

Jaarimpressie 2022





Voorwoord

Met dit kwaliteitsjaarverslag legt ZorgAccent verantwoording af over het jaar '22. Dit document is geschreven voor de bewoners, cliënten, hun naasten, onze medewerkers en vrijwilligers en aan alle overige belanghebbenden. We hebben samen met medewerkers, met naasten van bewoners/cliënten (hierna te noemen: cliënten) en de vrijwilligers gewerkt vanuit de visie van ZorgAccent. Dit om cliënten zoveel mogelijk autonomie te geven of hen daarin te ondersteunen. Een autonoom persoon probeert zaken na te streven die voor hem en/of haar belangrijk of waardevol zijn en bewandelt op die manier een eigen levenspad. Dat is wat wij willen; dat de kwetsbare mensen die aan onze zorg zijn toevertrouwd, zoveel mogelijk hun eigen levenspad kunnen vervolgen ondanks de beperkingen die zij ervaren.

In de Woonzorg noemen wij dat: net als thuis of zo thuis mogelijk. Wij zijn er trots op en dankbaar voor dat dat in veel situaties is gelukt. Wij weten dit doordat we dit regelmatig horen van cliënten en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers maar ook terugzien op bijvoorbeeld de website van Zorgkaart Nederland, waar ZorgAccent van bewoners en naasten een gemiddeld waarderingcijfer voor '22 ontving van 9.4 op basis van 303 waarderingen zowel voor de wijkverpleging als voor de woonzorg. Veel waardering en complimenten dus voor al onze medewerkers en vrijwilligers die dit gezamenlijk hebben gerealiseerd in een jaar waarin we met name in het eerste half jaar nog te kampen hebben gehad met het coronavirus.

Aan de hand van diverse thema's nemen wij u mee waar onze aandacht in 2022 naar toe is gegaan. We wensen u veel leesplezier.

Het panoramateam van ZorgAccent

Kwaliteitskader Wijkverpleging

Het Kwaliteitskader wijkverpleging (vastgesteld in 2018) beschrijft wat goede wijkverpleging is en wat cliënten en hun naasten mogen verwachten. Het Kwaliteitskader biedt inspiratie en handvatten voor zorgprofessionals en zorgaanbieders om de zorgverlening continu te verbeteren. Het vormt het uitgangspunt voor extern toezicht en inkoop en contractering van zorg.

Dit kader richt zich op de verzorging en verpleging die mensen thuis ontvangen en op de preventieve en gezondheid bevorderende taken van wijkverpleging. De cliënt in brede zin staat in dit kader centraal. De cliënt die ondersteuning nodig heeft vanwege gezondheidsproblemen, maar ook mensen zonder zorgvraag die gesteund worden in het vinden van een leefstijl die gezondheidsproblemen kan voorkomen. In alle gevallen probeert wijkverpleging mensen zoveel mogelijk in staat te stellen hun eigen leven voort te zetten, ondanks beperkingen door gezondheid of leeftijd.

De wijkteams van ZorgAccent kunnen worden beschreven als een team van (wijk)verpleegkundigen en verzorgenden dat zich richt op individuele verpleging en verzorging, maar ook op gezondheidsbevordering in brede zin in het werkgebied waar het team actief is. Het team werkt samen met zorg- en hulpverleners in en rond het werkgebied zoals huisartsen, specialisten, apothekers, gespecialiseerde verpleegkundigen, paramedische zorgverleners, wijkteams en netwerken van vrijwilligers en mantelzorgers. Wijkverpleging benut dit netwerk om tot een passend zorgaanbod voor cliënten te komen en om gezamenlijk te werken aan gezondheidsbevordering en preventie.

In samenwerking met ZorgAccent Huishoudelijke Hulp b.v. wordt gewerkt aan de verbinding tussen Thuisbegeleiding, Huishoudelijke Hulp en Dagbesteding om door een betere samenwerking de kwaliteit van dienstverlening naar een hoger plan te brengen.

