



Strategisch beleidsplan woonzorgcentrum Heemzicht 2021-2022

Samen staan we sterk!

Auteur: Joni van de Werken, beleidsadviseur
Status: Definitief
Versie: 1
Datum: 21 december 2020

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Missie, visie en kernwaarden.....	4
2.1	Missie en visie.....	4
2.2	Kernwaarden.....	5
3	Hoofdstuk 3 Evaluatie strategisch beleidsplan 2018-2020.....	6
3.1	Professionaliteit.....	6
3.2	Welzijn	7
3.3	Communicatie	7
3.4	Kwaliteit.....	8
4	Ontwikkelingen.....	9
4.1	Demografie	9
4.2	Politieke ontwikkelingen	9
4.3	Economische ontwikkelingen	9
4.4	Technologie.....	9
4.5	Sociaal	10
4.6	Thuis in de Kern.....	10
4.7	Bedrijfsvoering	10
5	Persona's	11
6	Strategische lijnen.....	12
6.1	Professionaliteit.....	12
6.2	Welzijn	13
6.3	Communicatie	14
6.4	Kwaliteit.....	14
7	Tot slot	15

1 Inleiding

In dit document worden de grote strategische lijnen voor de jaren 2021-2022 van woonzorgcentrum Heemzicht weergegeven. Een aantal elementen zoals de missie, visie en kernwaarden zullen in dit document zoals vanouds worden weergegeven.

Om het document levendiger te maken en nog meer duidelijk te maken dat het welzijn/welbevinden van de client het vertrekpunt moet zijn, zijn er 2 persona's samengesteld. Aan de hand van deze persona's wordt aangegeven waar we de komende periode met zijn allen aan zullen werken,

Dit document geeft alleen de richting aan waar we met zijn allen naar toe willen ontwikkelen. In het Kwaliteitsplan 2021 en het Activiteitenplan 2021 zullen in overleg met de coördinatoren en cliëntenraad doelen worden vastgesteld. De voortgang van de genoemde plannen zullen op regelmatige basis in het MT en de Commissie Kwaliteit & Veiligheid worden besproken.

Dit plan is geschreven voor de periode 2021-2022. Eind 2022 zal er een nieuw strategisch beleidsplan worden geschreven.

2 Missie, visie en kernwaarden

De huidige missie, visie en kernwaarden zijn voor de komende twee jaar niet gewijzigd. In dit hoofdstuk worden ze weergegeven.

2.1 Missie en visie

Missie

De missie van woonzorgcentrum Heemzicht is als volgt:

“Heemzicht begeleidt en ondersteunt cliënten op het gebied van wonen, welzijn en zorg, waarbij de cliënt centraal staat en daarbij de eigen regie heeft over de kwaliteit van leven”.

Visie

Naast de missie heeft Heemzicht de volgende visie voor alle cliënten van Heemzicht:

“Heemzicht organiseert vanuit de vragen en de behoeften van de cliënt op het gebied van wonen, welzijn en zorg een professioneel niveau van activiteiten en diensten om de kwaliteit van leven te optimaliseren”.

Visie op zorg voor cliënten met kenmerken van dementie

Gezien de verwachte toename van het aantal cliënten met kenmerken van dementie, zowel intramuraal als in de thuissituatie, en specifieke zorgbehoefte is een aparte visie voor deze groep geformuleerd:

“Cliënten van Heemzicht met kenmerken van dementie zorgen met hun naasten en de medewerkers en vrijwilligers er in samenspraak respectvol voor dat de cliënten zichzelf kunnen zijn, zich thuis voelen, zich betrokken voelen bij hun omgevingen en een zinvolle dag ervaren”.

