

Jaarimpressie 2023



Voorwoord

Met dit kwaliteitsjaarverslag legt ZorgAccent verantwoording af over het jaar 2023. Dit document is geschreven voor de bewoners, cliënten, hun naasten, onze medewerkers en vrijwilligers en aan alle overige belanghebbenden.

We hebben samen met bewoners/cliënten (hierna te noemen: cliënten), medewerkers, naasten van 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 oktober 2022 hebben we een gezamenlijke aftrap gehad van de “transformatie” van ZorgAccent. Transformatie betekent ook wel ‘verandering’. Want één ding is zeker: we moeten het samen anders doen. Het percentage ouderen in Twente verdubbeld tot 2040, terwijl het aantal zorgmedewerkers gaat afnemen en we het ook allemaal betaalbaar moeten houden. Een grote opgave.

Bij ZorgAccent zien we dit als een uitdaging. Ook hierin willen we de koploper zijn. In 2014 hebben we laten zien dat ZorgAccent zich onderscheidt ten opzichte van andere organisaties. We hebben Lef en kunnen én willen het anders organiseren. Dat gaan we nu weer doen!

In het afgelopen jaar hebben we daarom in werkgroepen gewerkt aan de hand van zes thema’s, namelijk;

- *Bij ZorgAccent werken we samen*
- *Bij ZorgAccent werken we duurzaam*
- *Bij ZorgAccent wil je werken*
- *Bij ZorgAccent doen we het zo*
- *Bij ZorgAccent maken we keuzes*
- *Bij ZorgAccent gebruiken we technologie voor goede zorg*

Deze impressie van 2023 staat in het teken van deze zes thema’s en worden verder beschreven in het hoofdstuk ‘ZorgAccent in transitie’.

Vooruitblik op 2024

Er is een plan gemaakt om een ‘echte’ verandering mogelijk te maken die impact heeft. Een Proeftuin is de oplossing! We gaan een Proeftuin starten in 2024 in een buurt, wijk of gebied. Hierin gaan we met alle betrokkenen het ‘wiel opnieuw uitvinden’, zonder gehinderd te worden door bestaande regels en afspraken.

Dit betekent dat we het samen met de professionals van het primaire proces, de medewerkers van de ondersteuning, maar ook met andere samenwerkingspartners ‘opnieuw gaan bedenken’. Het uitgangspunt is dat we meer zorgvragers willen helpen voor minder geld en ons niet laten leiden door de arbeidsmarkttekorten.

We gaan niet alleen kijken naar onze eigen manier van organiseren, maar ons ook richten op de inwoners in deze buurt, wijk of het gebied. Alles vanuit de visie van ZorgAccent, met eigen regie en zelfredzaamheid. We gaan oplossingen bedenken, die het mogelijk maken dat kwetsbare ouderen langer thuis kunnen blijven wonen. Samen gaan we het anders doen!

Het samen doen is een belangrijke waarde en dat betekent onder anderen dat we niet meer willen denken in Woon en Wijk. We willen onze eigen belemmeringen en schotten wegnemen, waardoor we optimaal gebruik gaan maken van ieders expertise en zo ook veel flexibeler worden.

Al met al een mooie uitdaging. Samen kunnen we dit!

Aline, Erik, Sander, Hans, Rolf, Margaret, Ellen en Ina
Leden van het panoramateam van ZorgAccent

ZorgAccent in transitie

Er is afgelopen jaar veel gebeurd. Hieronder per thema een greep uit de initiatieven waaraan de werkgroepen hebben gewerkt in 2023.



Bij ZorgAccent wil je werken

We zorgen ervoor dat het fijn werken is bij ZorgAccent. Voor bestaande en nieuwe medewerkers en ook voor vrijwilligers. Werkplezier, de ruimte krijgen om je vak uit te oefenen, jezelf kunnen ontwikkelen, goede arbeidsomstandigheden en persoonlijke aandacht. Dat is belangrijk. Daarom hebben we een actieve afdeling Opleiding en Ontwikkeling, nabije teamcoaches en benaderbare adviseurs P&O.

