

Beleidsplan 2018
Woonzorg Flevoland

Invoelend, Ruimte en Lef



Voorwoord

Wat onderscheidt Woonzorg Flevoland van andere zorgorganisaties? Dat is een vraag die vaak gesteld wordt. Wij vinden én voelen dat we onderscheidend zijn. Nieuwe medewerkers zijn verrast over de warme sfeer die er is. Cliënten waarderen onze zorg en dienst zeer. Partners en zorgverzekeraars geven ons hun vertrouwen door langdurige samenwerkingsrelaties met ons aan te gaan. Maar toch... de woorden vinden om uit te drukken wát ons onderscheidend maakt, dat bleek lastig. En daarom besloten we om 'het geheim van Woonzorg Flevoland' te ontrafelen. Want als klaarblijkelijk iets goed gaat, dan wil je weten hoe dat komt. Al is het maar om het nog meer ruimte te geven.

In verschillende bijeenkomsten met cliëntenraden en personeelsleden zijn we op zoek gegaan naar de identiteit van Woonzorg Flevoland. En die hebben we gevonden! Het geheim van Woonzorg Flevoland zit 'm in drie woorden: Invoelend, Ruimte en Lef. **Invoelend** omdat persoonlijk contact bij ons vanzelfsprekend is. De persoonlijke maat, voor iedereen. Er wordt gewerkt vanuit het hart met ongelooflijk veel warmte, aandacht en plezier. Die extra stap, die nieuwe lach: dat is waarom wij zorgen. Bij Woonzorg Flevoland hebben medewerkers **ruimte** om initiatief te tonen, ideeën te ontplooiën en verantwoordelijkheid te nemen. Ruimte om buiten begane paden te treden en het heft in eigen hand te nemen om samen tot het beste te komen. Daardoor krijgen onze cliënten de ruimte om zichzelf te zijn. **Lef** omdat wij durven te doen. Omdat het goed voelt. Omdat het ons vooruit helpt. Zonder hiërarchische beperkingen. We doorbreken barrières door goede ideeën de ruimte te geven. Die voorloper willen we zijn. Het mooie is dat toen we deze woorden zwart op wit zagen, als uitkomst van alle input van medewerkers en cliëntenraden, het heel natuurlijk voelde. Dit zijn wij. Dit is het geheim van Woonzorg Flevoland! Ik ben trots op Woonzorg Flevoland en vind het bijzonder van zo'n club bestuurder te mogen zijn.

En met dit bewustzijn weten we waar we de accenten moeten leggen om het beste uit Woonzorg Flevoland te halen. En dat is terug te zien in dit beleidsplan. Dit jaar hebben we onze doelen en ambities uitgedrukt in kritische prestatie indicatoren (KPI's). Hiermee drukken wij kernachtig uit wat wij in 2018 willen bereiken, bijvoorbeeld een nog hogere cliënttevredenheid. De verschillende teams en afdelingen van Woonzorg Flevoland hebben daarbij de ruimte om zelf te bepalen hoe zij die doelen willen bereiken. Zo kunnen zij maatwerk leveren, voor zowel de cliënten als de medewerkers en streven we tegelijkertijd dezelfde doelen na. En ook dit jaar weer grote ambities. Na de verworven contracten voor wijkverpleging en WMO-diensten in Almere, ligt er een grote uitdaging om deze zorg in nieuwe stijl vorm te geven. We gaan daarbij in Lelystad uitbouwen van waar we goed in zijn door nieuwe woonvormen en zorgconcepten te ontwikkelen die aansluiten bij de behoeften van zelfstandig wonende ouderen met een zorgvraag. En ook voor onze bewoners in de woonzorglocaties blijven we zoeken naar manieren om het leven zo prettig mogelijk te maken. Zodat iedereen die zorg ontvangt van Woonzorg Flevoland zijn unieke zelf kan zijn.

John Bos Raad van Bestuur

Inleiding

Dit beleidsplan bevat de doelen en ambities van Woonzorg Flevoland in 2018 en vormt daarmee de basis voor de begroting van 2018. Deze doelen en ambities komen voort uit de missie, visie en meerjarenstrategie van Woonzorg Flevoland.

