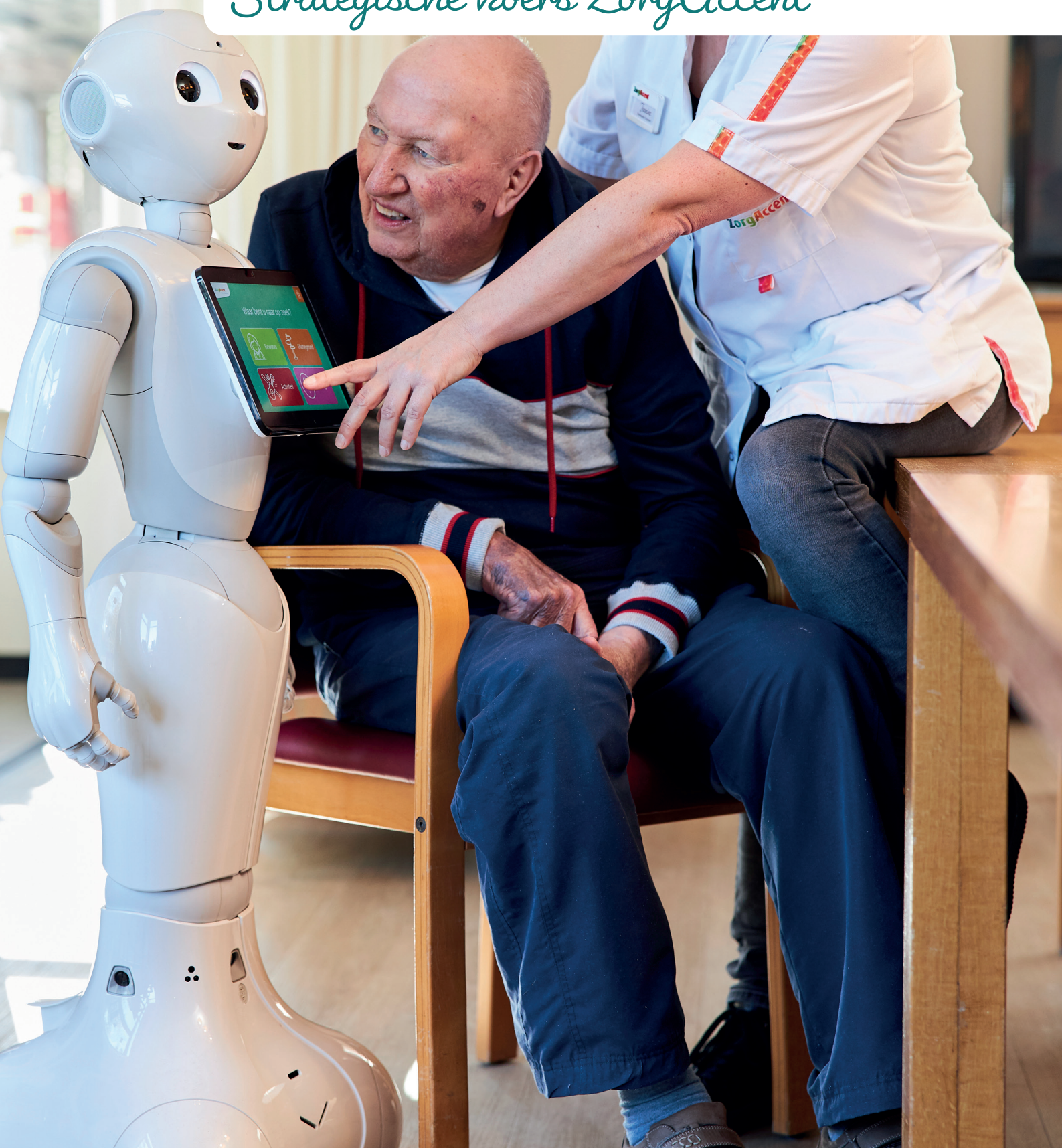


ZorgAccent

Denkt in mogelijkheden

Strategische koers ZorgAccent



INHOUDSOPGAVE

Strategische visie ZorgAccent

1. Inleiding	2
2. Missie	3
3. Uitgangspunten van de visie	3
3.1 Relatie tussen cliënt, zijn/haar naasten en zorgverlener centraal	3
3.2 Zorgverleners verantwoordelijk voor het zorgproces	3
3.3 Cliënt heeft eigen regie en verantwoordelijkheid	4
3.4 Gericht op welbevinden	4
3.5 We doen het samen met naasten en vrijwilligers	4
3.6 Zo lang mogelijk thuis of zo thuis mogelijk	5
3.7 Deskundigheid in teams	5
3.8 Ketenzorg	6
4. Organisatieconcept	6
4.1 Zelfsturing	6
4.2 Ondersteunende diensten faciliteren	7
4.3 Organisatieontwikkeling door te doen	7
4.4 Inzet van zorgtechnologie en innovatie	7
4.5 We verantwoorden ons naar de samenleving	7
4.6 Samen onder één dak bij ZorgAccent	7
4.7 Vanuit een gezonde organisatie	8
4.8 Uitgaande van wet- en regelgeving	8

Strategische visie ZorgAccent

1. Inleiding

De omgeving waarin ZorgAccent zich beweegt, verandert voortdurend. Dit wordt niet alleen veroorzaakt door maatschappelijke ontwikkelingen maar ook door veranderingen in wet- en regelgeving. Dit gaat onder meer op voor de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gevolgen van deze wetten zijn dagelijks merkbaar in de praktijk van medewerkers en zorgvragers. En vraagt van hen een flexibele instelling om hier telkens weer op in te spelen. Ook de demografische ontwikkelingen in Nederland zijn voor ZorgAccent een relevant gegeven waarmee we rekening moeten houden. Het aantal ouderen in onze maatschappij neemt toe, waarvan een groot aantal niet zelfredzaam is. Een groeiend aantal ouderen blijft, met hulp en ondersteuning, langer thuis wonen. Ook ZorgAccent ondervindt steeds meer de gevolgen van een krimpende arbeidsmarkt, waar dat elders in het land al eerder het geval was. Daarnaast nemen de ontwikkelingen op het gebied van zorgtechnologie en digitale ondersteuning in snel tempo toe.

