



Hoger doel

Optimale kwaliteit van leven voor ouderen behouden of verbeteren.

Kernwaarden

- Zijn
- Vitaal
- Ontplooiend
- Dorps

Visie

Ieder mens is waardevol en heeft recht op zorg, liefde en aandacht.

Mensen willen en kunnen bijdragen aan het welzijn en geluk van een ander.

Een gedeeld leven is een gelukkiger leven. Extra in tijden waarin het leven voor velen individueel en eenzaam is.

Ambitie

Wij leveren PASSENDE ZORG aan onze cliënten, via DREMPELLOZE CLIËNTREIZEN geborgd in onze processen en systemen met voortreffelijke, gemeten cliënt-ervaringen en vitale medewerkers.

Sterk

- compleet pakket wonen/zorg
- identiteit
- veel eigen expertise
- gebalanceerde vastgoedportefeuille
- financieel gezond

Zwak

- intern gericht
- reactief
- PDCA wordt niet afgemaakt
- deskundigheid niet op orde

Kansen

- innovatieve samenwerking in de regio
- loyale medewerkers
- gemeentes en kleinere zorgaanbieders missen expertise van de complexere zorgvragen
- toenemende zorgvraag

Bedreigingen

- arbeidsmarkt
- druk op tarieven en regeldruk
- vergrijzing
- corona

Gewaagde Doelen

Doel (D)	K1	K2	K3	K4
1 Cliënten, familie en naasten beoordelen onze dienstverlening met rapportcijfer 8 of hoger.	■	■	■	■
2 Tevreden medewerkers	■	■	■	■
3 Tevreden vrijwilligers	■	■	■	■
4 Landelijk verplichte kwaliteitsindicatoren (kwaliteitskaders) gehaald	■	■	■	■
5 Bedbezetting minstens 80%	■	■	■	■
6 Weerstandsvermogen is minstens 10% van onze gemiddelde jaaromzet over de afgelopen 3 jaar.	■	■	■	■

Indicatoren

Indicator (IN)	D	K1	K2	K3	K4
1 Score op cliënttevredenheid is minstens een cijfer 8	1	■	■	■	■
2 Score op NPS is minstens een cijfer 7,5 in MTO	3	■	■	■	■
3 Score op NPS is minstens een cijfer 8 (vrijwilligertevredenheidsonderzoek)	4	■	■	■	■
4 Score van >90% op de kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg levenseinde en >70% op de indicatoren eten/drinken, medicatiereview, continentie, medicatiefouten	2	■	■	■	■
5 De totaalscore op Zorgkaart Nederland is gemiddeld minstens een 7	1	■	■	■	■
6 Score op kwaliteitsindicatoren wijkverpleging is >70%	2	■	■	■	■
7 >90% van de cliënten heeft een gevuld levensverhaal in het ECD	1	■	■	■	■
8 Parameters bedrijfsvoering (bedbezetting / productie / verzuim / ZZP mix-formatieve inzet) conform begroting	5	■	■	■	■
9 De behandelingsdienst verzorgt minstens 3 scholingen in het aanbod van de Academie	6	■	■	■	■

