KWALITEITSPLAN 2023

Samen sterker

ZGR

THUIS IN HET ♡ VAN SALLAND
MET WELZIJN, WONEN EN ZORG

KWALITEITSPLAN 2023 ZGR

INHOUD

VOORWOORD

1. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

2. STRATEGISCH PROGRAMMA

3. ZGR BREDE THEMA'S

4. REGIONALE SAMENWERKING

5. PLANNEN PER ORGANISATIEONDERDEEL

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2023 van ZGR. Dit plan bouwt voort op ons Kwaliteitsplan 2022 en geeft inzage in hoe wij de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning komend jaar meten en verbeteren.

Uitgangspunt van dit Kwaliteitsplan zijn het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg met de bijbehorende acht thema's en het Kader Wijkverpleging. Per thema zijn drie speerpunten uitgewerkt. Verdere toelichting en bijbehorende plannen zijn terug te vinden in de diverse jaarplannen.

Zowel de intramurale als extramurale zorg is opgenomen in dit plan. Vanuit onze visie op zorg benaderen wij beide vormen integraal. In die zin juichen we de landelijke ontwikkeling, waarin onder meer door ActiZ een pleidooi wordt gehouden voor een integraal Kwaliteitskader voor de ouderenzorg van harte toe.

De input voor dit plan is opgehaald binnen alle lagen van de organisatie en voorgelegd aan de medezeggenschapsorganen.

Afgelopen jaren hebben we door de uitbraak van het coronavirus ervaren dat een plan één ding is, maar dat we als organisatie ook plots moeten bijsturen wanneer de situatie daarom vraagt. Daarin hebben we inmiddels veel kennis en ervaring opgedaan. Ook komende jaren blijft de zorgsector voor een grote uitdaging staan, mede omdat schaarste aan mensen en middelen de komende jaren centraal staat. Ons aanpassingsvermogen zal dus ook in de nabije toekomst op de proef worden gesteld om kwaliteit te blijven leveren.

Een grote en blijvende uitdaging dus die we samen met passie en bevlogenheid zullen aangaan.

Loes Kater - directeur-bestuurder ZGR

PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

KERNGEGEVENS CLIËNTEN

200
Gemiddeld aantal cliënten zorg thuis

94
Gemiddeld aantal cliënten dagbesteding

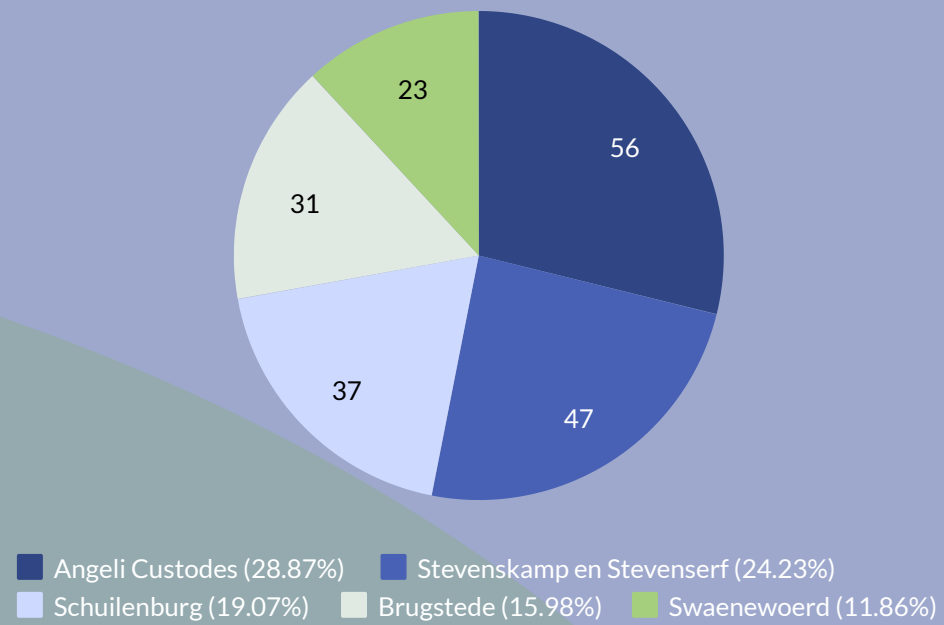
263
Gemiddeld aantal cliënten huishouding