Visie op kwaliteit

Kwaliteit is echter een lastig te definiëren begrip. Kwaliteit is niet tastbaar of objectief, maar is een ervaring en subjectief. Kwaliteit is persoonlijk, heeft veel vormen en is al snel allesomvattend. Wat voor de ene persoon in belangrijke mate de beleving van kwaliteit bepaalt, is voor de andere niet relevant. Kwaliteit is ook veranderlijk omdat wijzelf en onze omgeving veranderen. Doorlopend moeten wij ons afvragen: doen wij de goede dingen en doen wij die dingen goed? Om kwaliteit te kunnen leveren is structureel aandacht nodig voor de manier waarop alle processen en diensten verlopen en of deze aansluiten bij de vragen en verwachtingen van de cliënten. Hierdoor is kwaliteit onlosmakelijk verbonden met leren en ontwikkelen. Kwaliteit in Heemzicht is nooit “af” omdat zorg en diensten worden verleend aan en door mensen. Het werken aan kwaliteit heeft een dynamisch en cyclisch karakter. Veranderende (zorg-)vragen en behoeften van de cliënten, wijzigingen in procedures, protocollen en afspraken, maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving vragen continu om aanpassingen.

De cliënt is het uitgangspunt en alle medewerkers zijn vanuit hun functie medeverantwoordelijk voor het bewaken, beheren en verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Heemzicht houdt zich bezig met kwaliteit omdat cliënten dat van ons verwachten en verlangen. Zij zoeken het vaak in de kleine dingen, zoals aandacht en persoonlijk contact, tijdige reactie op een oproep en een smakelijke maaltijd.

Als professionele organisatie werkzaam op het gebied van wonen, welzijn en zorg worden al onze activiteiten gefinancierd uit publieke middelen. Wij zijn dus ook aan de samenleving verplicht om kwaliteit te leveren voor ons aller geld.

Wat willen wij nu bereiken met dit constant werken aan kwaliteit?

- Tevreden cliënten omdat zij plezierig en comfortabel kunnen leven met zo veel als mogelijk in stand houden van de eigen regie.
- Trotse medewerkers die vanuit hun professionaliteit met plezier en in samenwerking hun beroep uitoefenen.
- Betrokken familie en vrijwilligers.
- Door een goed imago blijven mensen voor Heemzicht kiezen.
- In het kader van de geldende wet- en regelgeving nemen wij onze verantwoording.
- Ketenpartners en financiers werken graag met ons samen.

2.2 Kernwaarden

In de missie en de visie van Heemzicht staan de cliënten centraal. Daarbij is de eigen regie belangrijk om de kwaliteit van leven zo hoog mogelijk te houden. Om dit te bereiken zijn de volgende kernwaarden geformuleerd:

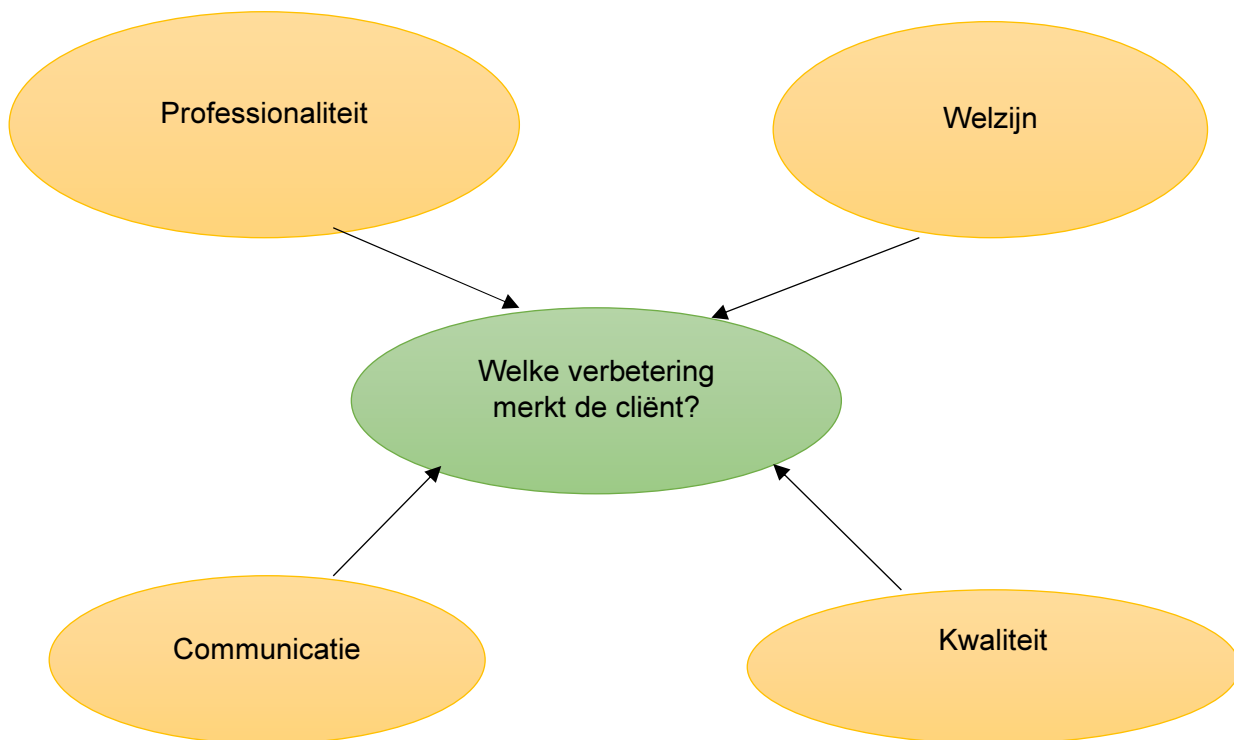
- Aandacht. Aandacht voor de cliënt is ontzettend belangrijk, want daar begint het eigenlijk mee. Maar aandacht voor en bij het doen van de werkzaamheden zijn net zo belangrijk.
- Gezamenlijkheid. Het arrangement van ondersteuning en diensten van Heemzicht wordt samen met de cliënt en/of diens naasten afgesproken. Daarnaast is samenwerking met gemeente, zorgaanbieders en andere partijen noodzakelijk voor het voortbestaan van de organisatie.
- Communicatie. Op allerlei niveaus is een goede communicatie onontbeerlijk.
- Professionaliteit. Heemzicht verwacht van zijn medewerkers dat ze zich blijven ontwikkelen om aan de veranderende zorgvraag van de cliënt te kunnen voldoen. Medewerkers moeten zich te allen tijde bewust zijn van hun rol als professional in de relatie met de cliënt.

3 Hoofdstuk 3 Evaluatie strategisch beleidsplan 2018-2020

In het strategisch beleidsplan 2018-2020 zijn er geen doelen, maar speerpunten gesteld. In dit hoofdstuk wordt per speerpunt weergegeven waar we hadden willen staan (beschreven in het kader) en wat de huidige stand van zaken is. De toen geformuleerde speerpunten blijven van kracht.

De geformuleerde speerpunten zijn:

- Professionaliteit.
- Welzijn.
- Communicatie.
- Kwaliteit.



Afbeelding 1. Speerpunten Heemzicht 2018

3.1 Professionaliteit

Strategisch beleidsplan 2018-2020:

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen in hun professie, zodat zij met de ontwikkelingen om kunnen gaan en kunnen gebruiken. De zorgvraag verandert, de medewerkers moeten hierop voorbereid zijn om te allen tijde persoonsgerichte zorg te kunnen leveren.

De afgelopen periode hebben we de methode “7 bronnen van arbeidsvreugde” in gebruik genomen. Met deze methode wordt tussen een medewerker en leidinggevende een dialoog gevoerd over verschillende zaken die van invloed kunnen zijn op de arbeidsbeleving van de

medewerker. Door deze goed in kaart te brengen, raken medewerkers gemotiveerder. Dit gebeurt nog teveel alleen op individueel niveau.