Acties

Actie	IN	Wie?	K1	K2	K3	K4
1 Managers bespreken in eerste maand van elk kwartaal de uitkomsten CTO op lokaal niveau en in de teams en maken/evalueren een passend verbeterplan. Eveneens bespreken met GCR. Ondersteuning door B&K.	1	RM	■	■	■	■
2 Managers bespreken de uitkomsten van het MTO op lokaal niveau en met de teams en maken een passend verbeterplan. Ook bespreken met lokale OR leden. Ondersteuning door HRM.	2	RM	■	■	■	■
3 In elke locatie + wijk is een boost gegeven aan het ophalen van reviews op Zorgkaart Nederland. Ondersteuning door B&K.	5	LM	■	■	■	■
4 Medewerkers & vrijwilligers: Het vrijwilligertevredenheidsonderzoek is ontwikkeld (A) en uitgevoerd (B)	3	EG	■	A	B	B
5 Medewerkers & vrijwilligers: De uitkomsten van het vrijwilligertevredenheidsonderzoek worden lokaal (en met de vrijwilligers) besproken (A) en er worden passende verbeteracties ingezet (B)	3	LM	A	B	■	■
6 Medewerkers & vrijwilligers: Teamcoaches voeren teamoverleggen met de teams volgens de overlegstructuur en hanteren hierbij de agenda volgens vastgesteld format.	OO	■	■	■	■	■
7 Drempeelloze cliëntreis: aanbesteding nieuw ECD incl KHB en behandeldossier (A) leidend tot keuze leverancier, (B) voorbereiding op en (C) implementatie van nieuw ECD. (D) Uitwerken in separaat A3.	EG	■	A	B	C	D
8 Drempeelloze cliëntreis: bij alle nieuwe cliënten is het levensverhaal gevuld door maatschappelijk werk vóór de geplande inhuizing.	7	Ma	■	■	■	■
9 Passende zorg: organiseren van multidisciplinair team rondom de cliënt (incl. welzijn, behandeling) in alle locaties.	4	LM	■	■	■	■
10 Medewerkers & vrijwilligers / Kwaliteit van zorg: De uitkomsten van de RIE zijn besproken op lokaal niveau en met de teams. Ondersteuning van HRM.	LM	■	■	■	■	■
11 Opstellen separaat A3 voor ambities en organisatie-ontwikkeling en bepalen welke acties in komend Q gepland zijn.	MO	■	■	■	■	■
12 Besturingsmodel: adviesaanvraag inrichting lokaal niveau naar gremia.	RvB	■	■	■	■	■
13 Bedrijfsvoering: plan sleutel/toegangsproblematiek wijkverpleging opleveren.	RM	■	■	■	■	■
14 Kwaliteit van zorg: wet zorg en dwang implementeren conform separaat A3.	EG	■	■	■	■	■
15 Bedrijfsvoering: wekelijks checken zorgmonitor op de parameters bedrijfsvoering en bijsturen als nodig.	8	RM	■	■	■	■
16 Besturingsmodel: implementeren uitwerking herpositionering label Maartje.	RM	■	■	■	■	■
17 Passende zorg: implementatie Welzijn volgens implementatieplan (o.a. scholing, rol intake en zorgleefplan).	RM	■	■	■	■	■
18 Drempeelloze cliëntreis: processen en systemen sluiten aan (intra- en extramuraal).	RM	■	■	■	■	■
19 De organisatie scholen in A3 methodiek, bijbehorende effectieve overlegstructuur en lean.	OO	■	■	■	■	■
20 Implementatie huurdersmedezeggenschap conform vastgesteld plan.	RM	■	■	■	■	■

Hoofdstrategieën

Onze visie 'Deel je Leven' is leidend voor onze strategische koers en de daarbij behorende visie op leiderschap vertaald naar concrete gedragingen.

Wij streven naar een toekomstbestendige organisatie vanuit de eigen regie van de cliënt en eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid van onze medewerkers.

We werken volgens een Lean aanpak naar continue verbetering en organisch veranderen in in steeds kleine stappen.

Het A3 jaarplan gebruiken we als middel om effectiever samen te werken vanuit een integrale en uniforme werkwijze om ook leren en verbeteren op alle niveaus in de organisatie te versterken. Van daaruit werken we in samenhang tussen concern jaarplan, lokale jaarplannen, implementatie plannen en het daarbij horende principe van effectief overleggen.

Om onze strategische doelstellingen en jaardoelen te bereiken werken wij projectmatig, methodisch en cyclisch (PDCA).

Vervolvoorstellen

Controle / Voortgang ○ Geen ● Gepland ● Op plan ● Kritisch ● Niet haalbaar

Legenda: RM = regiomanager. LM = locatie manager. SH = stafhoofd. EG = expertgroep. VC = vrijwilligerscoördinator. MaWe = maatschappelijk werk. MO = management (conform portefeuilleverdeling). OO = team organisatie ontwikkeling