



SVRZ Kwaliteitsplan 2022

17 december 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Hoe is dit kwaliteitsplan tot stand gekomen?	4
3. Wie is SVRZ?	5
4. De keuzes van SVRZ voor 2022	7
<i>We gaan meer samenwerken en duurzame relaties opbouwen met onze cliënten en hun naasten, onze medewerkers en netwerkpartners</i>	7
<i>We gaan volop technologie, innovaties en ICT inzetten</i>	10
<i>We gaan de flexibiliteit van onze organisatie en medewerkers vergroten</i>	11
<i>We gaan op een duurzame manier gebruik maken van mensen en middelen</i>	13
5. Evaluatie, resultaten en proces	14

1. Inleiding

Het afgelopen jaar stond opnieuw in het teken van corona. Maar ook in het teken van verder gaan, samen bouwen aan goede zorg in Zeeland. Ieder kwartaal maken we de stand van zaken op. Hoe ver staan we met onze plannen voor dit jaar? Ook nu zijn we enorm trots. Want ondanks en dankzij alle Corona-perikelen liggen we mooi op koers!

Zo zijn er bijvoorbeeld meer uren gerealiseerd voor maatschappelijk werk, geestelijke verzorging en psychologen, werken we op alle locaties met digitaal aftekenen van medicatie, is SVRZ Ter Poorteweg zich aan het ontwikkelen tot Regionaal Expertisecentrum Korsakov, is het zorginnovatie- en technologieplatform binnen SVRZ opgericht zodat ideeën voor vernieuwing/verbetering van de zorg van alle medewerkers kunnen gebruiken, hebben we ons gouden keurmerk van Prezo Care opnieuw verdiend en zijn de Zeeuwse samenwerkingen zoals de Zeeuwse Zorgcoalitie, Deltaplan Arbeidsmarkt zorg en welzijn en de Zeeuwse Verbinding verder bestendigd en vormgegeven. En dat is nog maar een kleine greep uit wat we in 2021 allemaal hebben gedaan.

We hebben ook te maken met grote uitdagingen. Vooral op het gebied van het hebben en houden van voldoende medewerkers, zodat we de kwaliteit van zorg hoog kunnen houden.

Hierbij is het hoge ziekteverzuim een centraal thema. De focus voor 2022 leggen we dan ook vooral op de medewerker, waarbij het welzijn van de cliënt vanzelfsprekend belangrijk blijft.

2. Hoe is dit kwaliteitsplan tot stand gekomen?

Omdat het kwaliteitsplan een vertaling is van de meerjarenstrategie en we dus ook voortborduren op het kwaliteitsplan van 2021 kiezen we er voor om niet een geheel nieuw kwaliteitsplan te schrijven, maar het kwaliteitsplan van 2021 daar waar nodig aan te passen tot een plan voor 2022. Deze aanpassingen hebben we gedaan aan de hand van de tussentijdse voortgang in het kwaliteitsplan 2021, de meerjarenstrategie 2020-2025, externe samenwerkingen en nieuwe ontwikkelingen binnen SVRZ.

Ook dit jaar hebben we geen kwaliteitsdag kunnen organiseren. Daarom heeft de bestuurder digitale rondetafelgesprekken met verschillende medewerkers gevoerd, hebben we een oproep gedaan via ons intranet om mee te denken en hebben we de medezeggenschap gevraagd input aan te leveren voor dit plan. De informatie die hier uit voort is gekomen is meegenomen in dit kwaliteitsplan en de keuzes voor 2022.

De locatiemanagers, het hoofd medische dienst en de stafdirecteuren hebben aan de hand van de meerjarenstrategie hun verbeterparagraaf/afdelingsjaarplan geschreven. Hier is een rode draad uit gehaald, die geresulteerd heeft in dit breed gevoede en gedragen SVRZ-kwaliteitsplan. Voor de interne sturing en monitoring van de voortgang op de voorgenomen acties hebben we dit kwaliteitsplan ook omgezet in een compacter jaarplandocument.

Naast de interne samenwerking met de CCR, OR en RvT om tot dit plan te komen, hebben we ook twee collega organisaties uit ons lerend netwerk, Zorggroep Ter Weel en TanteLouise, gevraagd om te reflecteren op ons plan.