Missie en visie

De missie van Woonzorg Flevoland is ‘met zorg en diensten positief bijdragen aan de kwaliteit van leven van mensen met een zorgvraag’.

Visie

Onze visie op hoe wij vorm geven aan onze missie is verankerd in onze identiteit en komt tot uitdrukking in onze kernwaarden S(samen), C (creatief), H(huiselijk), I (integer), K (kleinschalig). Met deze kernwaarden drukken wij uit dat voor Woonzorg Flevoland goede zorg vanzelfsprekend is. Het meest van belang vinden we dat onze cliënten zich thuis en gerespecteerd voelen. We denken creatief en vanuit mogelijkheden als het gaat om het beantwoorden van de vraag van onze cliënten. Daarbij maken we gebruik van de nieuwste inzichten en technologieën.

Meerjarenstrategie en doelen

Onze strategie is er op gericht om ook in de toekomst van zo groot mogelijke waarde te kunnen blijven voor mensen met een zorgvraag. De strategie is niet los te zien van de context waarin we werken. Deze context is de afgelopen jaren onderhevig aan grote politieke en maatschappelijke veranderingen. Hierdoor is er, vergeleken met een aantal jaren geleden, een toegenomen dynamiek in het werkveld die zich uit in opeenvolgende veranderingen in budgetten en regelgeving, toegenomen marktwerking, andere cliëntbehoeften en nieuwe technologische mogelijkheden. Een ander belangrijke factor waar onze strategie op gestoeld is, is de vergrijzingsgolf die de komende jaren verder zal toenemen in combinatie met het extramuraliseringsbeleid van de overheid. En met al deze ontwikkelingen veranderen de wensen en behoefte van onze doelgroep. Met onderstaande strategische speerpunten hopen wij hier een antwoord op te kunnen geven.

Breed aanbod: van lichte ondersteuning tot complexe zorg.

Door de cliënten een breed aanbod te bieden, kunnen zij voor alle zorg en ondersteuning bij ons terecht en binden we onze cliënten vanaf het begin van hun ‘cliëntreis’ aan WZF. We ontwikkelen ons aanbod op basis van cliëntbehoeften. Daar waar gesubsidieerde zorg niet voorziet in een vraag ontwikkelen we particuliere diensten of zoeken de samenwerking op met partners zoals bijvoorbeeld welzijns- of private partners en spelen hier op in met ons vrijwilligersbeleid.

Basis versterken

We willen onze financiële basis versterken door:

- Risico’s verkleinen:
 - het vergroten van ons werkgebied in Almere
 - de spreiding van financiers

- Een groei van de jaaromzet voor een optimale verhouding tussen overhead en uitvoering.

Drie tactische doelen

Voor de komende jaren hebben we drie tactische doelen gesteld:

1 Langer, veilig en met plezier thuiswonen.

Mensen met een zorgvraag kunnen, wanneer zij dat willen of moeten, zo lang mogelijk en met behoud van kwaliteit van leven thuiswonen. Dit doen wij door het leveren van zorg, ondersteuning en diensten thuis en het bieden van tijdelijke zorg in onze locaties.

2 Wonen met zorg

Voor ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen bieden wij voldoende mogelijkheid om veilig en verzorgd te wonen en alle zorg en ondersteuning te ontvangen die nodig is om het leven volgens eigen wensen te leven. Dit doen wij door het exploiteren van woonzorgconcepten op basis van verschillende financieringsconcepten waarbinnen een breed pakket van zorg en diensten wordt geboden.

3 Excelleren in dementiezorg

Mensen met (vermoedens van) dementie ontvangen 'state-of-the art' dementiezorg in alle fasen van hun ziekteproces. Dit doen wij door het leveren van voorlichting, diagnostiek, begeleiding, zorg en behandeling volgens de laatste kennis en inzichten.