Strategische visie: kompas

Kortom: er gebeurt van alles om ons heen en dat roept voortdurend de vraag op wat dat voor ons betekent. Verandert dat onze missie en visie, de bedoeling van ons werk?

Nee, niet echt. Nog steeds past de visie die we beschreven in 2011 goed in de huidige tijd. Wel zijn er accentverschillen en vraagt de veranderende omgeving om nieuwe antwoorden op zorgvragen die aan ons worden gesteld. Daarom hebben wij onze strategische visie opnieuw beschreven.

Een heldere visie is als een kompas. Het geeft richting, helpt ons de juiste keuzes te maken en geeft medewerkers en belanghebbenden zicht op wat we belangrijk vinden én waarin we ons onderscheiden. De visie geeft de mensen aan wie wij zorg verlenen en hun naasten, maar ook onze medewerkers en vrijwilligers de ruimte om eigen verantwoordelijkheid te nemen. Hierbij staan we naast elkaar: samen zoeken we naar goede oplossingen en doen we wat nodig is.

2. De doelstelling en missie

De doelstelling van ZorgAccent is als volgt verwoord in de statuten:

De Stichting heeft ten doel het (doen) verlenen van goede zorg, waaronder begrepen Wijkverpleging, Kortdurende Revalidatie- en Herstelzorg, Verpleeghuiszorg, Ondersteuning bij zelfstandig leven en maatschappelijke deelname, voorts al hetgeen hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, direct of indirect, alles in de ruimste zin van het woord.

Specifieke doelen

De stichting heeft specifiek ten doel primair de gezondheid en het gezond functioneren van de bevolking te verbeteren, optimaal de kwaliteit van leven en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) te bevorderen en te ondersteunen in zijn leefomgeving, door integrale, kwalitatief verantwoorde, persoonsgerichte, vakbekwame en veilige zorg te bieden, met gebruik van multidisciplinaire/intersectorale hulpbronnen en informatie(voorziening). En zodoende vermijdbare kosten zowel binnen de gezondheidszorg als in de maatschappij te voorkomen.