Binnen Heemzicht hebben alle medewerkers de mogelijkheid om trainingen en scholingen te volgen. Hier wordt goed gebruik van gemaakt. Daarnaast hebben er ook veel leerlingen een plek gekregen om een opleiding te volgen.

Medewerkers van niveau 3 en hoger staan ingeschreven in het Kwaliteitsregister. Deze medewerkers kunnen via de Zorgwaardacademie cursussen door middel van e-learning volgen om bevoegd en bekwaam te blijven.

De zorgzwaarte van zowel cliënten in Heemzicht, als thuis neemt toe. Een aantal jaren geleden hadden veel cliënten een laag zorgzwaartepakket. De afgelopen jaar zijn de lage zorgzwaartepakketten afgebouwd. Dit is voelbaar binnen Heemzicht, maar ook buiten Heemzicht waar cliënten langer thuis blijven wonen. Ondanks scholingen en trainingen lopen de competenties en deskundigheidsniveaus van medewerkers niet parallel aan de toenemende zorgzwaarte.

3.2 Welzijn

Strategisch beleidsplan 2018-2020

Door de krapte op de arbeidsmarkt voor verzorgenden en verpleegkundigen is het lastig om goed zorgpersoneel te vinden. Om de basiszorg door verzorgenden en verpleegkundigen te waarborgen is het een goede stap om het welzijn/welbevinden van de cliënt door medewerkers welzijn te laten plaatsvinden. Er wordt extra ruimte vrij gemaakt om medewerkers welzijn aan te nemen. Deze medewerkers kunnen de zorgmedewerkers ontlasten. Er vindt steeds meer specialisatie plaats. Uiteindelijk zal dit de persoonsgerichte zorg aan de cliënt ten goede komen.

De afgelopen periode zijn er medewerkers welzijn en huiskamermedewerkers aangenomen. Er is ook een start gemaakt met de huiskamer van de wijk in Intvoorste. Het welzijn/welbevinden krijgt een steeds prominentere plaats in de zorg en ondersteuning aan de cliënt. Wel vindt dit nog veelal aanbodgestuurd plaats. De cliënt moet nog meer als vertrekpunt worden gezien, waarbij zorg en welzijn goed met elkaar samenwerken.

3.3 Communicatie

Strategisch beleidsplan 2018-2020:

Om goede persoonsgerichte zorg te kunnen leveren moet er goede communicatie plaatsvinden om in kaart te brengen hoe de cliënt de zorg wenst, hoe een zinvolle dag er uit ziet etc. In 2018 volgen alle medewerkers een communicatietraining, verdeeld over meerdere dagen. De vraag achter de vraag staat centraal. Na afronden van de trainingen blijft dit een belangrijk onderdeel. Door middel van reflectie, intervisie en aanvullende scholingen blijft communicatie de komende jaren op de agenda staan.

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor training en ontwikkeling van medewerkers. Zo hebben alle medewerkers van Heemzicht de meerdaagse training “De

vraag achter de vraag” gevolgd. Om te borgen dat alle medewerkers de geleerde technieken blijven gebruiken zijn er aandachtsvelders communicatie aangesteld.

Communicatie op alle niveaus in de organisatie blijft een aandachtspunt. Dit betreft communicatie onderling, met cliënt, maar ook met de mantelzorgers en andere betrokkenen. De komende periode wordt er door de werkcoach, de praktijkopleider en de mantelzorgconsulent in kleine groepjes een (vervolg)communicatietraining gegeven.

3.4 Kwaliteit

Strategisch kwaliteitsplan 2018-2020:

Kwaliteit wordt elke dag door elke medewerker geleverd. Iedereen moet hier van doordrongen zijn.

Om aan de eisen van CZ zorgkantoor en zorgverzekeraars te blijven voldoen zullen alle verzorgenden en verpleegkundigen zich moeten inschrijven in het Kwaliteitsregister V&V. Daarnaast is het behouden van het Gouden Keurmerk noodzakelijk om de benodigde zorginkoopcontracten te kunnen ondertekenen.