Doelen voor 2018

Voor 2018 hebben wij onze doelen en ambities geformuleerd en uitgedrukt in Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's drukken de kern uit van wat wij in 2018 willen bereiken en zijn bovendien meetbaar zodat wij gedurende het jaar kunnen monitoren in hoeverre wij slagen in het bereiken van onze doelen. We hebben doelen voor een 6-tal thema's geformuleerd. Deze zijn uiteraard afgeleid uit de missie, visie en meerjarenstrategie. De thema's zijn:

1. Cliënten
2. Kwaliteit
3. Medewerkers
4. Financiën
5. Partners en financiers
6. Innovatie

De doelen zijn WZF- breed geformuleerd. In de beleidsplannen van de verschillende organisatieonderdelen wordt nader invulling gegeven aan de doelen en beschreven hoe binnen het betreffende organisatieonderdeel gewerkt wordt aan het bereiken van de doelen. Zo kan er maximaal ingespeeld worden op de specifieke behoeften, omstandigheden en ambities die leven binnen het betreffende organisatieonderdeel.

1 Cliënten

Goede kwaliteit van zorg en diensten vinden wij belangrijk. Het allerbelangrijkste daarbij vinden wij dat onze zorg, diensten aansluiten bij de behoeften van onze cliënten. Zoveel mogelijk het leven kunnen leiden dat je wenst; of je nu zelfstandig woont of in één van onze woonzorglocaties. Dat vraagt van medewerkers dat ze invoelend zijn en weten wat voor de cliënt belangrijk is zodat zij passende zorg en ondersteuning kunnen bieden. Daarmee hopen wij positief bij te kunnen dragen aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Onze ambitie is om onszelf hier voortdurend in te verbeteren. Op verschillende manieren peilen wij de ervaring van onze cliënten met onze zorg en diensten. Hier halen wij informatie uit over hoe wij nog beter aan kunnen sluiten bij de behoeften van onze cliënten. Omdat wij geloven in het resultaat van belevingsgericht werken, meten we specifiek aspecten die te maken hebben met persoonsgerichte zorg van onze organisatie. Hoewel wij Zorgkaart als instrument om cliënttevredenheid te meten, op zichzelf te beperkt vinden, erkennen wij Zorgkaart als belangrijk medium voor potentiële cliënten en stakeholders zoals de Patiëntenfederatie en zorgverzekeraars. Vorig jaar hadden wij onze nominatie 'Meest Clientvriendelijke Zorginstelling' immers te danken aan de reviews op Zorgkaart.

KPI's

1. Verhogen cliënttevredenheid

Er is eind 2018 een verbetering van de cliënttevredenheid gemeten ten opzichte van eenzelfde meting eind 2017 met een gemiddelde score van minimaal een ruimvoldoende.

- a. Specifiek scoren we op het onderdeel Persoonsgerichte zorg minimaal een ruim voldoende.

2. Reviews op Zorgkaart

15% van het aantal cliënten heeft een review op Zorgkaart geplaatst en is er op alle punten van kritiek persoonlijk gereageerd door de kwaliteitsmedewerker.

2 Kwaliteit

Onze cliënten moeten kunnen rekenen op goede én veilige zorg die aansluit bij hun wensen en behoeften. In het Kwaliteitsplan 2018 van WZF staat beschreven hoe wij werken aan kwaliteit. Het onlangs vernieuwde kwaliteitskader voor onze branche is daarbij leidend. De basis van ons kwaliteitsbeleid wordt gevormd door het PREZO kwaliteitssysteem waarmee wij gestructureerd en cyclisch werken aan de verbetering van onze kwaliteit. Ons streven is het Gouden Prezo Keurmerk te blijven behouden. Met het PREZO keurmerk laten we zien dat:

- onze bewoners en cliënten tevreden zijn
- wij onze prestaties vóór cliënten structureel verbeteren
- onze organisatie verantwoorde zorg biedt en voldoet aan de eisen die de branche stelt
- wij een verantwoord ondernemer zijn die voldoet aan de relevante wet- en regelgeving.

KPI's Kwaliteit

1. Prezo Goud

Alle bedrijfsonderdelen van WZF bezitten in 2018 het Gouden Prezo Keurmerk.

2. Aanpak incidenten

- 80% van de bronoorzaken van de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) is bekend.
- eind 2018 is er een daling van minimaal 30% van de top-3 bronoorzaken uit het tweede kwartaal 2018.