De missie en kernwaarden gaan over datgene waarvoor we staan: wat we willen betekenen voor cliënten, medewerkers en belanghebbenden.

MISSIE

Het is onze missie om iedereen te laten ervaren hoe bijzonder onze zorg is.

KERNWAARDEN

Vertrouwen

Ruimte voor ontwikkeling

Vertrouwen geven en ontvangen staan aan de basis van onze visie op zelfsturing. Zo liggen regie en eigenaarschap daar waar ze horen. Onze professionals krijgen de ruimte om te onderzoeken, te ontwikkelen en te groeien in vakmanschap. Samen kijken we, vanuit veiligheid, vertrouwen en expertise, wat nodig is voor goede zorg en dienstverlening.

Echt

Je mag echt zijn wie je bent

Echtheid waarderen betekent dat je de ander accepteert zoals zij of hij is. Zonder voorwaarden, met respect voor elkaar. Iedereen mag zich welkom voelen en de vrijheid ervaren om zichzelf te zijn. Juist omdat we heel dichtbij willen en vaak ook moeten komen. Dat doen we vanuit onze eigen echtheid. Eerlijk oprecht en onbevangen. Zo ontmoeten we elkaar. Gelijkwaardig en puur.

Toegewijd

Wij zijn toegewijd en dat merk je

Wij willen u in de ogen kijken en zien dat het goed is wat we doen. We zijn trots op ons vak en dat mag iedereen merken, elke dag. We zijn enthousiast en werken goed samen. Onderling en met onze partners. We voelen ons verbonden door onze grote betrokkenheid. Omdat we steeds beter willen worden in ons vak blijven we leren en ontwikkelen. Toewijding werkt aanstekelijk.

Lef

Wij zetten ons in voor mensen en onze idealen

We doen alles om zo zelfstandig mogelijk wonen en leven prettig te maken. Daar staan we voor en dat doen we samen: met u en met onze mensen. Dat betekent ook dat we er alles aan doen om dat voor elkaar te krijgen. Als we in iets geloven, reken er dan op dat we ervoor strijden om dat te realiseren. Daar is lef voor nodig.

Samengevat: VETleF!

ZorgAccent heeft als ondertitel bij haar naam opgenomen: **Denkt in mogelijkheden**. Dit staat ervoor dat we samen met de zorgvragers 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. En met oprechte interesse omdat ieder mens die zorg of begeleiding nodig heeft anders is. Wat bij de ene mens wél werkt, werkt bij een ander niet. We bedenken oplossingen en nemen initiatief.

3. Uitgangspunten van de visie

3.1 Relatie tussen cliënt, zijn naasten en zorgverlener centraal

Als je aan cliënten en naasten vraagt wat ze vinden van de zorg- en dienstverlening, antwoorden zij 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 mens die zorg of begeleiding nodig heeft cruciaal dat ze haar zorgverleners kent, door hen gekend wordt en dat er aandacht en tijd is. Onze medewerkers organiseren het werk zodanig dat de cliënt en zorgverleners elkaar kennen. We werken in kleine teams en in plaats van taakgericht en specialistisch, werken we zoveel mogelijk persoonsgericht en generalistisch.

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

3.2 Zorgverleners verantwoordelijk voor het zorgproces

ZorgAccent heeft gekozen voor het concept van zelfsturende teams. De zelfsturing is geen doel op zich maar een middel om zo goed mogelijke zorg te verlenen. Voor de zorgvragers levert dit op dat zorgmedewerkers hen goed kennen en zich optimaal verantwoordelijk voelen voor afspraken die zijn gemaakt. De professionals krijgen ruimte en regelvermogen om goed aan te sluiten bij de vragen en situatie van de zorgvrager. 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 door professionals gedaan. We zijn terughoudend in het stellen van centrale regels, maar uiteraard zijn die er wel. We stellen een beperkt aantal duidelijke kaders vast om een aantal kwaliteits- en veiligheidsaspecten te borgen, financieel solide te blijven en te blijven voldoen aan de externe eisen.