126
Gemiddeld aantal cliënten OED

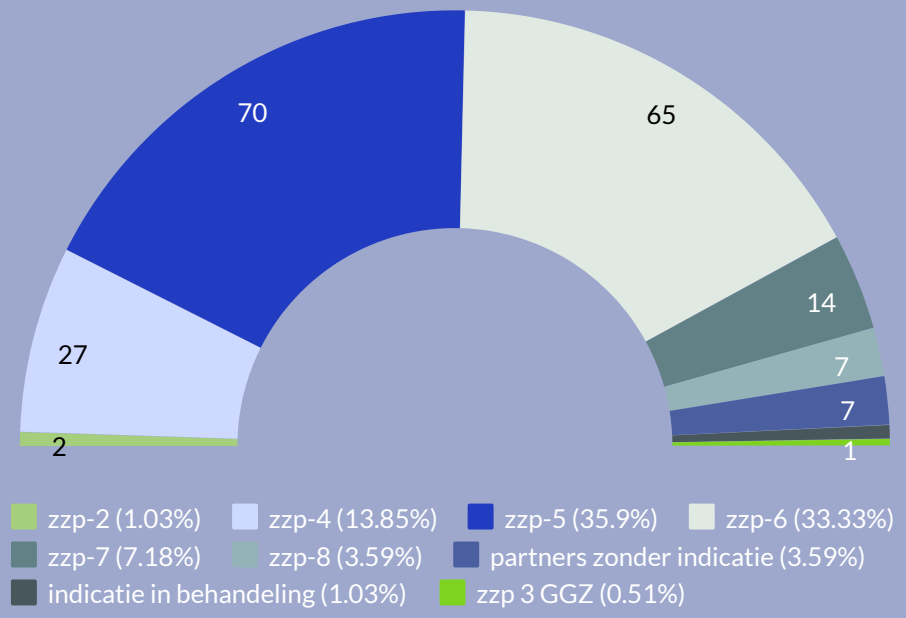
6
Gemiddeld aantal cliënten ELV

194
Gemiddeld aantal cliënten intramuraal

Gemiddeld aantal bewoners per locatie



ZZP-verdeling



* Bovenstaande cijfers betreffen het gemiddelde aantal over de eerste helft van 2022. De ZZP-verdeling is gebaseerd op de begroting 2023.

PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

KERNGEGEVENS PERSONEELSSAMENSTELLING

595
Aantal medewerkers

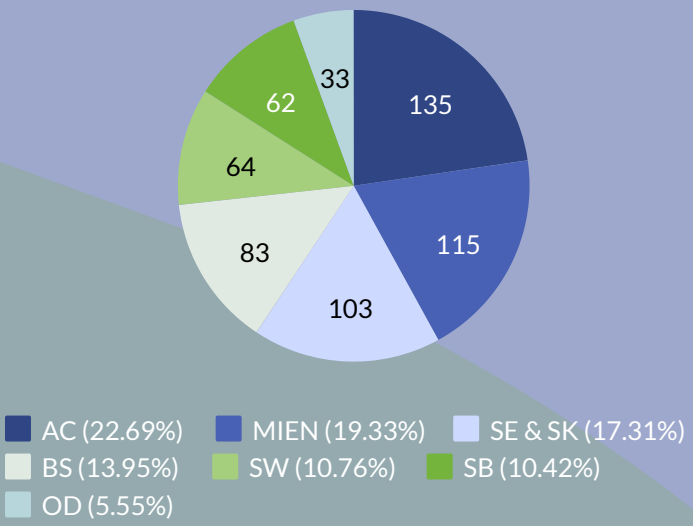
44,2
Gemiddelde leeftijd

8,5
Gemiddeld aantal dienstjaren

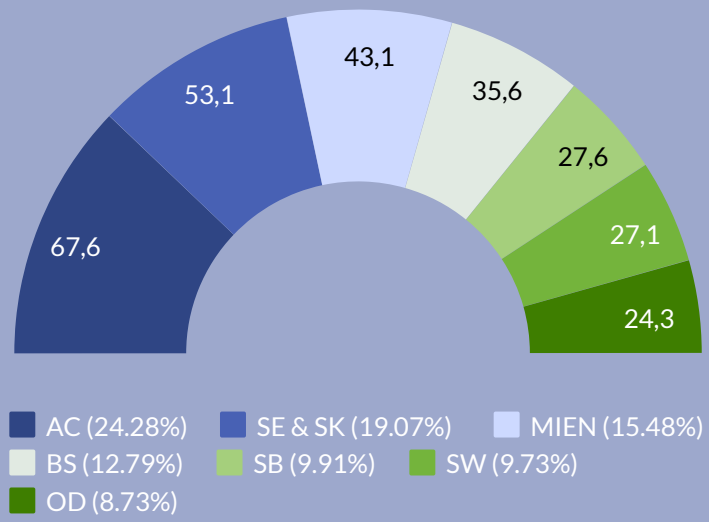
138
Aantal medewerkers nieuw in dienst

122
Aantal medewerkers uit dienst

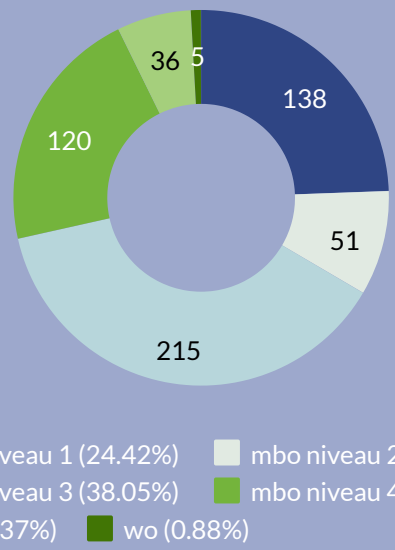
Onderverdeling medewerkers per organisatieonderdeel



Onderverdeling fte per organisatieonderdeel



Onderverdeling op opleidingsniveau



* Looptijd bovenstaande cijfers 14-9-2021 - 14-9-2022

STRATEGISCH PROGRAMMA 2021 - 2025

We zien steeds meer ouderen met groeiende en complexere (zorg)vragen.
Tot in elk geval 2040 zal dat zo zijn. Medewerkers en financiële middelen zijn steeds meer nodig, maar steeds minder beschikbaar vanwege onder andere de krapte op de arbeidsmarkt.
De druk op de zorg neemt toe terwijl we nog herstellen van de afgelopen jaren waarin corona veel van onze medewerkers gevraagd heeft.

Met het strategisch programma ZGR 2021-2025 'Goed leven en fijn werken in het hart van Salland' werken we aan de uitdagingen waar we voor staan, spelen we in op de veranderende zorgvragen en behoeften van onze cliënten en blijven we toekomstbestendig voor de lange termijn.

Strategisch personeelsbeleid
Arbeidsmarktcommunicatie, instroom en behoud van medewerkers.

Cliëntgericht communiceren en organiseren
Preventie, dementiezorg, werken vanuit eigen regie cliënt, doorontwikkeling zwaardere (Wlz)-zorg. Inspelen op veranderende cliëntprofielen en vragen. Meer aandacht voor welzijn en het aanbod hiervan vraaggestuurd organiseren.

Technologische innovatie
Implementeren van technologie die bewezen de kwaliteit voor de cliënt verbetert en/of medewerkers ondersteunt. Stimuleren van digitale vaardigheden.

Medisch en behandelbeleid
(Her)positioneren van verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten, Hbo-verpleegkundigen, artsen en andere behandelaren. Gericht op samenwerking rondom de cliënt en stimuleren van input voor het (kwaliteits)beleid.

Regionale samenwerking
Samenwerken met zorg- en andere maatschappelijke organisaties voor langer thuiswonende ouderen, personeelsproblematiek, opleidingsbeleid en technologie.

Organisatieontwikkeling
Doorontwikkelen als Lerende organisatie met o.a. stimuleren van ondernemerschap en regelruimte voor medewerkers, kennismanagement en projectmatig werken.

SPEERPUNTEN 2023

Vrijwilligersbeleid
Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitzetten en borgen van resultaten.

Duurzaamheidsbeleid
Maatschappelijk verantwoorde keuzes maken in bestaande werkprocessen.