Nieuwe collega's

Sollicitanten, leerlingen, stagiairs en nieuwe collega's moeten zich welkom voelen bij ons. Daarom hebben we ons eigen warme welkom onder de loep genomen. Daarom hebben we de sollicitatieprocessen via de websites verbeterd. We maakten een voorbeeld van een goed inwerkprogramma dat teams kunnen gebruiken. En we pasten onze introductiebijeenkomsten aan. We vinden het namelijk heel belangrijk om kennis te maken met onze nieuwe collega's en ze te vertellen hoe wij samenwerken bij ZorgAccent.

Voor elkaar en voor jezelf zorgen

We hebben in 2023 iedereen de gelegenheid gegeven om naar de voorstelling Mag ik je Kussen te gaan. In die voorstelling zie je hoe mooi en belangrijk de zorg is voor kwetsbare mensen. Maar, ook dat het werk best zwaar kan zijn en dat je dus ook goed voor elkaar en voor jezelf moet zorgen. Ons verzuim is sinds Corona nog steeds hoog. Ook daarom moeten we aandacht voor elkaar hebben. Verder willen we aandacht hebben voor speciale thema's in ons leven. Hoe is het als je thuis problemen hebt? Als je wat ouder bent, wat kunnen we dan van jou leren met al je ervaring? En hoe is het om in de zorg te gaan werken als je net van school komt, en dus nog niet zo veel ervaring hebt? Of hoe combineer je alles als er thuis drie kleine kinderen rondlopen? Dat zijn thema's waarover we in gesprek met elkaar moeten blijven. In de organisatie en in de teams.

Personeelstekort

We denken dat we in de toekomst mogelijk toch personeelstekorten krijgen. Misschien moeten we dan wel vaker een beroep doen op familie. In de woonzorg had rond december een team problemen om diensten op te vullen. Op vrijdagmiddag nog iemand zien te vinden voor het weekend, ga er maar aan staan. Ina Kerkdijk gaf het team het advies om de familie te bellen en om hulp te vragen. Er zijn toen toch drie families bereid geweest om mee te werken. Best spannend voor iedereen, maar ook zo leuk en zo fijn!



Bij ZorgAccent zorgen we samen

In de transitie die ZorgAccent doormaakt, oftewel 'Onderweg naar de toekomst' is het thema 'Bij ZorgAccent zorgen we samen' heel belangrijk. Want met de krappe arbeidsmarkt, de toenemende zorgzwaarte en het toenemende aantal mensen dat zorg nodig heeft, moeten we het écht samen gaan doen. Samen met familie, buurt en vrijwilligers goede zorg en kwaliteit van leven bieden voor onze bewoners, daar gaat het om.

De tijd van 'alleen maar op bezoek komen' bij je naaste staat ter discussie. Niet alleen door de bovenstaande problematiek. Maar, ook omdat de familie en iedereen met wie de bewoner een band had voor zijn/haar verhuizing naar onze woonzorglocatie zo belangrijk is in diens leven. Én omdat zij de bewoner goed kennen en wij als professionals daarvan kunnen leren.

De kunst is om samen te ontdekken en te realiseren hoe we het binnen ZorgAccent (nog) meer kunnen samendoen. Hoe word je samen met familie/naasten/vrijwilligers een team? Hoe kunnen we de laatste fase van het leven van de bewoners samen zo optimaal mogelijk invullen? In teams gebeuren er al mooie dingen.

We weten dat familie en vrienden voor onze cliënten het allerbelangrijkste zijn. En we willen daarom graag samenwerken. Hoe je dat doet, dat is niet altijd makkelijk. Het begint bij ontmoeten. Bijvoorbeeld door de cliënt én diens naasten bij de eerste kennismaking te betrekken en samen afspraken te maken over de zorg. Door bij een toekomstige bewoner thuis langs te gaan. Door het levensverhaal van iemand te delen met elkaar. Door familiebijeenkomsten te organiseren. Of door elkaar even gedag te zeggen en te vragen hoe het gaat wanneer je als zorgprofessional familie tegenkomt in de gang. Zo bouw je aan de onderlinge relatie en wordt het makkelijker overleggen en samenwerken.