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

3.3 Cliënt heeft eigen regie en verantwoordelijkheid

ZorgAccent wil een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten en hun naasten, maar ieder mens is in onze opvatting zelf verantwoordelijk voor zijn kwaliteit van leven. We zijn wel verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg, bijvoorbeeld door te zorgen dat het opleidingsniveau van onze medewerkers passend is en dat de woonomgeving veilig is.

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)

3.4 Gericht op welbevinden

ZorgAccent levert diensten op het gebied van wonen, welzijn, zorg en behandeling. Al deze diensten zijn erop gericht de mens die zorg nodig heeft te helpen om een zo mooi mogelijk leven te leiden. Dit vraagt van ons een complete – holistische – benadering van de mens. Het levensverhaal en de wensen van de cliënt zijn het uitgangspunt. Wij ondersteunen de cliënt om zo lang mogelijk de dingen te doen en te ervaren die voor hem belangrijk zijn.

Het centraal stellen van de wensen van de cliënt betekent ook dat hij en/of naaste(n) keuzes maken om een risico te nemen voor zijn veiligheid. Natuurlijk helpen wij cliënten om weloverwogen keuzes te maken en respecteren wij die keuze.

3.5 We doen het samen met naasten en vrijwilligers

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

De vrijwilligers van ZorgAccent ondersteunen op allerlei gebieden. Zij vormen samen met familieleden en de professionele zorgverlening een leefgemeenschap rondom de mens die zorg nodig heeft. Deze community maakt het mogelijk om tijd en aandacht te geven aan de dingen die het leven van cliënten veraangename.

We vragen familieleden en andere naasten om mee te helpen. Hierbij gaan we uit van wat hun mogelijkheden zijn. We stellen niets verplicht.

Zowel de wijkteams als de woonzorglocaties zijn onderdeel van de wijk, buurt of plaats. Wij zien onszelf als noaber van alle burgers in de omgeving en we versterken graag het onderlinge noaberschap. Dit doen we door de ruimten en faciliteiten van de woonzorglocaties niet alleen voor de bewoners maar ook voor de burens van de locaties open te stellen. Op deze manier trekken we ook vrijwilligers uit de buurt aan die het leven van onze bewoners wat mooier maken 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.

3.6 Zo lang mogelijk thuis of zo thuis mogelijk

Samen met cliënt, mantelzorger en vrijwilligers streven we ernaar dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen huis blijven wonen. Als dat niet meer kan bieden wij deze mensen een warme omgeving in een van onze woonzorglocaties waar zij zich thuis voelen.

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. De zorgvraag in de Woonzorg wordt intensiever. Bewoners komen later in het ziekteproces bij ons wonen en hebben veelal een meer complexe en of intensieve hulpvraag. Ook zijn er vaker wisselingen van bewoners in een woongroep. Dit brengt een bepaalde dynamiek met zich mee.

Ieder mens is uniek

Bij ZorgAccent wonen mensen met de meest uiteenlopende hersenaandoeningen die ieder een eigen benadering vragen.

De behandeling van mensen met een psychogeriatrische en somatische zorgvraag is veelal gericht op het beperken van de gevolgen van ziekte en het aanpassen van de omgeving van de bewoner om zich zo prettig mogelijk te laten voelen. Mensen met een zorgvraag op het gebied van geronto-psychiatrie, Korsakov syndroom en de geriatrische revalidatie zijn gebaat bij het behandelen en helpen omgaan met het ziektebeeld om de gezondheidssituatie te verbeteren of te stabiliseren.

Laatste levensfase

Veel mensen die gebruik maken van diensten van ZorgAccent zijn in hun laatste levensfase. We vinden het belangrijk om met de bewoner en zijn naasten het gesprek te voeren over de betekenis van het afscheid nemen van het leven en welke ondersteuning zij wensen.