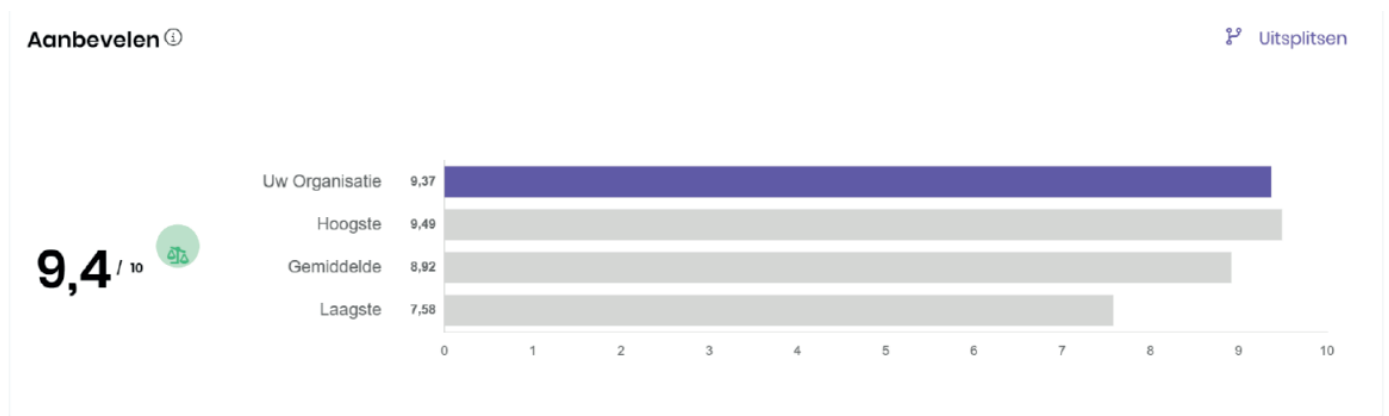
De essentie van de wijkverpleging binnen ZorgAccent sluit volledig aan bij de kernwaarden uit het Kwaliteitskader: generalistisch, persoonsgericht, continu en in de nabijheid van de cliënt. Een vertrouwde, gelijkwaardige relatie met de cliënt centraal. Om die reden kent ZorgAccent wijkteams van maximaal 12 medewerkers in 1 team.

Wijkverpleging richt zich op 'positieve gezondheid', dat wil zeggen dat de aandacht zich richt op de kwaliteit van leven en het versterken van de zelfredzaamheid.

Wijkverpleging werkt 'cyclisch', dat wil zeggen dat ze cliënten volgt, op veranderingen anticipeert en signaleert, zodat de zorgverlening tijdig kan worden aangepast.

De kwaliteit van de wijkverpleging binnen ZorgAccent wordt gemeten op basis van de PREM indicatoren (PREM=Patient Reported Experience Measures).

Een meetinstrument dat kwaliteitsinformatie oplevert over wijkverpleegkundige zorg en ondersteuning thuis. Het betreft een vragenlijst om mensen naar hun ervaring met het zorgproces te vragen.