Samen zorgen, samen doen

Teams en families die hierover met elkaar in dialoog willen, kunnen dat doen met het spel “Samen zorgen, samen doen” voor woonzorglocaties. Aan de hand van vragen ga je met elkaar in gesprek en kun je afspraken maken. Voor het organiseren van een familiebijeenkomst of het opzoeken van informatie over ‘samen zorgen’, is er een groep kennisdragers ‘Samen Zorgen’ in Pynter, het leerplatform van ZorgAccent.

Verhuizen naar het verpleeghuis: een breuk met het verleden?

Voor mensen is de verhuizing naar een verpleeghuis vaak een grote overgang. Hoe mooi is het als we kunnen voorkomen dat het ook een breuk met het verleden wordt. Hoe kunnen we dat doen? Is het bijvoorbeeld mogelijk dat de mensen die thuis op bezoek kwamen of mee zorgden, dat ook in het verpleeghuis komen doen? Bijvoorbeeld de buurvrouw die op de koffie kwam en dan de krant voorlas? Zouden de mannen van de klaverjasclub bereid zijn om hun oude vriend op te halen, zodat hij toch kan komen klaverjassen? Of, als dat niet meer mogelijk is, zouden ze dan af en toe in het verpleeghuis kunnen komen klaverjassen? Als iemand het hele leven dol was op honden, kunnen we dan een bezoek hond regelen met elkaar? En als iemand het hele leven al niet stil heeft kunnen zitten, zou dan een familielid samen met de bewoner wat huishoudelijke klusjes kunnen doen? Zo kun je blijven wie je bent, mét degenen die belangrijk voor je zijn. Net als thuis. Ook in het verpleeghuis.

Meer naar buiten? Een dochter vertelt

“Mijn vader woont nu een paar maanden bij ZorgAccent. We zijn blij dat hij zijn draai hier heeft gevonden. Maar, hij is een echt buitenmens en hij wordt zelden meegenomen naar buiten. Ik zal je vertellen: daar was ik best wel boos over. Ik vond wandelen een taak van de medewerkers. Toen ik er de derde keer iets over zei, vroeg de medewerker: ‘zal ik anders even zijn jas pakken, dat u zelf een ommetje met hem maakt’? Toen schaamde ik me toch zo. Ik kan natuurlijk zelf ook met hem naar buiten gaan. Nu gaan we dus, als het weer het toelaat, samen wandelen of buiten op het bankje zitten. Daar genieten we allebei van.”



Bij ZorgAccent gebruiken we technologie voor goede zorg

Technologie kan zo belangrijk zijn. Langer thuis, langer eigen regie, langer zelfredzaam. Daar spelen hulpmiddelen en technologie een belangrijke rol in. Een voorbeeld is de beeldzorg. Het beeldzorgteam van ZorgAccent maakt het mogelijk dat mensen snel en prettig geholpen worden bij vragen. Het ontlast de wijkzorgteams. Ook in de woonzorg kan de inzet van technologie helpen. Bijvoorbeeld doordat mensen met dementie daardoor meer bewegingsvrijheid hebben.

Technologie wordt steeds meer onderdeel van ons vak. Daar moeten we aan wennen en er als cliënten, mantelzorgers en professionals nog veel over leren. Gelukkig zijn er enthousiaste kennisdragers binnen ZorgAccent die daar maar al te graag bij ondersteunen.