Het actief ophalen van cliëntervaringen wordt steeds belangrijker. Hiervoor zullen wij ZorgkaartNederland gaan gebruiken.

Kwaliteit is benoemd als speerpunt, omdat we bij alles wat we doen, kwaliteit moet worden geleverd. Dit staat onder andere beschreven in de visie op kwaliteit (zie 2.1 Missie en visie).

Over het algemeen zijn cliënten van Heemzicht tevreden over de zorg- en dienstverlening van Heemzicht. Maar om dit vast te houden blijven we in beweging en kijken we vooruit.

4 Ontwikkelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste ontwikkelingen in grote lijnen beschreven die van toepassing zijn op woonzorgcentrum Heemzicht.

4.1 Demografie

Het aantal ouderen in Nederland neemt toe. In de voormalig gemeente Korendijk stijgt het aantal 65-plussers nog harder dan in de rest van Nederland.

De Nederlandse bevolking is aan het vergrijzen. In de komende decennia zal het aandeel 65-plussers in de bevolking blijven toenemen. In 2050 is ruim 25% van de bevolking 65 jaar of ouder. In de gemeente Hoeksche Waard stijgt het aandeel 65-plussers harder dan gemiddeld, zie onderstaande tabel.

Jaar	Percentage 65-plussers t.o.v. gehele bevolking	Aantal 65-plussers
2020	22,4%	19.608
2030	26,9%	24.029
2040	29,4%	26.908
2020	28,1%	26.134

Bron: Volksgezondheidszorg.info (CBS)

Voor mensen met de diagnose dementie is dit hetzelfde beeld. In Nederland hebben ruim 280.000 mensen dementie. Het aantal mensen zal als gevolg van de vergrijzing in de toekomst explosief stijgen naar meer dan een half miljoen in 2040. Ongeveer 74% van de mensen met dementie woont thuis en wordt verzorgd door hun naaste familie en/of omgeving. Ruim de helft (52%) van de mantelzorgers van mensen met dementie is zwaar belast, 3% van de mantelzorgers is zelfs overbelast (bron: Alzheimer Nederland).

4.2 Politieke ontwikkelingen

Vanuit de politiek komen steeds meer berichten dat er meer samenwerking in de regio wordt verwacht van zorgaanbieders. Samenwerking moet meer efficiëntie opleveren, waardoor de zorg betaalbaar blijft. De ontwikkelingen in de wijkverpleging zijn daar een concreet voorbeeld van.

4.3 Economische ontwikkelingen

Arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt blijft de komende periode heel krap. Medewerkers met niveau 3 en hoger zijn moeilijk te vinden en daarna te binden aan Heemzicht. Doorgroeimogelijkheden zijn beperkt of worden onvoldoende benut.

Tarieven

De extra kwaliteitsmiddelen en transitie-middelen gelden nog voor 2021. Daarna moeten alle kwaliteitsverbeteringen ingebed zijn in de organisatie en wordt dit in de tarieven verwerkt. Het is nog niet duidelijk op welke manier dit wordt verwerkt, de verwachting is echter wel dat er vanaf 2022 minder middelen beschikbaar zullen zijn.

4.4 Technologie

Technologie zal een grotere rol in de zorg en ondersteuning van cliënten spelen. Er zijn tal van mogelijkheden om het welbevinden van de cliënt te verbeteren, maar ook de medewerkers te ondersteunen in de zorg- en dienstverlening.

Om dit te bewerkstelligen zullen de digitale vaardigheden van de medewerkers op peil moeten zijn. Daarnaast moeten er keuzes worden gemaakt welke technologieën het meest geschikt zijn voor Heemzicht.

4.5 Sociaal

Voorheen stond de ziekte of de beperkingen van een cliënt centraal. Dit verandert. Het functioneren van de cliënt staat centraal, wat is er nog wèl mogelijk. Dit sluit aan op het concept van positieve gezondheid.