Wijkverpleging: verbindende schakel

Medewerkers van de Wijkverpleging ervaren dat steeds meer mensen met een intensieve zorgvraag zelfstandig blijven wonen, ook mensen met een cognitieve zorgvraag. Teams in de Wijkverpleging zijn in de dagelijkse zorg in toenemende mate actief om een (intensievere) zorgvraag te voorkomen. Hierbij sluiten zij aan op de behoeften en wensen van hun cliënt en zodat deze, ondanks alle beperkingen, toch de dingen kan doen die hij graag wil doen. Men is o.a. gericht op het verhogen van de gezondheid, versterken van de vitaliteit, verminderen van de kwetsbaarheid, verlagen van de ziektelast en afname van het zorggebruik.

De teams wijkverpleging hebben rechtstreeks contact met andere zorgverleners en instanties rondom hun cliënt. Doordat zij hun cliënt zo goed kennen, signaleren zij al in een vroeg stadium cognitieve en/of fysieke achteruitgang waar soms ziekten zoals dementie of hartfalen aan ten grondslag liggen. In nauw overleg met specialisten of huisartsen stemmen zij de zorgverlening en behandeling optimaal af op de gestelde diagnose. Onze medewerkers nemen ook het initiatief voor en participeren in een multidisciplinair overleg en/of behandeling.

ZorgAccent is ervan overtuigd dat deze principes van belang zijn om de zorg duurzaam in te richten. Zij steekt daarbij energie in een goede samenwerking met zorg- en dienstverleners van andere organisaties wanneer dit meerwaarde heeft voor de cliënt.

3.7 Deskundigheid in teams

We gaan ervan uit dat professionals de verantwoordelijkheid nemen om constant te leren en te verbeteren en dus ook 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;
- door in het team regelmatig te reflecteren op de kwaliteit van de zorg, bijvoorbeeld door het bespreken van de Meldingen Verbeter Acties en daar vrijwilligers, familie en behandelaren bij betrekken.

Het is de verantwoordelijkheid van elk team om concrete afspraken te maken hoe en wanneer het team reflecteert op de kwaliteit.

Naast het leren en reflecteren vraagt de toegenomen complexiteit van de zorgvragen en het werken in zelfsturende teams in de Wijkverpleging en de Woonzorg dat er professionals met een passend opleidingsniveau werken bij ZorgAccent.

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

3.8 Ketenzorg

Wanneer er verschillende zorgaanbieders bij een cliënt betrokken zijn, heet dat ketenzorg. Belangrijk is dat er een regiefunctie aanwezig is, waarbij het cliëntproces centraal staat. Het is van belang dat bij een 'sluitende keten' de verschillende onderdelen als vroegsignalering, preventie, diagnostiek, behandeling en begeleiding op elkaar aansluiten. ZorgAccent neemt de verantwoordelijkheid om samen met andere zorgaanbieders ketens te vormen.

Hierdoor ervaren cliënten met bepaalde aandoeningen en zorgvragen een samenhangend geheel van zorg en ondersteuning, ook al bieden verschillende zorgaanbieders deze aan. Wij streven ernaar dat de cliënt de juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment krijgt. ZorgAccent vervult hierin samen met zorgorganisaties in de regio vanuit de Coöperatieve Vereniging ThoeZ Twente een spilfunctie. Vanuit de gedachte van goed samenwerken, waarbij het belang van de cliënt voorop staat, is ZorgAccent van mening dat actief concurrerend gedrag niet nodig en niet helpend is. Het voortbestaan van organisaties is niet een doel in zichzelf: zorgorganisaties bestaan bij gratie dat zij continuïteit en kwaliteit van zorg bieden voor burgers. ZorgAccent wil daar waar schotten in wet- en regelgeving en/of financiering, goede zorg in de weg staan, deze doorbreken. Daarnaast komt in de regio een integraal aanbod van zorg, welzijn en wonen (en ketenzorg) tot stand en daar vindt ook de gezamenlijke aanpak van arbeidsmarktproblematiek plaats. Dit alles in het belang van de toekomstige toegankelijkheid en betaalbaarheid van noodzakelijke zorg voor mensen in de regio: daar voelt ZorgAccent zich mede verantwoordelijk voor.

