

Strategische visie ZorgAccent

1. De missie

De missie gaat over datgene waarvoor we staan: onze waarden en identiteit.

De missie van ZorgAccent:

Het bieden van samenhangende arrangementen van wonen, welzijn, zorg en behandeling waarbij autonomie van de cliënt, vraaggerichte dienstverlening en deskundigheid van de medewerker uitgangspunt zijn. De relatie met de cliënt staat centraal. Respect, betrokkenheid, vertrouwen en betrouwbaarheid zijn de belangrijkste waarden die ons kenmerken.

ZorgAccent heeft als ondertitel bij haar naam opgenomen: “Denkt in mogelijkheden”. Dit staat ervoor dat we samen met de cliënten en hun naasten zoeken naar de optimale oplossingen. We beschouwen een situatie niet als een gegeven; we bekijken deze altijd vanuit het besef dat elke situatie uniek is en met oprechte interesse, omdat elke cliënt anders is en wat op het ene moment wél werkt, werkt wellicht op het andere moment niet. We bedenken oplossingen, en nemen initiatief.

De genoemde waarden in onze missie zijn:

Respect: dit staat voor onze opvatting dat we open staan voor de verschillen tussen mensen in opvattingen, religie en gewoonten en hier respectvol mee om gaan.

Betrokkenheid: dit staat voor de waarde dat wij ons daadwerkelijk verdiepen in de leefwereld van de cliënt. We zijn ook betrokken bij de samenleving en ons welbewust van onze maatschappelijke opdracht om een bijdrage te leveren aan gezondheid en welbevinden.

Vertrouwen: dit staat voor de vanzelfsprekendheid dat cliënten en naasten er van uit kunnen gaan dat we privacy respecteren en zorgvuldig omgaan met datgene wat ons in de relatie is toevertrouwd.

Betrouwbaar willen we zijn door duidelijk te zijn in wat we kunnen en wat niet en door afspraken na te komen.

2. Uitgangspunten van de visie

Relatie tussen cliënt, zijn/haar naasten en zorgverlener centraal

Als je aan cliënten en naasten vraagt wat ze vinden van de zorg en dienstverlening, zullen ze antwoorden vanuit de ervaringen die ze hebben in de directe contacten met zorgverleners en de professionals. Naast een terecht vertrouwen in de vakbekwaamheid is het voor de cliënt cruciaal dat ze haar zorgverleners kent en door hen gekend wordt en dat er aandacht en tijd is. In onze organisatie wordt het werk zodanig georganiseerd dat de cliënt en zorgverleners elkaar kennen; dat betekent kleine teams die en in plaats van taakgericht en specialistisch, werken we zoveel mogelijk persoonsgericht en generalistisch.

Als we het hebben over de cliënt, dan bedoelen we daarmee niet alleen de cliënt die zorg ontvangt, maar ook zijn/haar naasten die direct betrokken zijn bij de cliënt.

Zorgverleners verantwoordelijk voor het zorgproces

ZorgAccent heeft gekozen voor het concept van zelfsturende teams. De zelfsturing is geen doel op zich; de bedoeling is dat professionals ruimte en regelvermogen krijgen om goed aan te sluiten bij de vragen en situatie van cliënten. Zij kennen de cliënten goed en zijn in staat

om het maatwerk te leveren dat nodig is om daadwerkelijk vraaggericht te werken en een community te vormen met de cliënt en zijn naasten.

Het zelfsturend concept heeft gevolgen voor de organisatie van de werkprocessen. De organisatie van het zorgproces wordt zoveel als mogelijk gedaan door professionals gedaan. We zijn terughoudend in het stellen van centrale regels, maar uiteraard zijn die er wel. Een beperkt aantal duidelijke kaders worden gesteld om een aantal kwaliteits- en veiligheidsaspecten te borgen, financieel solide blijven en blijven voldoen aan de externe eisen.

De ervaringen met zelfsturing hebben ons in de afgelopen tijd geleerd dat dit een subtiel evenwicht is, waarin constant bedacht moet worden hoe we dit evenwicht zo goed mogelijk bewaren. We blijven met elkaar daarover in gesprek.