4.6 Thuis in de Kern

Door de beschikbaarheid van transitie middelen is Heemzicht een intensieve samenwerking aangegaan met Zorgwaard en Alerimus. Op allerlei gebieden zijn er programma's/projecten geformuleerd die ten goede komen aan de cliënten en medewerkers van de zorgorganisaties in de Hoeksche Waard (voor meer info: zie mission statement Thuis in de Kern). Deze samenwerking loopt in ieder geval door in 2021.

Het zorgkantoor is bezig met een regiovisie waarin meer duidelijk moet worden hoe er verder wordt gegaan na 2021.

4.7 Bedrijfsvoering

Heemzicht is een kleine, zelfstandige organisatie. Een aantal mensen heeft taken van meerdere functies onder zich, wat kwetsbaar is. Daarnaast worden er eisen gesteld van zorginkopers, accountants etc. waar Heemzicht steeds moeilijker aan kan voldoen. Op steeds meer gebieden wordt de samenwerking met andere organisaties gezocht.

Medio 2022 neemt de huidige directeur/bestuurder afscheid van Heemzicht.

De komende periode moet worden onderzocht op welke manier Heemzicht de toekomst tegemoet gaat.

5 Persona's

De cliënt staat centraal bij Heemzicht. Om te verduidelijken wat de cliënt nu echt merkt van de verbeteringen zijn er twee persona's opgesteld. Dit zijn fictieve personen (gelijkenissen met bestaande personen berust op toeval).

Henk

Henk is 86 jaar oud, getrouwd met Mien (82) en woont in de polder. Zij hebben samen 3 kinderen, 2 zoons en 1 dochter. Henk is in zijn werkzame leven agrariër geweest. 10 jaar geleden heeft hij zijn land verkocht. Wel is hij met zijn vrouw in de boerderij blijven wonen.

Henk is bekend met diabetes en hart- en vaatziekten. Door het harde werken zijn zijn knieën en heupen versleten. Hij is slecht ter been en kan zich net redden met een rollator. Henk ontvangt huishoudelijke ondersteuning van Heemzicht en 1 keer per dag komt de wijkverpleging van Heemzicht om Henk te ondersteunen bij de dagelijkse verzorging en wondverzorging

Mien heeft ook wat ouderdomskwaaltjes, maar gaat nog graag op pad met onder andere de plattelandsvrouwen. Mien heeft veel sociale contacten, waar ze veel aandacht aan besteed.

Nel

Nel is 89 jaar en woont sinds kort op de afdeling Groepswonen in Heemzicht vanwege haar toenemende dementie. Zij is sinds 5 jaar weduwe en heeft goed contact met haar 2 zonen en schoondochters. Nel is een slimme dame, maar heeft tot haar spijt nooit kunnen studeren. Zij heeft er alles aan gedaan om haar zoons dat wel te bieden. Ze is maar wat trots op haar (klein)kinderen dat zij die mogelijkheid wel hebben gehad en nu een goede baan hebben. De keerzijde is wel dat zij heel druk zijn.

Nel is graag op zichzelf en leest graag. Dit gaat de laatste tijd minder, maar ze geniet nog steeds om reistijdschriften door te bladeren. Op deze momenten droomt ze over de mooie reizen die ze met haar man heeft gemaakt.

6 Strategische lijnen

6.1 Professionaliteit

De arbeidsmarkt is krap en dit zal de komende periode niet veranderen. Om kwalitatief en kwantitatief goed personeel te hebben zullen we hier op een andere manier naar moeten kijken.

Medewerkers met niveau 3 en hoger moeten alleen taken doen die bij hun functieniveau passen en andere taken afstoten naar medewerkers niveau 2 of medewerkers cliëntenservice.

Nel

Bij Nel op de afdeling is Kelly gestart als medewerker cliëntenservice. Kelly is 18 jaar met een licht verstandelijke beperking en heeft geen makkelijke jeugd gehad. Nel had direct een klik met haar. Kelly doet wat opruimwerkzaamheden bij Nel en ze kletsen wat over koetjes en kalfjes. Heel gezellig! Kelly ziet bij haar werkzaamheden de reistijdschriften liggen en stelt Nel allerlei vragen over haar reizen. Nel vindt het heerlijk om hier over te vertellen. Kelly heeft echt de tijd voor haar.