CENTRALE THEMA'S

WONEN EN WELZIJN

Het thema wonen en welzijn gaat over aspecten als; zingeving, zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie de inzet van vrijwilligers en wooncomfort en het aantoonbaar invulling geven aan deze onderdelen.

PERSOONSGERICHTE ZORG

Het thema persoonsgerichte zorg gaat over onderwerpen als autonomie, compassie en bejegening en heeft als uitgangspunt dat elke cliënt uniek is. De cliënt kan meedenken over de eigen zorgdoelen en ziet deze terug in het zorgleefplan.

ONZE VISIE

Bij ZGR vinden we dat onze zorg moet passen bij het leven van onze cliënten en niet dat het leven van onze cliënten aangepast moet worden aan de zorg die wij leveren.

Welzijn en welbevinden spelen een belangrijke rol in het realiseren van deze doelstelling. Dit vraagt om een andere denkwijze en benadering van onze medewerkers. Met het project Welzijn Voorop is hier afgelopen jaren op ingezet. Daarnaast is op alle locaties de Breinomgevings methodiek geïmplementeerd.

Binnen ZGR werken we vanuit de gedachte dat iedere cliënt uniek is. Dit betekent dat we van iedere cliënt zijn of haar levensverhaal kennen en we onze zorg hierop afstemmen. Daarbij kijken we verder dan alleen de fysieke ondersteuning en richten we ons ook op welbevinden, zingeving en levensgeluk, met als doel onze cliënt iedere dag weer een mooie dag te bezorgen.

Samen met de cliënt en naasten stellen we een zorgplan op waarin we afspraken over de inrichting van zijn/haar leven vastleggen. Daarbij is het uitgangspunt dat de cliënt een zinvol leven kan leiden.

SPEER PUNTEN IN 2023

- Doorontwikkeling Wlz zorg (VPT / MPT / SWZ).
- Project Welzijn Voorop uitvoeren en implementeren en zo het welzijn van onze cliënten vergroten.
- Aandacht voor zingeving en dagbesteding d.m.v. actualiseren extramurale dagbesteding en de implementatie van eventuele nieuwe vormen.
- Opstellen en implementeren visie behandelbeleid extramuraal.
- Verdere implementatie van de visie op Wet zorg en dwang.
- Visie op samenredzaamheid ontwikkelen en implementeren.

CENTRALE THEMA'S

VEILIGHEID

Zorgorganisaties streven naar optimale veiligheid. Dit moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten. Onder het thema veiligheid valt bijvoorbeeld het correct toepassen van vrijheidsbeperkende middelen, maar ook voedselveiligheid en medicatieveiligheid.

LEREN & WERKEN AAN KWALITEIT

Continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners. Samen leren en verbeteren staat centraal. Hier wordt vorm aan gegeven door middel van het kwaliteitsplan, kwaliteitsverslag en het lerend netwerk.

ONZE VISIE

Veiligheid is voor ZGR een belangrijk thema. Veiligheid draagt immers direct bij aan het welbevinden van onze cliënten en medewerkers. Veiligheid en preventie is daarom een actiepunt in ons Strategisch Programma. Tot het thema veiligheid horen o.a.; medicatieveiligheid, infectiepreventie, valpreventie, maar ook onbegrepen gedrag.

De afgelopen jaren is met de implementatie van Medimo aandacht besteed aan medicatieveiligheid. In 2022 is gestart met het valpreventiebeleid. Het infectie-preventiebeleid wordt in 2023 geëvalueerd.

ZGR heeft een cultuur waarin continu leren en verbeteren centraal staan. Deelname aan scholing, ontplooiingsmogelijkheden en uitwisseling van kennis tussen de verschillende afdelingen en locaties worden gestimuleerd. ZGR biedt medewerkers de mogelijkheid om middels e-learning hun deskundigheid te vergroten en bevoegd en bekwaam te blijven. Op die manier kunnen zij passende zorg en ondersteuning blijven geven. In het kwaliteitsregister registreren medewerkers hun deskundigheidsbevorderende activiteiten.