Mijn vader achter een tablet? Een zoon vertelt

“Technologie in de zorg. Ik had er moeite mee. Bij technologie denk ik niet aan warme zorg en fijn contact. Maar, daar ben ik wel anders over gaan denken. Mijn vader woont nog thuis. Hij krijgt zorg van een wijkteam. Ik woon aan de andere kant van Nederland. Het lukt me niet om elke week bij mijn vader te zijn. We dachten dat hij niet zou kunnen omgaan met moderne technologie. Maar beeldbellen, dat blijkt hij toch te kunnen. Zo fijn! Hij kan nu makkelijker contact opnemen met de zorg. En wij bellen nu ook meerdere keren per week met beeld. Van de zorgmedewerkers hoor ik dat hij veel lekkerder in zijn vel zit. En dat zie ik ook. En ikzelf? Ik zit ook lekkerder in mijn vel, ik voel me niet de hele tijd schuldig. Ik ben eigenlijk wel benieuwd of mijn vader zo'n robotje ook fijn zou vinden. Misschien toch maar eens uitproberen...”

De wasstraat. Een zorgprofessional vertelt

“Als je het mij als zorgprofessional een jaar geleden vroeg: ‘s morgens door een mens gewassen worden of door een robot in mijn badkamer, dan zei ik doe mij maar de verzorgende. Tot ik me realiseerde dat dat niet voor iedereen prettig is. Want met de verzorgende van het wijkteam maak ik misschien wel een gezellig praatje. Maar, het is ook niet steeds dezelfde en ik moet wel elke keer bloot bij vreemden. Met een “wasstraat” in mijn badkamer hoef ik op niemand te wachten, bepaal ik zelf wanneer ik onder de douche ga en ben ik niet van anderen afhankelijk. Eigenlijk jammer, dat het nog niet bestaat, een wasstraat voor mensen.”

Verwachtingen en afspraken

Als we een nieuwe client ontmoeten, dan is het heel belangrijk dat we elkaar leren kennen. Dat we goed luisteren naar de vraag van de client. Dat we helder uitleggen waar wij, als zorgprofessionals voor zijn. Maar, ook waar wij niet voor zijn om zo goede afspraken maken over wie wat doet. En dat doen we niet eenmalig. We evalueren ook hoe het gaat en we maken als dat nodig is nieuwe afspraken. Zo’n gesprek, dat doe je niet in een paar minuten. Bij ZorgAccent gebruiken we Positieve Gezondheid. Dat is een methode die ons helpt om een goed beeld te krijgen van wat er nodig is. En hoe we zo’n gesprek beginnen? Nou, bijvoorbeeld met de vraag ‘wat is voor u belangrijk?’.



Bij ZorgAccent werken we duurzaam

We vinden het allemaal belangrijk: dat we de wereld zo goed mogelijk achterlaten voor onze kinderen. Daar kunnen we binnen ZorgAccent ook veel aan doen. Door afval te scheiden, zo min mogelijk wegwerpartikelen te gebruiken en door onze leveranciers aan te spreken op hun verpakkingsbeleid, de bestelhoeveelheden en hun terugneembeleid. Door gezamenlijke en kleinere voorraden aan te houden. Door verwarming en verlichting uit te doen als ze niet nodig zijn. Door onze kantoren slimmer te gebruiken. Als we dat allemaal doen dan hebben we samen, als ZorgAccent, een grote impact.



Bij ZorgAccent maken we keuzes

Beleidskeuzes

Als organisatie en als professionals maken we voortdurend keuzes. Als we beleidskeuzes maken, dan moeten we die samen maken door goed naar elkaar te luisteren. Zo hebben de medewerkers van de thuisbegeleiding een analyse gemaakt van hun eigen werk. Op basis daarvan heeft het Panoramateam besloten om deze belangrijke vorm van zorg te blijven leveren in de toekomst. We zullen de komende tijd nog veel meer keuzes moeten maken. Als organisatie en als professional. Goed luisteren naar elkaar blijft dus belangrijk. En natuurlijk moeten we ook luisteren naar onze klanten, hun naasten, onze vrijwilligers en onze samenwerkingspartners. Om naar elkaar te kunnen luisteren, moeten we ons ook uitspreken. Als ons iets dwarszit of als dingen beter kunnen. Alleen dan heeft luisteren zin en maken we de juiste keuzes.