Cliënt heeft eigen regie en verantwoordelijkheid

ZorgAccent wil een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten en hun naasten, maar de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van leven kunnen we niet overnemen. Ieder mens is in onze opvatting zelf verantwoordelijk voor zijn/haar kwaliteit van leven.

We hebben wel een verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg, bijvoorbeeld door te zorgen dat het opleidingsniveau van onze medewerkers passend is en dat de woonomgeving veilig is enz.

De definitie van Machteld Huber over gezondheid past goed in onze visie.

Gezondheid is het vermogen van mensen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven. (Huber 2012).

Gericht op welbevinden

ZorgAccent levert diensten op het gebied van wonen, welzijn, zorg en behandeling. Al deze diensten zijn erop gericht de cliënt te helpen om zoveel mogelijk welbevinden te ervaren. Ondersteuning bij welbevinden vraagt een complete – holistische – benadering van de mens. Het levensverhaal en de wensen van de cliënt zijn het uitgangspunt. De cliënt helpen om zo lang mogelijk de dingen te doen en te ervaren die voor hem / haar belangrijk zijn, vormt een wezenlijke bijdrage in het ervaren van welbevinden. Het centraal stellen van de wensen van de cliënt kan betekenen dat de cliënt en of naaste(n) keuzes maakt c.q. maken om een risico te nemen voor zijn / haar veiligheid. We helpen cliënten om weloverwogen keuzes te maken en respecteren die keuze.

We doen het samen met naasten en vrijwilligers

We doen het niet alleen, maar werken samen met cliënten en hun naasten (familie / vrienden / burens) en vrijwilligers.

ZorgAccent heeft vele vrijwilligers die op vele gebieden ondersteunen. Zij vormen samen met familieleden en de professionele zorgverlening een community rondom de cliënt. Door deze community is het mogelijk om tijd en aandacht te geven aan de dingen die het leven van cliënten veraangenamen.

Uitgangspunt daarbij is dat we familieleden en anderen naasten gericht vragen om mee te helpen, maar uitgaan van wat mogelijk is en niet verplicht stellen.

Zowel de wijkteams als ook de woonzorglocaties zijn onderdeel van de wijk, buurt of plaats. Wij zien onszelf als noaber van alle burgers in de omgeving en we willen graag het onderlinge noaberschap versterken. Dit doen we door de ruimten en faciliteiten van de woonzorglocaties voor de bewoners en de burgers rondom de locaties beschikbaar te stellen

en door de vele vrijwilligers die vanuit de buurt komen helpen en daar zelf ook plezier aan beleven. De teams Wijkverpleging zijn regelmatig een verbindende schakel tussen wijkbewoners om de sociale contacten in de wijk te bevorderen.

Zo lang mogelijk thuis of zo thuis mogelijk

Samen met cliënt, mantelzorg en vrijwilligers streven we er naar dat mensen zo lang mogelijk in eigen huis of zo thuis mogelijk wonen in een aangepaste omgeving als dat laatste noodzakelijk is.

De veranderingen in de Wet langdurige zorg (Wlz) maken het mogelijk en stimuleren dat de cliënt ondersteund wordt op de woonplek van keuze.

Iedere professional is zich volledig bewust dat 'wij' te gast zijn bij de cliënt. Dit betekent ook dat we in alle woonvormen werken vanuit het volledige besef dat dit het "thuis" is van de cliënt is waar wij "te gast" zijn om zorg en diensten te leveren.

Onze dienstverlening is in eerste plaats erop gericht dat cliënten zo goed en zo lang mogelijk in eigen omgeving kunnen blijven wonen en als dat niet meer kan, wij een goede woonomgeving bieden waarin ze zich thuis kunnen voelen. Wij bieden diensten, gericht op het wonen, welbevinden, zorg, diagnostiek en behandeling.

Veel cliënten die gebruik maken van diensten van ZorgAccent hebben te maken met de laatste levensfase.

We vinden het belangrijk om met de cliënt en zijn naasten het gesprek te voeren over de betekenis van het afscheid nemen van het leven en welke ondersteuning er gewenst is.

