarden zijn ondersteunend aan de medewerkers, zodat een optimale zorg en dienstverlening aan cliënten mogelijk is.

### Basisstructuur op orde

#### Doelstelling

Eind 2022 heeft SSZ de basis randvoorwaarden, om het zorg- en dienstverleningsproces goed te laten functioneren, op orde.

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Projectleider	Planning
Roosteren verder vorm en inhoud geven. Onder de Kwaliteitsindicator "personeelssamenstelling" draait om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn, gezien de vragen van de cliënten op dat moment. - Juiste inrichting systeem - (Interne) kennis over en beleid m.b.t. roosteren - Leerlingencapaciteit	-Rooster systeem is juist ingericht. -Plan van aanpak roosteren -Beleid roosteren is opgesteld. -			Q4 2021 Q1/Q2
Opzetten van een flexpool ofwel een flexibele schil van 10% om: - piekmomenten in het rooster op te vangen - medewerkers met grote contract-omvang te behouden - voor te bereiden op inzet Driel				Q1/Q2
Concept Beleid m.b.t. flexibel werken verder uitwerken. In dit beleid zijn thuiswerken, standplaats, facilitering meegenomen. (Ook nodig om kantoorruimte Driel in te richten)	Beleid flexibel werken	Manager bedrijfsvoering	P&O adviseur	Q1

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Personeelsplanning en duurzame inzetbaarheid worden geïntegreerd binnen SSZ, er wordt op gecoacht en gestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen beleid strategische personeelsplanning</li> <li>- plan van aanpak resultaten mto/duurzame inzetbaarheidsscan</li> <li>- ontwikkelgesprekken, inzetbaarheidsdossier</li> <li>- input uit exit gesprekken</li> <li>- beleid langdurig zieken</li> </ul>			
P&O basisadministratie is op orde	<ul style="list-style-type: none"> <li>-VOG 3 jaarlijks check</li> <li>- geüpdatet arbeidsovereenkomst</li> <li>-bericht/brief verlenging / aanpassing uren</li> <li>-Exitgesprekken</li> <li>-Contracten-administratie</li> </ul>			
Een eenduidig inwerkprogramma, zodat elk team voor een warm welkom kan zorgen van nieuwe medewerkers.	-Project “medewerkersreis” start maart/april. We werken samen een lerend netwerk (V&V tafels) en brengen kennis en ervaring terug binnen SSZ.		P&O adviseur	Q2
Vorbereiden Driel aan de hand van een projectplan	Projectplan Driel (incl. uit te werken operationele en facilitaire inrichting en rendabele zorgconcepten/ arrangementen)	Directeur /bestuurder	Manager bedrijfsvoering	
Communicatie gericht op sterk zorgmerk en aantrekkelijke werkgever	Communicatieplan gericht op arbeidsmarkt en stakeholders is uitgewerkt incl. stakeholderanalyse en planning.		Communicatie adviseur (zorgmerk), P&O adviseur (werkgever / arbeidsmarkt)	Q1
Herkenbare, gestructureerde, interne communicatie	Intern communicatieplan gericht op interne communicatiestromen		Communicatie-adviseur	Q1



## Lerende organisatie

### Visie en context

De gehele organisatie is ingericht volgens de nieuwe structuur en met nieuwe functieprofielen. De professionalisering van onze organisatie krijgt verder vorm door onder andere aandacht voor (persoonlijk) leiderschap, eigen verantwoordelijkheid en resultaatgericht werken.

Medewerkers leren elkaar eerlijke feedback geven, waarmee de kwaliteit van onze warme zorg verder verbetert. We ondersteunen ze met het opleidingsplan en zorgen voor scholingsbudget en een loopbaanperspectief. We rollen het thema duurzame inzetbaarheid verder uit a.d.h.v. een duurzame inzetbaarheid scan gecombineerd met Medewerkers tevredenheidsonderzoek.

### Doelstelling

Professionalisering van de familiecultuur is eind 2022 verder vormgegeven door resultaatgerichte sturing, eigenaarschap en verantwoordelijkheid dicht bij de werkvloer te leggen en meer zeggenschap op de zorginhoud, zodat we klaar zijn voor de toenemende vraag naar (complexere) zorg.