De “7 bronnen van arbeidsvreugde” geven een goede basis om in gesprek te blijven met medewerkers over de zaken die hun energie geven in hun werk. Duurzame inzetbaarheid zal hier een onderdeel van zijn. Het medewerkersonderzoek zal ook deze methode gebruiken om dit nog meer geborgd te hebben in de organisatie.

Henk

Henk krijgt huishoudelijke ondersteuning van Roos. Roos is 45 jaar en haar kinderen zitten nu op de middelbare school. Roos werkt al jaren bij Heemzicht en doet haar werk prima. Afgelopen week kwam Roos wel heel vrolijk bij Henk. Normaal loopt Roos een beetje met haar hoofd naar beneden, maar nu liep ze te stralen. Henk zag dat meteen en vroeg haar waarom ze vrolijk was. Roos keek meteen een beetje bedremmeld en schoorvoetend vertelde ze dat ze stopt met haar werkzaamheden als huishoudelijk medewerker. Om daarna meteen heel blij te vertellen dat ze in opleiding ging tot verzorgende.

Ze had een gesprek met haar leidinggevende gehad volgens de 7 bronnen van arbeidsvreugde. Daar kwam uit ze toch wel heel graag de opleiding in wilde en dat ze nu zelf de mogelijkheden zag nu haar kinderen haar niet meer zo hard nodig hebben. Het fijne is dat ze de opleiding via Zorgcampus Hoeksche Waard kan volgen. Ze hoeft het eiland niet af, wat toch wel heel erg makkelijk is.

Henk feliciteerde haar, maar vond het wel jammer dat ze Roos “kwijt” zou raken. Maar hij heeft het volste vertrouwen dat er een goede, nieuwe voor terugkomt.

In het opleidingsplan zal worden uitgewerkt hoe de kloof tussen de complexe zorgvraag en het competentie- en deskundigheidsniveaus wordt opgelost.

6.2 Welzijn

Er zullen verschillende vormen van technologieën worden gebruikt om het welzijn/welbevinden van de cliënt te verbeteren. Deze zullen op zo'n manier worden ingezet dat het ook tijdbesparend is voor de medewerkers (een win-winsituatie). Te denken valt aan een Compaan, slimme incontinentie, maar ook leefcirkels.

Henk

De wijkverpleegkundige merkt dat Henk steeds eenzamer wordt. Henk is niet meer zo mobiel, maar dat geldt ook voor zijn vrienden en kennissen. De wijkverpleegkundige heeft geregeld dat Henk een Compaan heeft gekregen. Het was even wennen, maar nu kan hij er van alles mee. Hij kan beeldbellen met zijn (klein)kinderen, maar ook met de zorgmedewerkers als hij een vraag heeft. Hij klaverjast regelmatig met zijn vrienden of met anderen als ze niet online zijn. Hij had nooit gedacht dat hij het zo leuk zou vinden. Mien merkt dat Henk weer een stuk vrolijker is en dat maakt dat zij toch met een geruster hart haar activiteiten doet.

Nel

Nel gaat achteruit. Ze is inmiddels incontinent en draagt hiervoor incontinentiemateriaal. Het is meerdere keren gebeurd dat ze 's nachts wakker werd omdat ze helemaal doorgelekt is. Om dit te voorkomen komt de nachtdienst haar meerdere keren per nacht controleren, maar dit vindt Nel vervelend. Ze is erg op haar privacy en nachtrust. Dit kwam haar humeur niet ten goede.

De contactverzorgende is in overleg met haar met slimme incontinentie gestart. Nu krijgen de medewerkers van de zorg een seintje als het incontinentiemateriaal verzadigd is. Er wordt een nat bed en kleding voorkomen en de nachtcontroles zijn ook niet meer nodig.