ZorgAccent verwacht dat in de toekomst steeds meer cliënten met een intensieve zorgvraag zelfstandig zullen blijven wonen. Met behulp van technologie en zorg en ondersteuning zal de groep cliënten met cognitieve problemen eveneens steeds langer zelfstandig blijven wonen. We verwachten daarnaast dat er een toenemende behoefte aan woonplekken waar diensten die gericht zijn op gemak, zorg en sociaal contact worden geleverd. We hebben dit uitgewerkt in een concept 'Wonen met een plus'.

Meer deskundigheid in teams

We gaan er van uit dat professionals de verantwoordelijkheid nemen om constant te leren en te verbeteren en dus ook een constant reflecteren of de juiste dingen gedaan worden en of datgene gedaan wordt goed is. Dit wordt gedaan op verschillende niveaus, namelijk:

- in de relatie met cliënten en hun naasten door goede afspraken te maken in het zorgplan en deze regelmatig te evalueren;
- en door in het team regelmatig te reflecteren op de kwaliteit van de zorg en daar vrijwilligers, familie en behandelaren bij betrekken.

Het is de verantwoordelijkheid van elk team om concrete afspraken te maken hoe en wanneer er in het team wordt gereflecteerd op de kwaliteit.

Naast het leren en reflecteren vraagt de complexiteit van de zorgvragen en het werken in zelfsturende teams in de Wijkverpleging en de Woonzorg dat er geleidelijk aan meer professionals met een hoger opleidingsniveau gaan werken bij ZorgAccent.

In onze organisatie hebben we veel verschillende zorgverleners, behandelaren en ondersteuners. Samen weten we meer en kunnen we meer.

Behandelaren vormen samen met de zorgteams een multidisciplinair team rondom de cliënt en maken gezamenlijk met de cliënt en naasten het zorg- en behandelplan. Zij zijn de inhoudelijke experts die, gevraagd en ongevraagd, hun vakkennis en deskundigheid inbrengen in het zorgproces en samen met de teams verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van zorg.

ZorgAccent heeft in haar strategische visie de keuze gemaakt voor het zoveel mogelijk teruggeven van het eigenaarschap van kwaliteit en veiligheid aan de professional. Een keus die het leveren van verantwoorde zorg neerlegt bij de vakman/-vrouw, bij de zorgverleners. Deze ingrijpende beweging maakt dat ZorgAccent een nieuw kwaliteitssysteem hanteert, gebaseerd op haar visie op kwaliteit (zie **bijlage 1**).

Ketenzorg

Er is sprake van Ketenzorg wanneer er sprake is van zorginspanningen door verschillende zorgaanbieders. Wanneer er verschillende zorgaanbieders bij een cliënt betrokken is, zal er een regiefunctie aanwezig moeten zijn, waarbij het cliëntproces centraal staat. Het is van belang dat bij een 'sluitende keten' de verschillende onderdelen als vroegsignalering, diagnostiek, behandeling en begeleiding op elkaar aansluiten.

ZorgAccent neemt de verantwoordelijkheid om samen met andere zorgaanbieders ketens te vormen zodat cliënten met bepaalde aandoeningen en zorgvragen een samenhangend geheel ervaren van zorg en ondersteuning, ook al wordt dit door verschillende zorgaanbieders geboden.

In de praktijk betekent dat dat we samenwerken met de ziekenhuizen, huisartsen en welzijnsorganisaties andere zorgaanbieders enz.

3. Organisatieconcept Hoe organiseren we het bij ZorgAccent?

Zelfsturing

We gaan uit van dat elke cliënt uniek is dat de kwaliteit van zorg voor het belangrijkste deel bepaald wordt in de relatie tussen cliënt en zorgverlener.

Om die reden is het belangrijk dat zorgverleners maximaal regelvermogen hebben en goed worden ondersteund in hun professioneel werken. We proberen te werken met een beperkt aantal kaders en zoveel mogelijk ruimte en eenvoud voor de teams om het eigen werk te organiseren.

We werken vanuit het vertrouwen dat onze professionals vakbekwaam zijn en hun werk goed doen en hun afspraken nakomen. In die enkele gevallen waar dit niet bewaarheid wordt, spreken wij daar elkaar direct op aan. Van alle medewerkers van ZorgAccent wordt verwacht dat als de kaders niet worden opgevolgd en/of kwaliteit van zorg niet optimaal is, ze zich actief opstellen in het realiseren van de verbetering.