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Visie leren ontwikkelen en beleid voor alle medewerkers werkzaam bij SSZ (door) ontwikkelen <sup>1</sup>	-Visie en beleid met betrekking tot leren & ontwikkeling is geüpdatet. -Behoeftes persoonlijke ontwikkeling worden hierin meegenomen (krantenartikel)	Bestuurs-secretaris	P&O adviseur i.s.m opleidings-adviseur	Q1
Verder invullen organisatie verandering (periode na fase 3): plan van aanpak fase 4.	<ul style="list-style-type: none"><li>- functies zijn duidelijk en gecommuniceerd, medewerkers weten “wie waarvan is” (competenties verantwoordelijkheden en resultaten)</li><li>- visie op professionele familie cultuur is beschreven</li><li>- plan wat is nodig m.b.t. resultaatgerichte sturing en inzetten van cultuur/ gedragsverandering</li><li>- alle projecten dragen bij aan professionele familie cultuur (toetsingskader / ontwikkelen)</li></ul>		P&O adviseur	

---

<sup>1</sup> Concept visie: *Iedere medewerker krijgt de tijd en de ruimte om te blijven leren en ontwikkelen, zowel formeel als informeel, in een omgeving waarin de medewerker een positief leerklimaat ervaart, de lerende organisatie. Wij dragen, samen met de medewerkers, bij aan blijvend leren en het stimuleren van een professionele ontwikkeling zodat iedereen in staat wordt gesteld om te kunnen excelleren in de uitvoering van zijn werkzaamheden, wat de kwaliteit van zorg ten goede komt.*

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Instellen Verzorgende en Verpleegkundige adviesraad (VVAR): professionele inspraak op zorginhoud is verankerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>- project groep samenstellen tbv installeren VVAR (oproep, samenstelling, spelregels)</li> <li>- VVAR is geïnstalleerd</li> <li>- Reglement VVAR is opgesteld</li> </ul>	Dir/ Bestuurder		Q1/Q2
Vernieuwing kwartaaldashboard kwaliteit door middel van project 'Sturen op kwaliteit'.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- periodiek inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening</li> <li>- inzicht in onze leer- en verbetercyclus, zowel in onze zorgverlening als onze processen</li> <li>- periodiek inzicht in de cliënttevredenheid</li> </ul>		Kwaliteits-beleidsadviseur	Q1/Q2
Processen veranderen / slimmer werken				
Innovatie starten als we de basis in professionalisering hebben bereikt (zie ook pijler Persoonsgerichte zorg)				

## Positionering SSZ komende jaren

### Visie en context

SSZ wil groeien. In 2023 is de derde locatie Vire Hof in Driel klaar. We zorgen voor voldoende (zorg)medewerkers, waarbij we rekening houden met een groei van X aantal cliënten.

### Doelstelling

SSZ positioneert zich in 2022 als aantrekkelijke aanbieder, werkgever en samenwerkingspartner.

Activiteiten	KPI/ Resultaat	MT lid	Project-leider	Planning
Positie in de regio, gericht op lokale binding.	-Business case Driel - Corporate story SSZ	Dir./ bestuurder		
We ontwikkelen rendabele zorg arrangementen	Business case Driel	Dir./ bestuurder		
Positioneren in de wijk door in te zetten op "vindplaatsen" t.b.v. doorverwijzing (bekendheid SSZ bij huisarts en samenwerkingspartners vergroten).  Verbinding extra- en intramurale zorg (zie pijler persoonsgerichte zorg)	-Groei naar 100 cliënten (rendabel), inzetten op de oudere cliënt die bij onze organisatie kan blijven - Onderscheidende klantwaarde is beschreven -Toename cliënten via vindplaatsen (zoals wijkverpleging, huisarts)	Gebieds- manager aandachts gebied wijk		

Één thuiszorgloket om personeelstekort op te vangen (krantenartikel)		Gebiedsma nager aandachtsg ebied wijk		
Visie op duurzaamheid formuleren. Onderzoek of we gaan deelnemen aan Green deal	Visie op duurzaamheid Keuze greendeal	Dir./ bestuurder		

## 6. Vooruitblik komende jaren

Dit plan 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 2023 en 2024 aan.