SPEER PUNTEN IN 2023

- Preventie d.m.v. uitvoeren van de verbeterplannen die zijn voortgekomen uit de analyse van de kwaliteitsindicatoren.
- Verbeteren medicatieveiligheid door opvolgen verbeterpunten voortkomend uit de interne audit.
- Infectiepreventiebeleid evalueren en actualiseren en zo een schone en veilige werk- en leefomgeving creëren.
- Een overzichtelijk documentbeheersysteem waarin de documenten up-to-date zijn.
- Mogelijkheden voor multidisciplinaire visitatie onderzoeken.
- Opstellen auditplan met overzicht en afstemming tussen de verschillende audits. Uitkomsten worden gebruikt om de kwaliteit te verbeteren.

CENTRALE THEMA'S

PERSONEELSSAMENSTELLING

Dit thema heeft o.a. betrekking op de invulling van de landelijke normen personeelssamenstelling van het Kwaliteitskader. Alleen met maatwerk kunnen zorgorganisaties immers de zorg en ondersteuning echt laten aansluiten op wat individuele bewoners willen en nodig hebben.

LEIDERSCHAP & GOVERNANCE

Dit thema gaat onder meer over de visie op zorg, het sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, onderwerpen die faciliterend zijn voor kwaliteit. Daarbij kun je denken aan de zichtbaarheid van het bestuur op de werkvloer of de vertegenwoordiging van medewerkers en cliënten.

ONZE VISIE

Een grote uitdaging in de zorg is de beschikbaarheid van voldoende en bekwaam personeel. Dit geldt ook voor ZGR. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn. Het behouden van onze medewerkers is daarom essentieel. In 2022 zijn we gestart met de voorbereiding voor het LMS (leermanagementsysteem), het functiehuis is geëvalueerd en aangepast, er is gestart met arbeidsmarktcommunicatie en met huis van werkvermogen gesprekken met medewerkers. Op die manier willen we onze medewerkers aan ons blijven binden en de instroom van nieuwe medewerkers vergroten.

Het strategisch programma ZGR 2021-2025 met als titel ''Goed leven en fijn werken in het hart van Salland" beweegt mee met de nieuwe vragen, wensen en behoeften van onze doelgroep vanuit de kernwaarden: *eigen regie van de cliënt, persoonlijke aandacht, deskundig in partnerschap, innovatief, duurzaam en noaberschap.*

SPEER PUNTEN IN 2023

- Ruimte voor werkplezier en leiderschap.
- Duurzame inzetbaarheid d.m.v. behoud collega's en stimuleren fitheid en ontwikkeling.
- ZGR zichtbaar profileren als aantrekkelijke werkgever en nieuwe collega's een warm welkom heten.
- ZGR visie op leiderschap ontwikkelen en implementeren.
- Mogelijkheden voor een Verpleegkundige Adviesraad onderzoeken.
- Borging zelfanalyse lerende organisatie en kennisexperts en aandachtsvelders.

CENTRALE THEMA'S

GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Het op de juiste wijze inzetten van hulpbronnen draagt bij aan de kwaliteit van de zorg.
Dit diverse thema omvat onder andere het vastgoed, technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, facilitaire zaken, financiën en administratie.

DIGITALE INNOVATIE

Afgelopen jaren zijn we actief bezig geweest met het testen en implementeren van verschillende innovaties. We zien en ervaren hier de voordelen van. Digitale innovatie is en blijft daarom ook een belangrijk thema. We zullen hierin blijven optrekken met collega organisaties in de regio.

ONZE VISIE

Afgelopen jaar is een inhaalslag gemaakt op het gebied van digitalisering. Medewerkers van ZGR krijgen immers steeds meer te maken met digitale toepassingen. Deze toepassingen kunnen de werkdruk verlagen en cliënten meer regie geven. Ook zijn er afgelopen jaren diverse werkprocessen geautomatiseerd en is er veel aandacht besteed aan het thema privacy.

In 2023 zullen deze thema's opnieuw een belangrijke rol spelen met als doel de kwaliteit van zorg en het werkplezier van onze medewerkers te verbeteren.

Bij de inzet van technologie staat niet de technologische toepassing centraal, maar het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven van de cliënt. We zijn geen proeftuin, maar stellen ons volgend op. Daarvoor maken we bij de productkeuze enkel gebruik van 'proven technology' van ervaren marktaanbieders en/ of collega-instellingen.