Ondersteunende diensten faciliteren

Ondersteunende diensten werken faciliterend en hanteren een coachende stijl in de contacten met de teams, zodat het eigenaarschap van het zorgproces gerespecteerd blijft. De ondersteunende diensten hebben een coördinator of een manager, omdat het in de ondersteunende diensten gaat om het bijeenbrengen van verschillende werkzaamheden waar eindregie en verantwoordelijkheid bij is gewenst om tot de juiste samenhang en afronding te komen.

Ook in de ondersteunende diensten wordt gewerkt vanuit de uitgangspunten dat medewerkers eigen verantwoordelijkheid nemen en er wordt een coachende leiderschapstijl gehanteerd.

In de personele formatie streven we naar zoveel mogelijk formatie in het primaire proces.

Coaches helpen teams

De zelfsturende teams kunnen gebruik maken van coaches. Zij komen met de teams overeen in welke frequentie er contacten zijn en over welke onderwerpen. Uitgangspunt is dat er wel sprake is van een vertrouwensband, waardoor de drempel om de coach te vragen laag is en de coach snel haar rol kan oppakken omdat ze het team goed kent.

Op sommige momenten en in sommige situaties kunnen het team en de coach met elkaar overeenkomen dat de coaching wat intensiever wordt en er sprake is van een gids of wegwijzerfunctie.

Organisatieontwikkeling door te doen

We hebben een voorkeur voor een organisatieontwikkeling die is gebaseerd op geen woorden maar daden, al doende constant blijven leren en verbeteren, klein en concreet beginnen zodat aansprekende praktische voorbeelden worden gecreëerd, die zich als vanzelf verspreiden omdat professionals enthousiast zijn en ze uitdragen. Dat betekent niet dat we zomaar aan iets beginnen. De visie en de speerpuntenagenda vormen het uitgangspunt van de ontwikkelingen.

We verantwoorden ons naar de samenleving

We zijn ons bewust zijn van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en het belang om goed om te gaan met het beschikbare geld en het in ons gestelde vertrouwen om goede zorg en ondersteuning te bieden aan kwetsbare burgers. We willen ons om die reden verantwoorden hoe we het doen. In de eerste plaats verantwoorden we ons naar de cliënten en hun naasten. Dat is ook gelijk het meest belangrijke niveau.

Het kwaliteitssysteem van ZorgAccent levert informatie op die gebruikt kan worden om interne en externe belanghebbende te informeren. De jaarrekening geeft de financiële verantwoording.

Op de website van ZorgAccent is relevante informatie beschikbaar over inrichting, werking en performance van ZorgAccent.

We vinden niet alle gevraagde verantwoordingsinformatie door externen zinvol en indien nodig zullen we een hitteschild vormen om te voorkomen dat zorgverleners en teams registraties moeten bijhouden die belastend zijn voor professionals en geen nut heeft in het proces van weten, leren en verbeteren van de zorg.

Samen onder één dak bij ZorgAccent

ZorgAccent is één organisatie, maar kenmerkt zich dat het is opgebouwd van een netwerk van zelfsturende teams en verschillende locaties. Onze gezamenlijke identiteit is vervat in de missie en onze gewoontes en rituelen, die onze cultuur vormen. Ondanks de decentrale ruimte en de eigenheid van de locaties en teams is er een gezond 'ZorgAccent wij-gevoel' aanwezig en dat willen we behouden.

Vanuit een solide organisatie

ZorgAccent wil jaarlijks zwarte cijfers schrijven en een betrouwbare partner zijn voor financiers. We streven naar een jaarlijks rendement van gemiddeld 2% van de omzet. Om deze resultaten te realiseren is het noodzakelijk dat er duidelijke financiële kaders zijn en een goed en betrouwbaar informatiesysteem.

Uitgaande van wet- en regelgeving

We willen in onze organisatie de processen eenvoudig organiseren uitgaande van de vakkundigheid van en met het vertrouwen in onze zorgverleners. Dat betekent dat we terughoudend willen zijn met het opleggen van centrale regels en procedures. Dit doen we alleen als de noodzaak onomstotelijk aangetoond kan worden. Uiteraard blijven we wel voldoen aan de wet- en regelgeving die voor onze organisatie geldt.