Aanbevelen ①

 Uitsplitsen

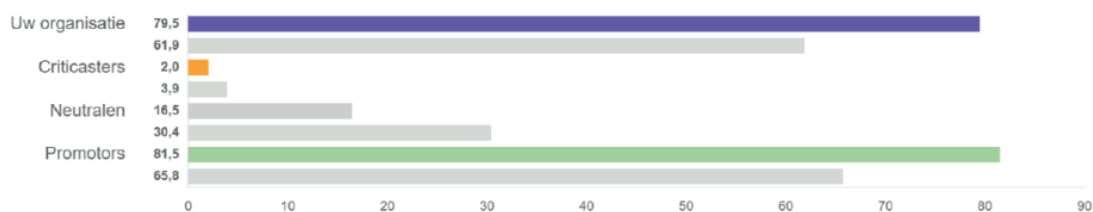
9,4 / 10



NPS ①

 Uitsplitsen

79,5

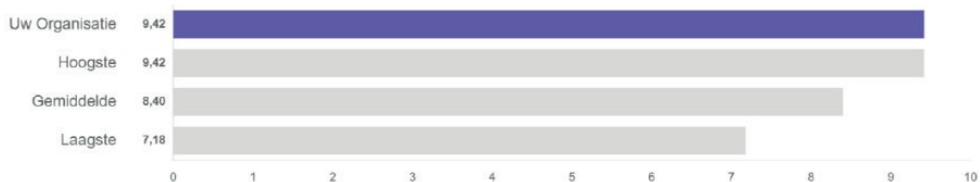


Ervaringen

Vast team ①

 Uitsplitsen

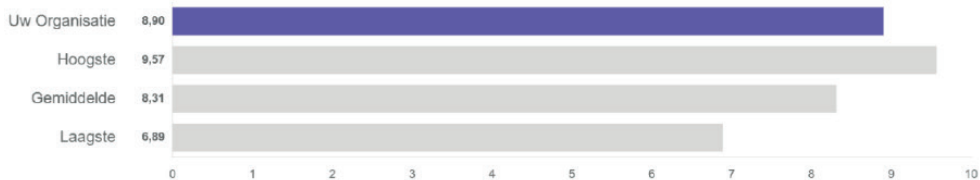
9,4 / 10



Afgesproken tijd ①

 Uitsplitsen

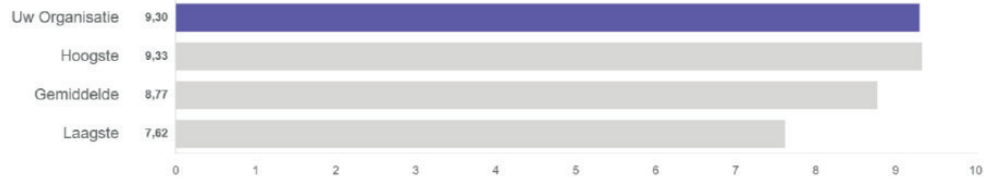
8,9 / 10



Wensen ①

 Uitsplitsen

9,3 / 10



Manier van leven ①

 Uitsplitsen

9,3 / 10



Aandacht ①

 Uitsplitsen

9,4 / 10



Gemak ①

 Uitsplitsen

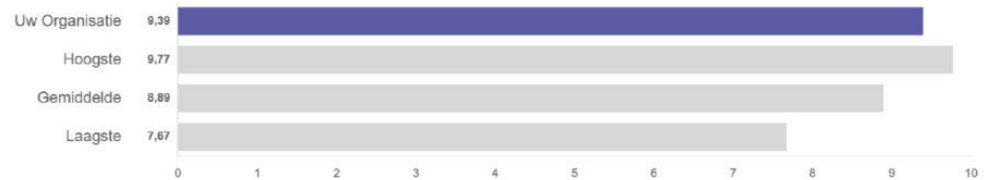
9,5 / 10

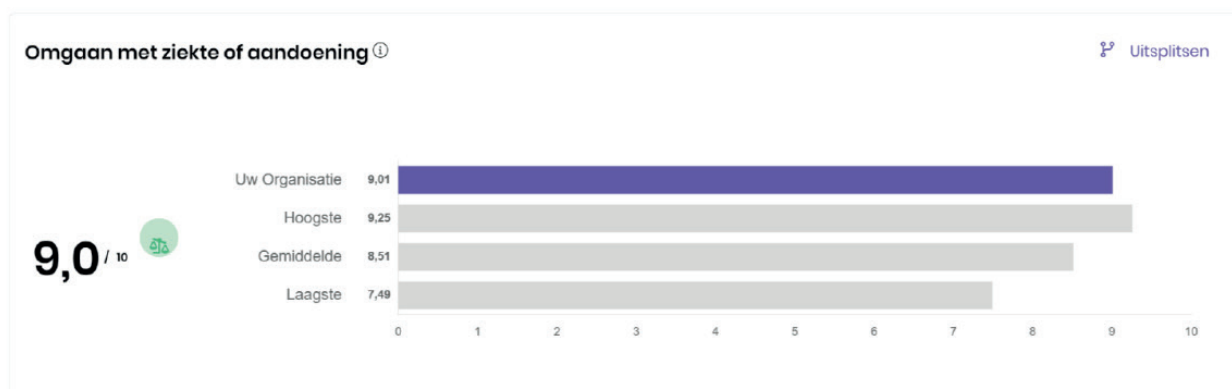
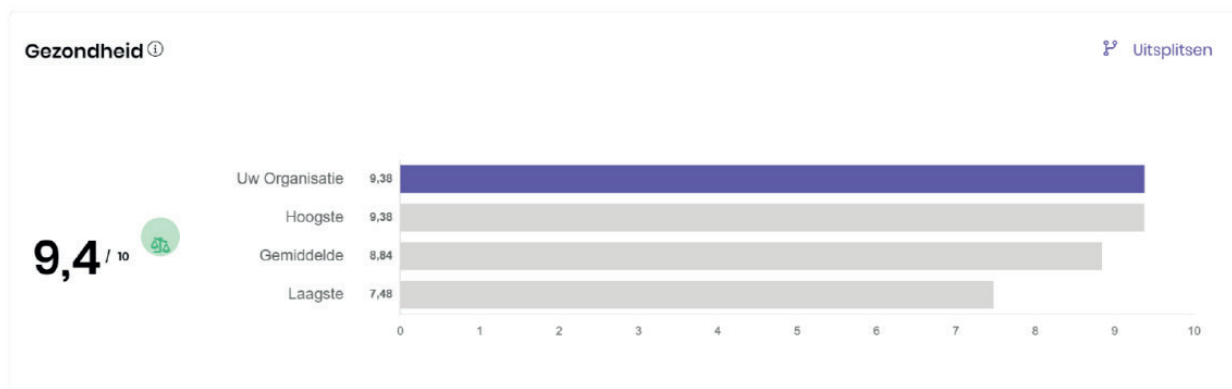


Vertrouwen in deskundigheid ①

 Uitsplitsen

9,4 / 10





ZorgAccent levert de gegevens van de PREM door aan de openbare database Zorgkaart Nederland.

Vanuit het kwaliteitskader worden nog een aantal professionele kwaliteitseisen gesteld.

ZorgAccent maakt deel uit van het lokale (zorg)netwerk. Op meerdere onderdelen participeert ZorgAccent waar het gaat over samenwerking met partners in het lokale (zorg)netwerk, zowel in het voorliggende veld als met de ziekenhuizen in de regio. Overlegvormen tussen aanbieders, met de zorgverzekeraars, met gemeenten, met huisartsen etc. van belang is voor de kwaliteit van zorg.