3. Ieder team een verbetercyclus

Per afdeling hebben minimaal twee zorgteams in 2018 één volledige Verbetercyclus doorlopen en heeft aantoonbare verbeteringen gerealiseerd op minimaal drie verbeterpunten.

4. Accent op zingeving in alle zorgplannen

Een interne audit in september 2018 laat zien dat 90% van de zorgplannen in lijn is met de wensen van onze cliënten en specifiek op het aandachtsgebied zingeving.

3 Medewerkers

Voldoende goed opgeleide, tevreden en gemotiveerde medewerkers zijn van cruciaal belang om onze ambities te kunnen verwezenlijken. Met de schaarste op de arbeidsmarkt van zorgmedewerkers is het een uitdaging om voldoende zorgmedewerkers te krijgen. Tevreden medewerkers dragen bij aan cliënttevredenheid, zijn gemotiveerder en treden minder in verzuim. Wij geloven dat medewerkers de ruimte moeten krijgen om hun ideeën te ontplooien en hun professe te ontwikkelen. Bovendien zijn tevreden en trotse medewerkers onze ambassadeurs richting nieuwe medewerkers en cliënten. Onze ambitie is om de tevredenheid en motivatie van medewerkers te vergroten en te stimuleren en om voldoende medewerkers aan ons te binden om onze ambities te kunnen verwezenlijken.

KPI's

1. Hogere medewerkerstevredenheid met accent op ruimte en ervaren bekwaamheid

In het medewerkersbelevingsonderzoek (MBO) van eind 2018 is een hogere gemiddelde score te zien ten opzichte van het MBO van 2016; de gemiddelde score is minimaal een 7,5.

- Specifiek is de score voor 'professionele ruimte' minimaal een 7,5
- Specifiek is de score voor 'voelt zich voldoende bekwaam voor - en ondersteund door de werkgever bij de uitvoering van het werk' minimaal een 7,5.

2. Voldoende gekwalificeerde medewerkers

Er zijn voldoende gekwalificeerde medewerkers inzetbaar om de geïndiceerde zorg van onze cliënten te kunnen leveren.

3. Verzuimpercentage maximaal 4,5%

Het gemiddeld verzuimpercentage is maximaal 4,5%.

4. Inzicht in reden van vertrek medewerkers

Bij alle medewerkers die hun dienstverband bij WZF beëindigen is een exitgesprek gevoerd en worden de redenen van vertrek gemonitord.

5. Strategische personeelsplanning, inclusief opleidingsplan.

In het derde kwartaal is er een strategische personeelsplanning inclusief strategisch opleidingsplan opgesteld voor 2019-2021.

4 Financiën

Onze financiële ambities voor 2018 dragen bij aan ons strategisch doel om enerzijds de financiële basis van de organisatie te verstevigen en een aantrekkelijke partij te zijn voor financiers. Anderzijds moet ons financiële beleid voldoende ruimte bieden om met innovatie en ondernemerschap een stevige positie in ons werkveld te behouden. Dit jaar willen we verder groeien in de omvang van ons VPT/MPT-aanbod, behandeling in de wijk, (particuliere) thuiszorgdiensten zoals ZorgExtra en Personenalarmering. Dit sluit aan bij onze strategie om langer thuiswonen mogelijk te maken. Verder zal de focus liggen op de ontwikkeling van diensten in Almere. Naast de groei van ons marktaandeel wijkverpleging, VPT/MPT/overbruggingszorg en WMO-diensten richten we ons op de start van een eerstelijnsverblijf en woonzorglocatie. Door het vernieuwde inkoopbeleid van het Zorgkantoor zullen wij zonder wijziging in budgetafspraken kunnen groeien in intramurale/extramurale WLZ-zorg volgens het principe 'geld volgt cliënt'.