Het verkennen en implementeren van nieuwe (zorg)technologie wordt projectmatig aangepakt en na oplevering overgedragen aan de staande organisatie.

SPEER PUNTEN IN 2023

- Datagedreven werken door het inrichten en gebruiken van een BI-omgeving en door wildgroei van data te voorkomen.
- AVG: privacy-bewustzijn is onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden.
- Toekomstbestendigheid ECD: visie en inrichting ONS sluit aan bij de visie van ZGR.
- Meerjarenperspectief en ontwikkeling van digitaal leiderschap om innovatie en implementatietempo te verhogen.
- Anders denken: (zorg)technologie als middel i.p.v. controle.
- Zorgtechnologie laten aansluiten bij zorg- en dienstverlening ZGR d.m.v. vastgestelde uitgangspunten m.b.t. contracteren zorgtechnologie.

CENTRALE THEMA'S

GEBRUIK VAN INFORMATIE

Het thema gebruik van informatie heeft betrekking op het verzamelen en delen van informatie om samen te leren en de kwaliteit te verbeteren. Door bijvoorbeeld optimaal gebruik te maken van je cliënttevredenheid en het benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen, openbaarheid en transparantie.

DUURZAAMHEID

Duurzaamheid gaat over waarde toevoegen voor mens en maatschappij op de korte en op de lange termijn, over het bijdragen aan gezondheid en het beperken van onze negatieve bijdragen aan mens en milieu die daarbij ontstaat. De zorgsector is een grootverbruiker van energie, water en voedsel. Om de sector te verduurzamen is de zogenaamde Green Deal opgesteld.

ONZE VISIE

Binnen ZGR meten we onze kwaliteit op diverse manieren. Op die manier ontstaat een breed beeld van onze geleverde zorg- en dienstverlening en wordt inzichtelijk waar onze verbeterpunten liggen. Door op verschillende wijzen onze kwaliteit te meten, spreken we de verschillende betrokken doelgroepen aan en geven we hen de mogelijkheid om onze zorg- en dienstverlening te beoordelen. Goede zorg lever je immers samen.

De uitkomsten van de metingen worden besproken binnen de teams en de lokale cliëntenraden. Aan de hand hiervan worden concrete verbeterpunten opgesteld.

Ook ZGR wil bijdragen aan een duurzamere zorgsector. Daarom is een meerjarenplan opgesteld op basis van de vier thema's van de Green Deal:

- Terugdringen van de CO2 uitstoot.
- Zuinig zijn met grondstoffen.
- Een gezond makende leef- en woonomgeving.
- Geen medicijnresten meer in water.

Concreet betekent dit, dat we nu en in de toekomst duurzame zorg willen leveren op een persoonlijke, toegankelijke en een betaalbare wijze.

SPEER PUNTEN IN 2023

- Het welzijn van cliënten in beeld krijgen om zo de verbeterpunten in het welzijnsbeleid inzichtelijk te krijgen.
- Responsratio cliëntwaardering verhogen en de uitkomsten gebruiken om verbeteracties uit te zetten.
- Mogelijkheden om cliëntwaardering kort en cyclus uit te vragen onderzoeken, zodat verbeteringen sneller kunnen worden doorgevoerd.
- Opstellen afvalpreventieplan met daarin doelen voor preventie van afval en verbeterde afvalscheiding.
- In kaart brengen voedselverspilling op diverse locaties.

REGIONALE SAMENWERKING

Samenwerken in de regio is één van de speerpunten uit het strategisch programma van ZGR.
Ook op dit thema blijven we leren en ontwikkelen. Zo behouden en benutten we het goede van samenwerking en verbeteren waar dat nodig en mogelijk is.

ZGR heeft zich gecommitteerd aan de regiovisies die in beide zorgkantoorregio's zijn opgesteld. Onderstaande speerpunten komen voort uit deze visies. Daarnaast zijn we aangesloten bij een aantal regionale netwerken gericht op specifieke (zorg)thema's allemaal met als doel om kennis te delen en uit te breiden, de slagkracht te vergroten en gemeenschappelijke knelpunten en maatschappelijke opgaven samen op te pakken.