ZorgAccent kent zelfsturende teams wijkverpleging bestaande uit (wijk) verpleegkundigen en verzorgenden IG. Deze zelfsturende teams werken met kaders die we samen overeenkomen. De verschillende competenties zijn passend bij de vraag van de cliënt. De zorgverleners zijn vakbekwaam, werken als professionals met elkaar en aanvullend op elkaar. Dat houdt in dat iedere zorgprofessional een individuele verantwoordelijkheid draagt om optimale zorg te verlenen aan burgers en cliënten. De verpleegkundigen staan geregistreerd in het BIG-register op grond van de Wet BIG. Er wordt gewerkt volgens het cyclisch verpleegkundig proces op basis van het Omaha systeem.



Kwaliteitskader Woonzorg

Het Kwaliteitskader (vastgesteld in 2017) vormt de wettelijke basis voor de kwaliteit binnen de verpleeghuiszorg (lees ook woon-zorgcomplexen). Het motto van het geactualiseerde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg luidt: 'Samen leren en ontwikkelen.' Dit is van begin af aan de inzet en doelstelling van het kwaliteitskader geweest. Een hulpmiddel om met alle betrokkenen de kwaliteit van de verpleeghuiszorg hoog te houden. De Stuurgroep blijft zich van harte gezamenlijk inzetten voor het verder leren en ontwikkelen van kwaliteit in de verpleeghuiszorg.