Keuzes van alledag

We maken allemaal de hele dag door keuzes. Nemen we de zorg over of gaan we die ander leren het (weer) zelf te doen? Is iemand helpen de juiste keuze of kunnen we er toch beter voor kiezen om níét te helpen? Wist je bijvoorbeeld dat mensen die steeds geholpen worden om op te staan, door ons of door hun stoel, 13 keer meer kans hebben op incontinentieproblemen?

Keuzes in de maatschappij. Het Panoramateam vertelt

“Mijn schoonouders waren op vakantie in Griekenland. Mijn schoonvader kreeg een infectie en moest worden opgenomen in het ziekenhuis. Het was een hele bijzondere ervaring. De medische zorg was prima. Maar wassen, aankleden, maaltijden tot zelfs de handdoeken, dat moest mijn schoonmoeder allemaal zelf voor hem regelen. Dat hoorde er niet bij in dat ziekenhuis. Sindsdien denk ik wel eens dat we in Nederland steeds meer normaal zijn gaan vinden dat zorgprofessionals van alles voor ons doen. Terwijl we het ook zelf, samen met familie en buurtgenoten, voor elkaar zouden kunnen doen.”

Ook cliënten en hun naasten maken keuzes

Mevrouw Ottink woont bij ZorgAccent in haar eigen appartement. Bij het huishouden heeft ze hulp nodig. Haar zoon en zijn vrouw komen regelmatig langs. Daar fleurde mevrouw Ottink zichtbaar van op. Maar als zij op bezoek zijn geweest, dan staat er steevast vuile vaat op het aanrecht. Ach, zegt de zoon tegen Ans- een verzorgende uit het team - dat hebben jullie toch zo afgewassen? Ja, dat is zo. Maar, als Ans de kopjes staat af te wassen en ze moet dat bij meerdere bewoners doen, dan kan zij de buurvrouw van mevrouw Ottink niet helpen bij het douchen. Of dan moet meneer ter Braak langer wachten als zijn bril is gevallen. Dus welke keuze maak je als familie? Toch zelf afwassen? En welke keuze maakt Ans? Bespreekt zij het of wast ze toch maar weer af?



Bij ZorgAccent doen we dat zó

Zelfsturing zit in het hart van ZorgAccent. En dat willen we zo houden. Zelfsturing is niet hetzelfde als alles zelf doen. We willen elkaar helpen in de organisatie. En dus willen we geen “eilanden” maar “weilanden”. We willen met elkaar samenwerken. Binnen woonzorglocaties, in de wijk en in de regio. Met collega’s van ZorgAccent én met collega’s uit andere organisaties. Met professionals én met vrijwilligers, buurtbewoners, naasten, mantelzorgers en cliënten.

Proeftuin Wierden

Dat samenwerken, dat doen we onder andere in de proeftuin in Wierden: een project waarin we nadrukkelijk in gesprek gaan met iedereen in de buurt. We gaan experimenteren en leren. Zoals we dat ook doen in de VPT-teams.

Zorg op Maat

ZorgAccent heeft in 2023 twee pilots gedraaid in het kader van VPT (Volledig Pakket Thuis). Omdat de naamgeving verwachtingen wekt, spreken wij liever van Zorg op Maat, die wordt geleverd door de medewerkers van het ZorgAccent ZArathuis team. De twee pilots werden gedraaid in woonzorglocatie De Koppel in Almelo en in Nijverdal gewoon in de wijk.

Met ondersteuning van de mantelzorgers en als het kan de inzet van zorgtechnologie, kunnen cliënten in een woonomgeving naar eigen wens blijven wonen. Daar ontvangen ze passende zorg, zoals verzorging, verpleging, begeleiding, casemanagement dementie, huishoudelijke zorg, welzijn, hulp bij onverwachte en acute zorgvraag (bijvoorbeeld bij een calamiteit in de nacht), ondersteuning van de mantelzorger, inzet zorgtechnologie en deelname aan dagbesteding. Er wordt een flexibel zorgarrangement op maat opgesteld op het gebied van zorg en welzijn. Uit de evaluatie van de pilots wordt duidelijk dat deze werkwijze de mantelzorgers ontlast en de cliënten helpt om langer zelfstandig te wonen.