KPI Woonzorg Flevoland
Ratio's
Resultaat: 2,4% van de opbrengsten
Solvabiliteit: > 24%
Liquiditeit: >1,2

KPI's Lelystad

KPI
WLZ-productiedoelen
Intramurale WLZ-zorg: <ul style="list-style-type: none">• Minimaal 232 intramurale plaatsen.• 50% bezetting van 1 bed crisisopvang.
Extramurale WLZ-zorg: <ul style="list-style-type: none">• aantal VPT Lelystad: 52• Gelijke omvang MPT t.o.v. 2017.• uren extramurale behandeling Lelystad:<ul style="list-style-type: none">10% groei in uren SO t.o.v. 201715% groei fysio- en ergotherapie t.o.v. 2017.
Zorgverzekeringswet productiedoelen
Wijkverpleging Lelystad: <ul style="list-style-type: none">• Minimaal realisatie van volumeafspraken• Handhaven huidige doelmatigheidsschaal• Productiviteit: 63%
Eerstelijnsverblijf Lelystad: 85% bezetting 11 plaatsen.

WMO-productiedoelen
Het aantal cliënten huishoudelijke ondersteuning is minimaal gelijk aan 2017.
Productieomvang Ondersteuning Thuis: maximaal beschikbaar budget.
Productieomvang Dagbesteding: maximaal beschikbaar budget.
Aanvullende diensten
Zorgextra: 20 uur per maand.

KPI's Almere

KPI
WLZ-productie – begroot
Extramurale WLZ-zorg: a) aantal VPT: 10 pakketten b) gelijke omvang MPT t.o.v. 2017 c) uren extramurale behandeling: 10% groei uren SO t.o.v. 2017 10% groei uren ergotherapie t.o.v. 2017.
Zorgverzekeringswet-productie
Wijkverpleging Almere: <ul style="list-style-type: none">• Eind 2018 verdubbeling productie t.o.v. aantal uren eind 2017 conform plannen zorg in de wijk.• Productiviteit: 55%
Eerstelijnsverblijf 9 maanden 14 plaatsen met 85% bezetting.
WMO
Eind 2018 leveren wij minimaal 500 uur WMO, incl huishoudelijke ondersteuning in Almere per maand.
Aanvullende diensten
Zorgextra: 15 uur per maand.

5 Partners en financiers

Goede samenwerking in de wijk maakt het mogelijk om het sociale domein en het medische domein met elkaar te verbinden in de zorg rondom de cliënt. De cliënt is hier bij gebaat. Zo biedt de samenwerking met welzijnspartijen, maar ook met het bedrijfsleven en verenigingen, het mogelijk om thema's als eenzaamheid, overbelaste mantelzorgers en behoefte aan zingeving, als onderdeel van het totale zorgplan, aan te pakken. Ook intramuraal biedt deze samenwerking kansen.

Een beweging die landelijk steeds sterker wordt is het ontstaan van transmurale zorgconcepten. Dit is een dynamische vorm van zorg, waarbij zorg wordt aangeboden door meerdere zorgverleners, bijvoorbeeld door de thuiszorg, huisarts en polikliniek. De zorg wordt volledig afgestemd op de cliënt, zodat efficiëntie kan worden bewaard. Bijvoorbeeld rondom oncologische behandelingen of COPD: wijkverpleging, huisarts en de behandelpoli van het ziekenhuis werken nauw samen waarbij de cliënt zoveel mogelijk thuis de zorg en behandeling krijgt. Hoewel WZF in verschillende initiatieven betrokken is, zijn er volop kansen voor de ontwikkeling van nieuwe transmurale zorgproducten.

KPI's

- 1 In 2018 zijn er structurele samenwerkingsafspraken gemaakt met partners in de wijk betreffende de aanpak van eenzaamheid en het ontbreken van een sociaal netwerk.
- 2 In 2018 is er met voormalige MCC-partijen een ketenaanpak kwetsbare ouderen in Lelystad gemaakt.
- 3 In het tweede kwartaal heeft WZF i.s.m. huisartsen, zorgverzekeraar en ziekenhuis in Lelystad en Almere de belangrijkste kansen voor transmurale zorg verkend.