Het kader beschrijft wat we gezamenlijk onder goede zorg verstaan en hoe daaraan gewerkt wordt in verpleeghuizen. Het kwaliteitskader heeft meerdere doelen. Het laat op de eerste plaats zien wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg en het helpt hen om een weloverwogen keuze te maken voor een zorgorganisatie. Ten tweede stimuleert dit kader zorgorganisaties en hun zorgprofessionals om samen de kwaliteit van de zorg en ondersteuning continu te optimaliseren en het lerend vermogen te versterken. Ten derde is dit kader de basis voor extern toezicht en voor inkoop en contracteren van zorg.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg kent 8 bouwstenen, waarbij de optimale kwaliteit van leven van de cliënt het vertrekpunt is. Dat krijgt vorm in de interactie tussen bewoner, zijn of haar naaste(n) en de zorgprofessional/zorgverlener, op de locatie waar de cliënt woont en zorg en ondersteuning krijgt. De acht thema's zijn; Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, Wonen en Welzijn, Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning, Leren en ontwikkelen, Gebruik van Informatie, Helpbronnen / Omgeving en context, Personele samenstelling en Leiderschap.

Alle Woonzorgteams in het primaire proces zijn klein georganiseerd en zijn als team samen verantwoordelijk voor de groep bewoners die verblijven op een woonafdeling of op een GRZ behandelafdeling. De woonzorgteams zijn ook zelfsturende teams en werken met de kaders die we samen overeenkomen.

Alle activiteiten zijn gericht om het voor de bewoners in de laatste fase van hun leven zo fijn en aangenaam mogelijk te maken. Het zorgteam werkt samen met behandelaren en collega's uit de ondersteunende afdelingen. Maar ook het samen doen met familie en vrijwilligers is een belangrijk uitgangspunt. Helaas heeft in 2022 'het samen doen' door corona veel hobbels gekend.

We hebben op verschillende plekken en in wisselende samenstellingen veel gesproken over 'kwaliteit van leven' en (on)tevredenheid van de bewoners en familieleden. In 2022 scoorden we hoog op Zorgkaart Nederland met een gemiddeld cijfer van een 9,4.



Als organisatie is er binnen de ook binnen de wijkverpleging en de woonzorg voldaan aan de organisatorische randvoorwaarden.

- Er is ruimte zijn voor leren en verbeteren. Door de Covid-19 pandemie heeft er echter in 2022 geen Zorg-Accentspiegel of Gluren bij de Buren plaatsgevonden. Deze interne visitatie was niet mogelijk om verspreiding van het virus tegen te gaan.
- Er wordt gewerkt volgens het Rijnlands model met alle aandacht voor professionele kwaliteit en inbreng van de medewerkers in het vast te stellen (kwaliteits)beleid.
- De samenstelling van de teams maken dat competenties van het team passen bij de zorgvraag.
- In afwachting van de landelijke ontwikkelingen rondom de Wet Zorg en Dwang zijn de medewerkers voorbereid door middel van een E-learning. De projectgroep WZD volgt de landelijke proeftuinen en heeft ondertussen een eigen pilot voorbereid die in 2022 uitgevoerd gaat worden.
- Teams hebben real-time inzicht in hun teamresultaten, worden via het communicatieplein voorzien van de nodige informatievoorziening. Daarnaast worden zij ondersteund door het Wijk- Woon Service Centrum.
- ZorgAccent heeft verbinding met kennisontwikkeling en opleiding door goede contacten met opleidingsinstituten. Zo vervult de organisatie ook een belangrijke rol als schakel tussen praktijk en opleidingen, bijvoorbeeld door het bieden van stageplaatsen, het deelnemen aan onderzoek en het leveren van inzicht in de ontwikkeling van de zorgpraktijk.

Covid-19 pandemie

ZorgAccent is in de eerste maanden van 2022 volop getroffen door de besmettelijke omikronvariant, veel medewerkers en cliënten kregen te maken met isolatie en quarantaine. Sommige cliënten en medewerkers zijn ziek geworden, maar veel anderen hadden weinig of geen klachten. Om deze reden bleek het uiteindelijk ook verantwoord om m.i.v. maart voor een groot deel mee te gaan met de landelijke versoepelingen. Het noodplan zorgcontinuïteit ZorgAccent is begin januari geactualiseerd, maar het was niet nodig om het noodplan in werking te brengen. Door de flexibiliteit en tomeloze inzet van alle medewerkers is voorkomen dat het noodplan ingezet moest worden.