Regio MIJ

De regiovisie is vertaald in het programma Samen voor Sallandse Zorg. Afgelopen jaren zijn vanuit dit programma o.a. de Sallandse Praktijkleerroute en de regioverpleegkundigen tot stand gekomen.

Op het moment van schrijven zijn de projectplannen voor 2023 nog niet definitief.

Zodra de plannen definitief zijn, worden de plannen vertaald naar interne acties en voorzien van bijbehorende communicatie.

Regio ZK

ZGR blijft vanuit de regio ZK aangesloten bij het landelijk netwerk VPT in de wijk.

ZGR heeft zich gecommitteerd aan de regiovisie. In regionaal verband wordt samengewerkt rondom thema's die telkens aan bestuurlijke regiotafels worden bepaald.

Samen met Rosengaerde, Vechtdal Wonen en een aantal andere maatschappelijke organisaties werkt ZGR samen aan de proeftuin in Lemelerveld. Naar verwachting worden hier de transitiemiddelen Wlz voor aangevraagd.

Overige netwerken

Kring Raalter werkgevers

Netwerk zorgtechnologie

Netwerk inkoop

Netwerk dementie

Netwerk palliatieve zorg

Netwerk NAH

Netwerk duurzaamheid

Netwerk Parkinson

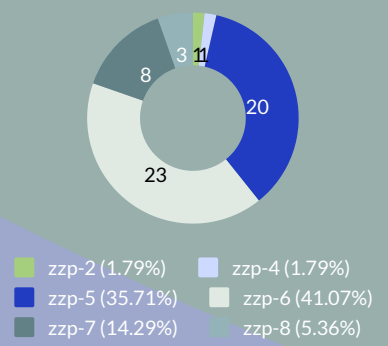
Lerend Netwerk

SPEERPUNTEN PER LOCATIE

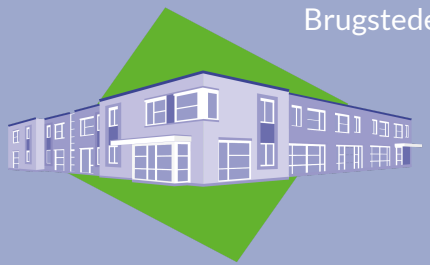
Angeli Custodes

- Samenwerking en werksfeer onderling verbeteren door een open aanspreekcultuur te creëren.
- Het bieden en organiseren van individuele ondersteuning en activiteiten zodat cliënten een fijne dag ervaren.
- Borgen van transmuraal werken en thuiszorg vanuit AC op de kaart zetten in de nabijheid van de locatie.

Onderverdeling ZZP

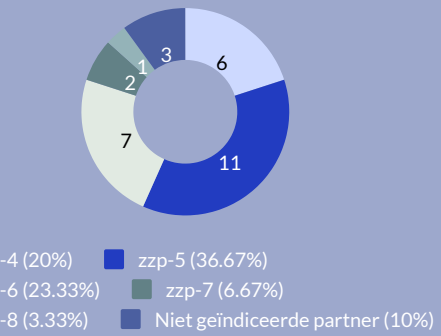


Brugstede



- Uitbreiding Brugstede tijdig en binnen budget realiseren en wensen van cliënten en medewerkers verwerken in de plannen.
- Steviger positioneren en uitbreiden transmuraal team met huishoudelijke hulp vanuit de Wmo.
- Een actieve bijdrage leveren aan de proeftuin in Lemelerveld.

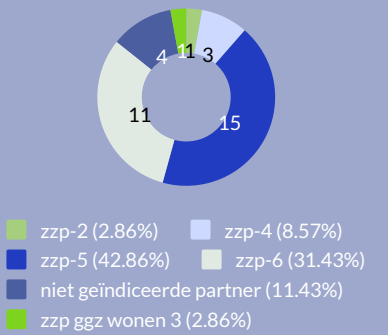
Onderverdeling ZZP



Schuilenburg

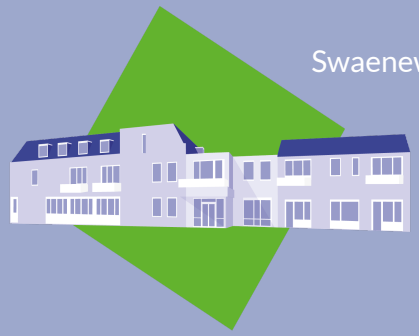
- De juiste woon- en leefomgeving creëren voor cliënten door o.a. het opstellen van woonprofielen.
- Optimaal inzetten van bestaande en nieuwe innovaties om leef-, woon- en werkplezier te bevorderen.
- Herijken missie en visie van Schuilenburg voor de komende 5 jaar.