Doen én praten

ZorgAccent is goed in doen. Het hoort ook wel een beetje bij onze regio dat we niet zoveel woorden gebruiken en de handen liever uit de mouwen steken. Maar ook als doeners willen we de dingen goed voorbereiden, samen nadenken over een goede aanpak en er dan van leren. Daar kunnen en moeten we allemaal een rol in spelen. Bijvoorbeeld door verhalen en ervaringen met elkaar te delen.

Veranderend vakmensschap

De wereld verandert. En wij veranderen mee. Dat klinkt soms makkelijker dan het in werkelijkheid is. Als familie vaak meehelpt in de woning van hun familielid, dan gaan zij ook iets vinden van hoe we de dingen als zorgprofessionals doen. Dan willen ze ook meepraten. Als de partner van die mevrouw met slikproblemen haar helpt bij het eten, zou hij dan misschien ook baat hebben bij onze e-learning over slikproblemen? Verleggen we de grenzen van wat professioneel is en wat mantelzorg is? En wat betekent het voor wat ik als zorgprofessional moet kunnen als we meer samenwerken met andere organisaties en bewoners uit de buurt. Doen we als wijkverpleging dan minder zorg zelf maar pakken meer de regie? Wat betekent dat dan voor wat je als zorgprofessional moet kunnen? En vind ik dat dan ook leuk? Kortom: genoeg om over na te denken en om over in gesprek te gaan!

NB: de namen in dit document zijn fictief ter bescherming van de privacy.

ZorgAccent 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 integere, 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 onbevagen. 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, rekenen 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 is. 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

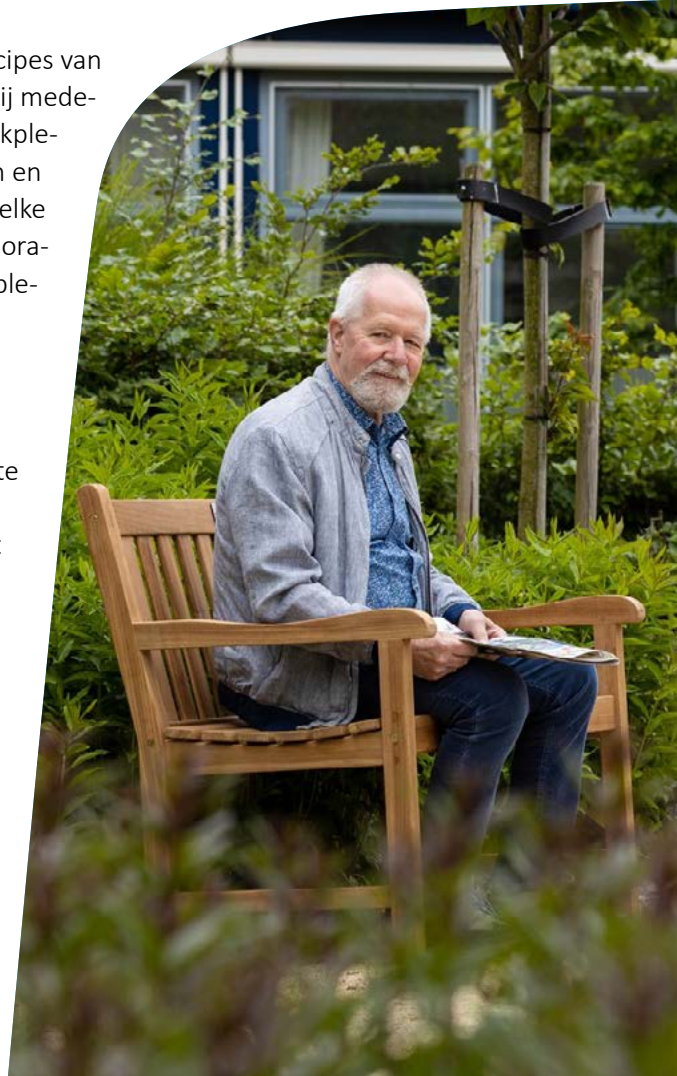
ZorgAccent streeft ernaar om de organisatie zo simpel mogelijk te houden en de inzet van ondersteunende diensten zoveel mogelijk af te stemmen op wat bewoners/cliënten of medewerkers nodig hebben. Zelfsturing is het middel dat wordt gebruikt om alle (zorg)medewerkers zoveel mogelijk de ruimte te geven 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 cliënten en 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, directeuren 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.