De regionale cohort is gesloten op 4 februari '22. Er werd relatief weinig gebruik van gemaakt. Door de 1ste booster lag het aantal besmettingen onder bewoners binnen de VVT aanvankelijk laag. Later steeg het aantal besmettingen en kon een enkele bewoner op de eigen kamer in isolatie en bij meerdere besmettingen ging de afdeling in quarantaine. Halverwege het jaar is er steeds verder afgeschaald, naar mate ook de landelijke versoepelingen vorm begonnen te krijgen.

Effecten van de Covid-19 pandemie

De effecten van ruim twee jaar covid-19 waren en zijn nog steeds groot. Er is van medewerkers heel veel gevraagd qua inzet en flexibiliteit, waaronder het voortdurend oplossen van diensten gezien de uitval door de quarantaine periode. In de Wijkverpleging kon er worden afgeschaald en werd er voornamelijk een beroep gedaan op de mantelzorgers. Binnen de Woonzorg was afschalen geen optie, met als gevolg dat er meer uren werden gedraaid en medewerkers over hun eigen grenzen heen gingen. Het moge duidelijk zijn dat ook het verzuimpercentage sterk steeg. Veel scholingen en trainingen hebben lange tijd stil gelegen, omdat het niet mogelijk was om fysiek bij elkaar te komen. Er werd gedurende de covid-19 pandemie volop gebruik gemaakt van E-learningprogramma's, maar er is zeker een achterstand opgelopen in het ontwikkelen van alle vaardigheden en competenties.

Onderzoek toekomstbestendigheid

In het voorjaar van '22 heeft het Panoramateam de opdracht gegeven aan prof. Dr. Hans Bossert om een onderzoek te doen naar de toekomstbestendigheid van ons Rijnlandse organisatie-model, gebaseerd op zelfsturing. Het onderzoek bevestigde dat het model toekomstbestendig is maar dat daarvoor wel actie ondernomen moet worden. De zorgteams hebben te maken met hoge werkdruk, complexe en toenemende zorgvragen, vacatures en een hoog verzuim dragen voornamelijk zorg voor die druk. Teams zijn aan het overleven en we staan nog maar aan het begin van de 'grijze golf' die op ons afkomt. Dit vraagt om interventies om toekomstbestendige zorgmedewerkers te behouden voor de zorg. Om samen nieuwe en slimme manieren van organiseren te bedenken. En dat is geen opdracht van de zorg alleen; we hebben hiervoor de hele samenleving nodig. De zorg is niet meer zo vanzelfsprekend als dat het de afgelopen decennia is geweest. Dit vraagt om verandering, om transformatie; verandering van gedrag in een veranderende omgeving.

Daarom heeft het panoramateam in het najaar van '22 een procesbegeleider transformatie aangesteld die met allerlei werkgroepen, waar zorgmedewerkers in participeren, tot veranderende concepten komt op het gebied van:

Bij ZorgAccent wil je werken • Bij ZorgAccent gebruiken we technologie voor goede zorg • Bij ZorgAccent zorgen we samen • Bij ZorgAccent werken we duurzaam • Bij ZorgAccent maken we keuzes • Bij ZorgAccent doen wij dat zo.



Brand

Medio werd de organisatie opgeschrikt door brand op locatie Krönnenzommer in Hellendoorn. Ruim 65 kwetsbare bewoners moesten worden geëvacueerd en verbleven langere tijd elders. Ondanks de impact van een dergelijke calamiteit bleek gelukkig snel dat er geen sprake was van persoonlijk letsel bij bewoners en medewerkers. De afhandeling van de schade en evaluatie loopt nog door tot begin '23. De herbouw van de afdeling zal nog het hele jaar '23 in beslag nemen.