### 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.

### Persoonlijke Zorg en wonen

- Driel heeft 32 woningen voor PG en 42 zelfstandige woningen voor zorg thuis en dagbesteding.
- We maken plannen voor diversiteit van doelgroepen.
- We denken na over invullen van ondersteunende diensten.

### Organisatie

- We selecteren opleidingen die passen bij de zorgzwaarte van onze cliënten.
- We openen onze nieuwe locatie in Driel en werven hier nieuwe medewerkers voor.
- 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.
- In ons lerend netwerk nemen we deel aan platforms.

## 7. Medezeggenschap

### Centrale cliëntenraad en lokale Cliëntenraden

Door veranderingen in de zorg en politieke en maatschappelijke ontwikkelingen krijgt de cliëntenraad een steeds zwaardere rol. Stichting Samen Zorgen heeft sinds 2021 zowel een centrale cliëntenraad als lokale cliëntenraden ingesteld. De lokale cliëntenraden bestaan uit cliënten of een vertegenwoordiging van cliënten. Zij behartigen de gemeenschappelijke belangen van cliënten op locatie. De Centrale cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten in aangelegenheden, die de locaties van de instelling overstijgen. In de centrale cliëntenraad zijn de afzonderlijke lokale cliëntenraden vertegenwoordigd.

Deze onderverdeling in cliëntenraden 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.

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.

In de “Medezeggenschapsregeling voor de centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden van Stichting Samen Zorgen” zijn deze afspraken vastgelegd en zorgen ervoor dat de cliëntenraden een gelijkwaardige gesprekspartner blijft voor het bestuur of de gebiedsmanager.

De cliëntenraden op sterkte krijgen en houden is een aandachtspunt. Wij zijn we nog zoekende naar een vertegenwoordiger die de belangen vanuit cliënten vanuit de wijk behartigt.

### 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.

### 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.

### Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad (VAR)

Een VAR is een college van verpleegkundigen en verzorgenden dat het bestuur adviseert. We richten in 2022 een VAR in. Verpleegkundigen en verzorgenden krijgen hierdoor een formelere rol en inspraak bij zorginhoudelijk beleid en zet hen meer in hun kracht. Door gebruik te maken van hun kennis en expertise verbetert de kwaliteit van het beleid. Het scheidt bovendien meer ruimte voor innovatie.

## Bijlagen

Bijlage: Kerngegevens Verpleging en Verzorging  
 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Tabel: Kerngegevens productie, personeel en opbrengsten per 31 december

Kerngegevens	Aantal		Aantal cliënten	
	2020	2019	2020	2019
<b>Productie</b>				
Aantal dagen intramurale zorg <i>zonder</i> behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	24.566	23.623	74	72
Aantal dagen intramurale zorg <i>met</i> behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	26.819	26.756	72	71
Aantal dagen Eerstelijns verblijf (ZVW)	452	266		
Aantal uren extramurale zorg in verslagjaar (ZVW)	9.113	8.802	65	67
Aantal uren extramurale verzorging, verpleging en hulp bij het huishouden in verslagjaar (WLZ-MPT)	3.496	2.780		
Aantal uren Hulp bij het Huishouden in verslagjaar (WMO)	6.300	5.509	70	52
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar ( WLZ)	1.979	2.261		
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar (WMO)	1.572	2.677		
Aantal dagen respijtzorg + niet gecontracteerd ZVW	241	299		
<b>Personeel</b>				
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	298	353		
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op 31 december	159	174		

<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	Bedrag 2020 ( €)	Bedrag 2019 (€)
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	14.136.920	12.662.982
<i>Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten (kwal. Budget)</i>	<i>12.502.509</i>	<i>11.341.812</i>
<i>Waarvan niet gebudgetteerde zorgprestaties</i>	<i>821.283</i>	<i>790.482</i>
<i>Waarvan overige bedrijfsopbrengsten</i>	<i>216.795</i>	<i>530.688</i>
Exploitatie resultaat	438.863	447.957
<b>Weerstandsvermogen</b>	<b>39 %</b>	<b>38 %</b>