Onderverdeling ZZP



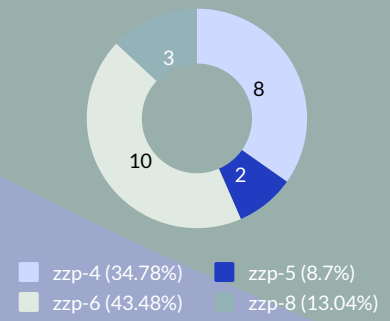
SPEERPUNTEN PER LOCATIE EN IN DE WIJK

Swaenewoerd



- Professionaliseren van medewerkers vanwege de ontwikkelingen en verzwaring van de zorgvragen.
- Uitbreiden en profileren van de thuiszorg vanuit Swaenewoerd.
- Het buurtcentrum profileren als krachtcentrum voor inwoners van de wijk waar informele en professionele zorg bij elkaar komen. Kennis en vaardigheden van de medewerkers vergroten.

Onderverdeling ZZP

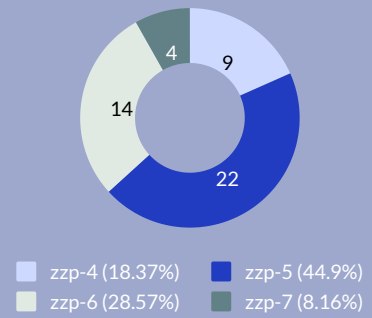


Stevenserf

Stevenskamp

- Deskundigheid van medewerkers vergroten m.b.t ziektebeelden zoals Parkinson, NAH, BOM enz.
- Samenwerking en werksfeer onderling verbeteren door een open aanspreekcultuur te creëren. Bewustzijn creëren dat Stevenskamp en Stevenserf één locatie is.
- Aanscherpen processen, inrichting en woon- en werkomgeving op Nieuw Stevenskamp.

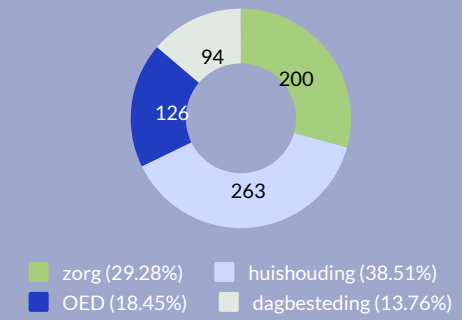
Onderverdeling ZZP



MIEN

- Ontmanteling MIEN zorg Raalte en doorontwikkeling transmurale teams Swaenewoerd, Angeli Custodes, Stevenskamp en Brugstede.
- Inzetten van hulpmiddelen en zorgtechnologie ter ondersteuning van de zorgvraag.
- Stimuleren zelfregie en zelfredzaamheid van cliënten.

Aantal cliënten per tak



AFKORTINGENLIJST

AC:	Angeli Custodes
AVG:	Algemene verordening gegevensbescherming
BS:	Brugstede
BOM:	Brein Omgevings Methodiek
ECD:	Elektronisch cliënten dossier
ELV:	Eerstelijnsverblijf
Fte:	Fulltime-Equivalent
LMS:	Leermanagementsysteem
MPT:	Modulair pakket thuis
NAH:	Niet aangeboren hersenletsel
OED:	Ontmoeten in eigen dorp
ONS:	Integrale software-suite voor de zorg
PG:	Psychogeriatrie
SB:	Schuilenburg
SO:	Specialist Ouderengeneeskunde
SW:	Swaenewoerd
VPT:	Volledig pakket thuis
VS:	Verpleegkundig Specialist
Wlz:	Wet langdurige zorg
Wzd:	Wet zorg en dwang
Wmo:	Wet Maatschappelijke ondersteuning
Zvw:	Zorgverzekeringswet
ZZP:	Zorgzwaartepakket