Verzuim

Het verzuimcijfer '22 ligt op 8,66%. ZorgAccent streeft naar een verzuimcijfer van 6%. Het hoge verzuim wordt voor een deel veroorzaakt door het coronavirus en de daaraan verbonden 5 dagen quarantaine, onafhankelijk van of men zich ziek voelde of niet en de hogere werkdruk die dit tot gevolg had. Het werk in de zorg is voornamelijk fysiek werk en daardoor kan men veelal niet thuis werken. Het verzuim ligt bij ZorgAccent iets hoger dan binnen de gehele zorg branche (8,36%), maar lager dan gemiddeld over alleen de VVT (9,54%) gemeten. De lessen die we geleerd hebben van Falke en Verbaan zijn in '22 opnieuw onder de aandacht gebracht van de medewerkers.

Nieuwbouw Vospaviljoen en Het Rembrandt

In het voorjaar van '22 zijn er twee nieuwbouwprojecten opgeleverd. Het Vospaviljoen op het terrein van Krönnenzommer en de daarbij behorende werkplaats werd in gebruik genomen. Een gebouw, dat volledig aansluit bij de behoefte en begeleiding voor cliënten met het syndroom van Korsakov.

Het Rembrandt in Nijverdal werd ook in het voorjaar van '22 in gebruik genomen. Een locatie die zich richt op herstel en kortdurend verblijf (Geriatrische Verpleeghuiszorg en Eerstelijns Hoog).

Ontwikkeling regionale expertise centrum Korsakov

De doelgroep Korsakov heeft in het voorjaar van 2022, na een intensief visitatietraject, de status 'regionale expertise centrum' ontvangen. Dit betekent dat ZorgAccent consultatie biedt aan andere organisaties en een actieve bijdrage levert aan de keten.



alles over korsakov

Wet Zorg en Dwang

De Wet Zorg en Dwang loopt nu al een tijd mee en in 2022 is het onderwerp in veel teams goed onder de aandacht. De wet dwingt ons om het gesprek te voeren met elkaar, met de bewoner en met de eerste contactpersoon en na te denken of er alternatieven zijn om dwang of vrijheidsbeperkende maatregelen te voorkomen. De Projectgroep WZD was actief in 2022 en heeft regelmatig contact gehad met de zorgteams en met de WZD functionarissen. Er zijn binnen de organisatie vier WZD functionarissen; die kunnen worden ingeschakeld wanneer er bij een cliëntcasus sprake is van dwang.

Zorgtechnologie

De inzet en het gebruik van Zorgtechnologie wordt steeds belangrijker. In 2022 heeft de directeur Wijkverpleging een nieuw kader gegeven aan de wijkteams, om eerst bij een nieuwe cliënt naar het gebruik van hulpmiddelen te kijken die zelfredzaamheid ondersteunen, zo mogelijk zorgtechnologie in te zetten en wanneer dat onvoldoende blijkt, daarna pas de fysieke zorg in te zetten. Er werden het afgelopen jaar meerdere Tessa's en Memorylanes ingezet bij cliënten met beginnende dementie.

Maatschappelijke betrokkenheid ZorgAccent

In het kader van maatschappelijke betrokkenheid heeft ZorgAccent de oudbouw van Dr. Vospaviljoen en Het Palet op het terrein van Kronnenzommer m.i.v. 14 maart '22 beschikbaar gesteld voor de opvang van Oekraïense vluchtelingen. Deze opvangplek, genaamd De Berghoeve, is geschikt voor gezinnen met jonge kinderen tot 4 jaar en ouderen, omdat er geen basisschool in de directe omgeving is. De opvang is tot stand gekomen na een positief advies van de gemeente Hellendoorn en Vluchtelingenwerk. De medewerkers van ZorgAccent hebben gul spullen gedoneerd. Het verblijf wordt door de vluchtelingen als goed ervaren. Meer dan 80% van de vluchtelingen in de werkzame leeftijd heeft werk gevonden in de omgeving.