Vrijwilligers en mantelzorgers spelen een heel belangrijk rol in het welzijn van de cliënt. Dit wordt in de komende periode bestendigd in de organisatie.

Henk

Mien gaat graag een weekend weg met de Plattelandsvrouwen. Maar dit jaar wil ze niet gaan, omdat ze Henk niet alleen kan laten. Overdag kan ze wel een paar uur weg, maar een heel weekend ziet ze niet zitten.

De medewerker van de wijkverpleging hoort dit en vertelt Mien over logeerszorg. Mien had hier nog niet eerder over gehoord, maar boekt gelijk een weekend voor Henk, zodat zij ook weg kan. Een weekend met de Plattelandsvrouwen doet haar altijd heel goed en even geen mantelzorger hoeven te zijn geeft haar weer hernieuwde energie.

6.3 Communicatie

Met cliënten wordt in gesprek gegaan over Advanced Care Planning. In dit gesprek wordt besproken wat de wensen van de cliënt zijn in de laatste levensfase. Op deze manier kan er ook in die fase passende zorg worden geleverd. Dit is ook heel belangrijk voor het welzijn van de cliënt.

Nel

Nel gaat hard achteruit. Bij opname heeft ze met haar zoon en de contactverzorgende een gesprek gehad over haar wensen in de laatste levensfase. Deze worden nu opnieuw met haar zoon (en haar) besproken of deze nog zijn gewijzigd. Nel krijgt de zorg en ondersteuning die zij en haar mantelzorgers wensen.

Nel

De zonen en schoondochters van Nel zijn behoorlijk druk met hun banen en eigen gezinnen. Maar als ze dan bij Nel komen, willen ze ook wat doen. Een praatje maken met Nel gaat steeds moeilijker, maar ze merken wel dat hun aanwezigheid wel door Nel wordt gewaardeerd.

Tijdens een evaluatiegesprek van het zorgleefplan kwam dit ook aan de orde. De contactverzorgende opperde dat ze in de huiskamer met elkaar en andere cliënten bijvoorbeeld een spelletje kunnen doen. Nu hebben ze allemaal een vast moment om naar Nel te gaan. Nel kijkt hier naar uit, maar andere cliënten ook.

Op alle niveaus in de organisatie en buiten de organisatie blijven we met elkaar in gesprek met als doel tevreden cliënten en medewerkers.

Henk

Henk wil heel graag thuis blijven wonen. Zijn huis is de plek waar hij tot aan zijn levenseinde wil blijven. De wijkverpleegkundige is in gesprek met andere organisaties om het voor Henk (en Mien) zo comfortabel mogelijk te maken.

6.4 Kwaliteit

Met elkaar moeten we ervoor zorgen dat de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die wij bieden hoog blijft. Dit betekent dat op elk niveau in de organisatie ons moeten afvragen wat merkt de (potentiële) client ervan? Welke verbetering geeft dit op de korte en lange termijn?

De komende periode wordt onderzoek gedaan naar de toekomst van Heemzicht. Hierbij wordt de bestuurswissel in meegenomen.

7 Tot slot

In dit document staat bij de strategische lijnen een uitwerking van hoe het zou kunnen gaan. Dit zijn voorbeelden en zijn zeker niet limitatief.

In het Activiteitenplan zullen de strategische lijnen worden gekoppeld aan SMART-geformuleerde doelen. Dit plan kan niet los worden gezien van het Activiteitenplan, Opleidingsplan, Kwaliteitsplan, afdelingsplannen en de plannen die in de komende periode worden geschreven. Met deze plannen gaan we volgens de PDCA-cyclus te werk (Plan-Do-Check-Act).

Voor elke cliënt, maar ook medewerker en vrijwilliger leveren we binnen onze eigen grenzen maatwerk. Dat is onze kracht. We doen het met elkaar, voor elkaar!

Samen staan we sterk!