4. Organisatieconcept

Hoe organiseren we het bij ZorgAccent?

4.1 Zelfsturing

Ieder mens is uniek; de relatie tussen cliënt en zorgverlener bepaalt voor het belangrijkste deel de kwaliteit van zorg. Daarom geven wij onze zorgverleners maximaal regelvermogen en ondersteunen wij hen zo goed mogelijk in hun professioneel werken. We werken met een beperkt aantal kaders geven de teams zoveel mogelijk ruimte en eenvoud om het eigen werk te organiseren en zelfstandig besluiten te nemen. 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 elkaar daar direct op aan. Van alle medewerkers van ZorgAccent verwachten wij dat, als zij de kaders niet opvolgen en/of kwaliteit van zorg niet optimaal is, zij zich actief opstellen dit te verbeteren. De medewerkers in de ondersteunende diensten helpen de zelfsturende teams op het gebied van bijvoorbeeld personeelsadministratie, financiën of communicatie.

4.2 Ondersteunende diensten faciliteren

Ondersteunende diensten faciliteren zorgteams zo veel mogelijk in hun werk voor de cliënt. De ondersteunende diensten herkennen en respecteren het eigenaarschap dat de zorgteams dragen. Om tot een goede dienstverlening te komen, is het belangrijk dat ook binnen de ondersteunende diensten verantwoordelijkheden bij de medewerkers van de teams liggen. Daarom werken ook zij volgens de principes van zelfsturing. In de personele formatie streven we naar zoveel mogelijk formatie in het primaire proces.

4.3 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
- Zo creëren we aansprekende praktische voorbeelden, die zich als vanzelf verspreiden omdat professionals enthousiast zijn en ze uitdragen. Dit helpt onze medewerkers plezier in het werk te hebben en houden.

Bovenstaande betekent echter niet dat we doen zonder nadenken. Deze strategische visie en de jaarlijks met medewerkers en panoramateam opgestelde speerpunten voor het nieuwe kalenderjaar vormen het uitgangspunt van de ontwikkelingen en bepalen mede onze gezamenlijke sturingsrichting. De plannen zijn te beschouwen als potloodschetsen van we de ontwikkeling inzetten. Tijdens de ontwikkelingen krijgt het steeds meer vorm en blijven we reflecteren of we op het gewenste pad zitten en het gewenste effect bereiken.

4.4 Inzet van zorgtechnologie en innovatie

De visie van ZorgAccent is dat zorgtechnologie bijdraagt aan het welzijn en de kwaliteit van zorg- en dienstverlening voor de cliënt en aan werkplezier/ondersteuning voor onze medewerkers. We dagen cliënten uit om eigenaarschap op zich te nemen bij het gebruik van technologie. Zorgtechnologie maakt zorg slimmer, beter en voor alle gebruikers zowel in de Wijkverpleging als in de Woonzorg. De kennisdragers zorgtechnologie stimuleren en ondersteunen collega's om zoveel mogelijk zorgtechnologie in de dagelijkse praktijk in te zetten. Zo worden technologie en innovatie bottom-up ingezet, zodat medewerkers hiervoor eigenaarschap nemen. Ook adviseren de kennisdragers de leden van het Panoramaoverleg op het gebied van grote investeringen op het gebied van zorgtechnologie. Het team ICT faciliteert dit zo optimaal mogelijk. Inzet van technologie is ook een randvoorwaarde voor de juiste zorg op de juiste plek.

4.5 We verantwoord ons naar de samenleving

We zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, 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. Om die reden verantwoorden we ons: in de eerste plaats naar de cliënten en hun naasten. Dat is ook gelijk het meest belangrijke niveau. In de tweede plaats verantwoorden we ons naar in- en externe belanghebbenden. Hiervoor halen we informatie uit het kwaliteitssysteem van ZorgAccent. We willen ons verantwoorden op een manier die past bij ZorgAccent; hierover zijn we constant in gesprek met betrokkenen.

4.6 Samen onder één dak bij ZorgAccent

ZorgAccent is één organisatie, maar kenmerkt zich dat het is opgebouwd uit 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.