6 Innovatie

Met innovatie beogen wij onze zorg en diensten sneller, handiger, beter of goedkoper te maken zodat we beter kunnen aansluiten bij de behoeften van onze cliënten. Onder innovatie verstaan wij de implementatie van nieuwe zorgconcepten of diensten, (zorg)technologie of werkprocessen en – structuren. De innovatie-ambities van Woonzorg Flevoland ondersteunen de strategische koers die wij hebben ingezet. Dat betekent dat onze innovaties bijdragen aan het verbeteren of vernieuwen van ons aanbod gericht op:

1. Langer én met plezier thuiswonen
2. Wonen met zorg
3. Dementiezorg.
4. Ontwikkelingen Almere
5. Efficiëntere zorg.

1 Langer én met plezier zelfstandig thuis wonen

De meest voorkomende oorzaken waarom mensen op dit moment niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen zijn:

- (gevoel van) onveiligheid door valrisico, kwetsbaarheid en geheugenstoornissen;
- overbelaste mantelzorgers
- onvoldoende sociaal netwerk.

Op verschillende manieren willen wij met innovatie inspelen op deze behoeften.

A Toepassing thuiszorgtechnologie

Er komt steeds meer en betere thuiszorgtechnologie beschikbaar die bijdraagt aan een betere en efficiëntere zorg. De beschikbare technologie die wij in willen zetten moet leiden tot onderstaande doelen;

- Voorkomen overbelasting mantelzorg en langer zelfstandig thuiswonen van mensen met geheugenstoornissen (lifestylemonitor)
- Toegankelijke zorg (beeldbeltechnologie)
- Verhogen (gevoel van) veiligheid (alarmering, sleutelsystemen)
- Veiligere en kwalitatief betere zorg (wondapps, medicatie-apps, valpreventie)
- Communicatie tussen cliënten en hulpverleners
- Doelmatigere zorg en meer zelfstandigheid voor de cliënt.

In het vierde kwartaal van 2017 gaan we een visie en plan ontwikkelen voor de keuze en implementatie van zorgtechnologie in de thuiszorg de komende jaren.

Voor innovatie in thuiszorgtechnologie reserveren we € 100.000 in de begroting onder algemene kosten.

B Hospice

In 2018 willen we een hospice ontwikkelen in Lelystad. De investeringskosten hiervoor worden verwerkt in het nog te ontwikkelen businessplan en vooralsnog niet opgenomen in de begroting.

C Integrale aanpak eenzaamheid, versterking sociale netwerken en mantelzorgondersteuning door samenwerking met sociale domein: zie hoofdstuk 5.

2 Wonen met zorg

Zinvolle daginvulling

We willen ons aanbod gericht op een zinvolle daginvulling vernieuwen door een andere manier van organiseren van de activiteiten onder andere door meer in samenwerking met externe partijen te gaan werken. Hiervoor reserveren we een bedrag van 10.000 voor ontwikkeling.

Plaats 1

Voor de mogelijke ontwikkeling van 36 appartementen in Plaats 1 reserveren we vooralsnog geen budget.

3 Excelleren in dementiezorg

De komende jaren willen we onze afdelingen kleinschalig wonen verplaatsen naar een locatie op de begane grond met een buitenruimte. Voor 2018 verwachten we hier nog geen kosten voor te maken. Verder willen we diverse vernieuwingen in ons aanbod aanbrengen, voortkomend uit ons actieplan dementie, gericht op de behandeling en activering van mensen met dementie: zowel intra- als extramuraal. Hiervoor reserveren we een bedrag van € 50.000.

4 Ontwikkelingen in Almere

In 2018 zijn de ontwikkelingen in Almere gericht op:

- Implementatie van zorg in de wijk. Dit betreft een nieuwe werkwijze die in samenwerking met onder andere gecontracteerde partners, huisartsen en Zilveren Kruis wordt geïmplementeerd.
- Ontwikkeling en implementatie van een WMO-aanbod gericht op de begeleiding en dagbesteding van mensen met dementie.
- De ontwikkeling van een eerstelijnsverblijf.

De business case en de investeringskosten hiervoor zijn verwerkt in de begroting.

5 Efficiëntere zorg

Er kan naar verwachting een forse efficiëntieslag gemaakt worden op het gebied van de zorgdienstenplanning. Voor de ontwikkeling van een ICT-systeem gericht op een efficiëntere planning van zorgdiensten in de woonzorglocaties reserveren we een bedrag van € 40.000.