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 staat 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. ZorgAccent levert de gegevens van de PREM 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. die 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.

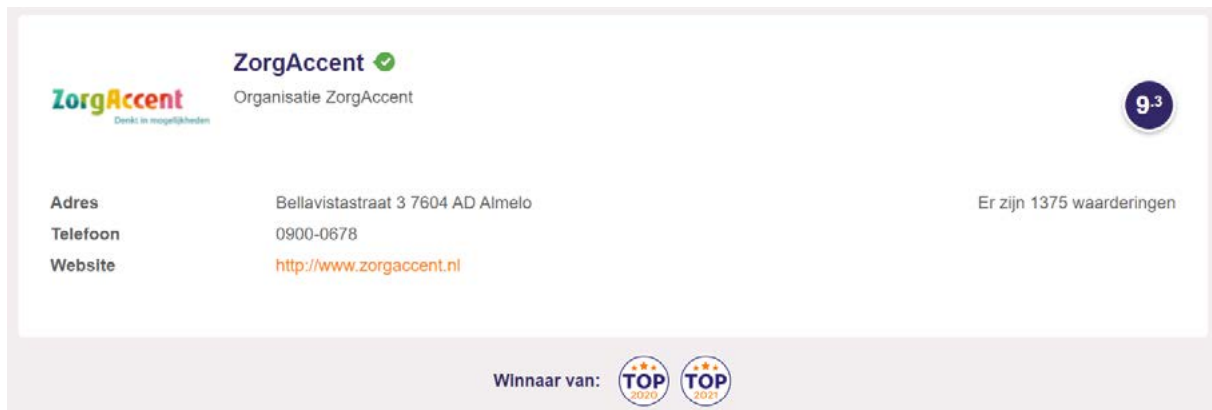
Alle Woonzorgteams in het primaire proces zijn klein georganiseerd en zijn als team samen verantwoordelijk voor de groep bewoners die verblijven op een woonafdeling of op een GRZ-behandelafdeling. De woonzorgteams zijn ook zelfsturende teams en werken met de kaders die we samen overeenkomen.

Alle activiteiten zijn erop 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.



Waardering

Als het gaat om cliëntwaarderingen, scoorden we afgelopen jaren hoog, met een gemiddelde van 9,3. In 2023 scoorden we een gemiddeld cijfer van een 9,4.



The screenshot shows the top section of the ZorgAccent website. On the left is the logo 'ZorgAccent' with the tagline 'Denkt in mogelijkheden'. To the right is the text 'ZorgAccent' with a green checkmark icon and 'Organisatie ZorgAccent'. In the top right corner, there is a circular badge with the number '9.3'. Below the logo, contact information is listed: 'Adres' (Bellavistastraat 3 7604 AD Almelo), 'Telefoon' (0900-0678), and 'Website' (<http://www.zorgaccent.nl>). To the right of this information, it says 'Er zijn 1375 waarderingen'. At the bottom of the screenshot, there is a 'Winnaar van:' label followed by two 'TOP' award logos for 2021 and 2022.

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

- Er is ruimte voor leren en verbeteren. In 2023 is een start gemaakt met een nieuw visitatieteam dat huidige processen of nieuwe processen toetst. Het doel is om te onderzoeken waar we kunnen verbeteren, passend bij het huidige kwaliteitssysteem van ZorgAccent. De visitatie is een dialoog ter versterking van het leerproces. Belangrijk is om de ervaringen van teams te verbinden met elkaar.
- De samenstelling van de teams maken dat competenties van het team passen bij de zorgvraag.
- 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 opleidingsinstellingen. 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.