4.7 Vanuit een gezonde organisatie

De bedoeling van onze organisatie is om continuïteit van zorg en diensten te bieden aan mensen die dat nodig hebben. Een belangrijke randvoorwaarde hiervoor is een financieel solide en gezonde organisatie. Zelfsturende teams en de leden van het Panoramaoverleg hebben hiervoor ieder hun eigen kaders.

Dit zijn de financiële kaders van het Panoramaoverleg:

Zij draagt zorg voor een goede balans tussen jaarlijks rendement, omvang van het vermogen en liquiditeit.

Zij hanteert hierbij de volgende ratio's:

- Rendement: > 1,5%
Met rendement wordt het jaarresultaat uitgedrukt in een percentage van de totale opbrengsten.
- Solvabiliteit: > 40%
Dit getal geeft aan hoeveel 'vet er op de botten zit'. Het wordt berekend door het eigen vermogen uit te drukken in een percentage van het balanstotaal. Banken en het waarborgfonds (Wfz) vragen een solvabiliteit van minimaal 25%.
- DSCR: > 1,3%
Dit is een getal dat weergeeft hoe goed we in staat zijn om de rente- en aflossingsverplichtingen aan banken te voldoen. Dit is daarom een ratio waar met name banken en Wfz in geïnteresseerd zijn en nemen deze op in hun leningsvoorwaarden. De berekening is als volgt: $DSCR = \frac{\text{jaarresultaat minus afschrijving en rentelasten}}{\text{rente en aflossingen op leningen}}$.
- Liquiditeit: > € 10.000.000,--
Kort gezegd: hoeveel staat er op de bank. Uitgangspunt is dat wij bij uitblijven van ontvangsten toch drie maanden lang de salarisbetalingen kunnen verrichten.

Je kunt niet meer uitgeven dan binnen komt. Ieder organisatieonderdeel moet op zichzelf gezond zijn. Zoals we verwachten dat teams zich aan kaders houden, zo verwachten de leden van het Panoramaoverleg ook van elkaar dat zij zich aan deze kaders houden. We informeren elkaar tijdig, voeren hierover onderling het gesprek en waar nodig helpen we elkaar. Het is onze bedoeling hierin een voorbeeld te zijn voor teams.

4.8 Uitgaande van wet- en regelgeving

We willen in onze organisatie de processen eenvoudig organiseren. Hier gaan we uit van de vakkundigheid van en met het vertrouwen in onze zorgverleners. Dat betekent dat we terughoudend zijn in het opleggen van centrale regels en procedures. Dit doen we alleen als de noodzaak onomstotelijk aangetoond kan worden. In dat geval maken we teams deelgenoot van het dilemma, vragen we hen mee te denken in de oplossing en komen we in consent tot een afspraak.

Uiteraard blijven we wel voldoen aan de geest (de bedoeling) van de wet- en regelgeving die voor onze organisatie geldt. We zijn hierin kritisch, omdat vaak ongemerkt medewerkers met te veel regels worden belast die hen afleiden van hun eigen verantwoordelijkheid en hen het eigenaarschap ontnemt. Het Panoramaoverleg vormt een hitteschild tussen de buiten- en binnenwereld.

ZorgAccent ervaart dat zij door haar kritische houding regelmatig in discussies terechtkomt met externe belanghebbenden. Zij zoekt daarin de dialoog, gemotiveerd vanuit de missie en visie. Hierbij stellen wij onszelf en belanghebbenden regelmatig de vraag: waarom? Wat is hiervan de bedoeling?

Medewerkers krijgen bij ZorgAccent de ruimte om te reflecteren en zich te ontwikkelen in hun vak. We houden zaken graag simpel en sluiten aan bij wat er al is. We gebruiken onze interne verantwoording ook om ons extern te verantwoorden. Om kwaliteit te beoordelen, moet je het ervaren.

Wij nodigen daarom externe belanghebbenden, waaraan wij ons dienen te verantwoorden, graag uit om te komen kijken in de praktijk en het gesprek over kwaliteit aan te gaan met cliënten en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.