Duurzaamheid

Bureau Gzicht is na twee uitgebreide sessies en presentaties als jong, creatief bureau, gekozen om ZorgAccent verder te helpen op het pad van duurzaamheid. In november 2022 is het project 'Duurzaamheid' van start gegaan onder leiding van een projectleider. Er werd een ambitiesessie georganiseerd waarin ontwikkelthema's worden vastgesteld. Het doel is om ZorgAccent blijvend duurzamer te maken in een klimaat van continu verduurzamen. De projectleider fungeert als aanspreekpunt en aanjager. Er wordt 1 jaar uitgetrokken voor dit project.

Algemeen

Doel

ZorgAccent 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.

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.

Missie

Het is de missie van ZorgAccent om iedereen te laten ervaren hoe bijzonder onze zorg is. ZorgAccent staat voor de volgende 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 ideeën

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 let 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 wel werkt, werkt bij een ander niet. We bedenken oplossingen en nemen initiatief.

Kernactiviteiten

ZorgAccent is een krachtige en veelzijdige zorgorganisatie actief in zorg, welbevinden, wonen en behandeling in het werkgebied Noord West Twente & Salland. ZorgAccent biedt dag en nacht verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding, bij mensen thuis of in een van onze woonzorglocaties. Onderdeel van Stichting ZorgAccent is ZorgAccent Huishoudelijke Hulp B.V. waar vanuit WMO hulp en ondersteuning in het huishouden bij cliënten thuis wordt geboden.

Bij ZorgAccent werken ruim 2800 medewerkers en ruim 900 vrijwilligers. Onze professioneel opgeleide zorgmedewerkers werken geheel zelfstandig om bewoners en cliënten zo goed en persoonlijk mogelijke zorg te bieden. Zij maken de professionele keuzes en afwegingen in hun dagelijkse werk. Dat kunnen ze goed, omdat ze een erkend diploma hebben behaald en de nodige werkervaring hebben. Zij staan in de 'frontlinie' en krijgen alle ruimte om binnen kaders en in afstemming met de bewoner/client of contactpersoon te doen wat nodig is.

Inrichting organisatie op basis van het Rijnlands model

ZorgAccent streeft ernaar om de organisatie zo simpel mogelijk te houden en de inzet van ondersteunende diensten zoveel mogelijk af te stemmen op wat bewoners/cliënten of medewerkers nodig hebben. Zelfsturing is het middel dat wordt gebruikt om alle (zorg)medewerkers zoveel mogelijk de ruimte te geven om in samenspraak met de bewoners de zorg en/of begeleiding te bieden die nodig is of als team daaraan te ondersteunen. Zelfsturing helpt zowel medewerkers als bewoners om zelf eigenaarschap, verantwoordelijkheid en eigen regie te nemen voor het handelen.

Binnen ZorgAccent werken we met kleine teams en in plaats van taakgericht en specialistisch, werken we zoveel mogelijk persoonsgericht en generalistisch. Er wordt gebruik gemaakt van kaders, die de professionals ruimte geven, duidelijkheid en eenvoud om het werk zo optimaal mogelijk te organiseren en zoveel mogelijk zelfstandig besluiten te kunnen nemen. In de woonzorg geldt het principe 'net als thuis': samen met de bewoner, naasten, vrijwilligers en zorgmedewerkers vormen we een leef-werkgemeenschap (community): we doen het samen!

De ondersteunende organisatie werkt integraal en gebaseerd op principes van eenvoud. Meer regels opleggen dan nodig, zorgt voor overbelasting bij medewerkers, neemt zelf nadenken weg en daardoor neemt veelal het werkplezier af. Bij alles wat wordt opgelegd door wet- en regelgeving, normen en richtlijnen, wordt daarom sterk nagedacht over de bedoeling en op welke manier we de bedoeling zo simpel mogelijk kunnen bereiken. Het Panoramateam (bestaande uit bestuurder, directeurs woonzorg en wijkverpleging, expert P&O, concern controller en programmamanager) vormt een 'hitteschild' tussen de buiten- en binnenwereld.

Alle medewerkers van ZorgAccent werken vanuit het principe: 'Denkt in mogelijkheden'. Dit helpt om in situaties die dreigen vast te lopen, te komen tot nieuwe, creatieve oplossingen. Ook de ondernemingsraad, cliëntenraad en de raad van toezicht kijken met ons mee, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.