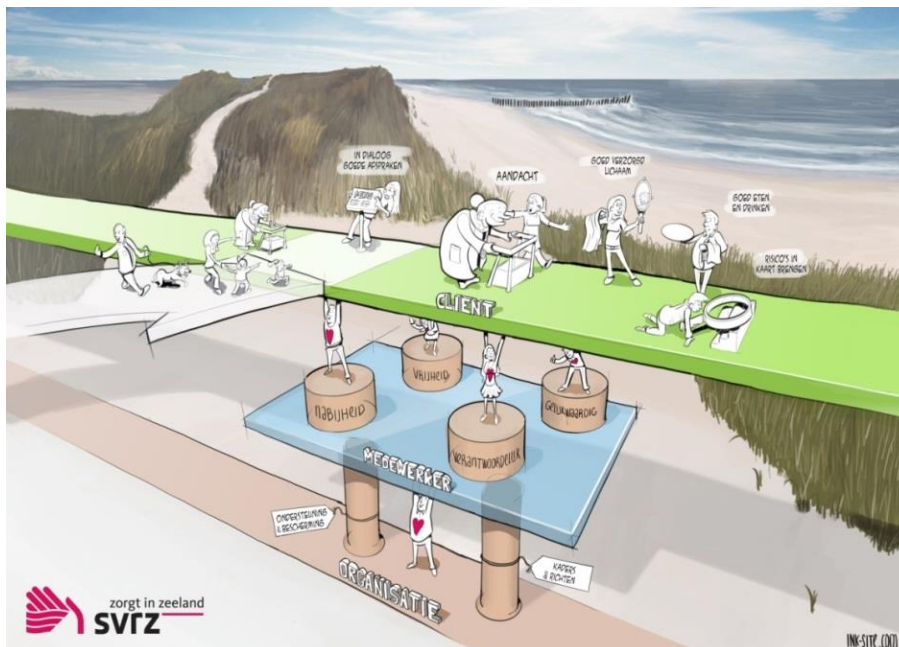
3. Wie is SVRZ?

“SVRZ zorgt in Zeeland” dat is en blijft de kern. Voor kwetsbare ouderen zorgen en samen met hen en hun naasten invulling geven aan de voor hen belangrijke waarden in hun leven. Dat doen wij elke dag weer opnieuw. Al onze activiteiten en ons handelen zijn daarop gericht. Daarbij zien wij onze kernwaarden (nabijheid, vrijheid, verantwoordelijkheid en gelijkwaardigheid) terug in onze prestaties en in het handelen van onze medewerkers.

Inmiddels is onze aanpak een begrip in Zeeland. De menselijke maat, kleinschaligheid, gecombineerd met een fijnmazig netwerk van (woon)zorgvoorzieningen door vrijwel heel Zeeland is HET kenmerk van SVRZ. Daarbij komt dat onze zorgcentra een belangrijke pijler zijn voor en fungeren als expertisecentrum in de regio voor o.a. geriatrische revalidatie, Korsakov, Huntington, jonge mensen met dementie en mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag. Multidisciplinaire, integrale ouderenzorg is waar SVRZ voor staat.¹

Maar zonder verbinding met familie, mantelzorgers en vrijwilligers, met de samenleving in buurten en wijken, zonder interactie met de eerste lijn, met organisaties en instanties in de omgeving zou SVRZ niet zijn wat we zijn: een levendige, van initiatief en activiteit bruisende organisatie die zich met realisme aanpast aan de sterk veranderende omstandigheden en steeds op zoek is naar hoe het beter kan voor de cliënten en de medewerkers. Leren en verbeteren is daarbij het motto.

Wij hebben een op waarden gebaseerde visie, die als referentiekader dient voor al onze beslissingen². Omdat een beeld vaak veelzeggender is dan duizend woorden in een beleidsnotitie, hebben we onze visie in een visietekening verbeeld:



¹ Zie bijlage 1. voor de Facts & Figures van SVRZ

² Zie bijlage 1. voor een volledige beschrijving van de visie, missie en strategie van SVRZ

Deze visie van SVRZ staat inmiddels als een huis. Op welke locatie en met welke doelgroep onze medewerkers ook werken, deze visie vormt het uitgangspunt van hun handelen.

Bij deze visie past een managementstijl, waarbij de operationele verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie worden gelegd. De staf ondersteunt en faciliteert de lijnorganisatie door het beschikbaar stellen van kaders en bij de vertaling daarvan naar de dagelijkse praktijk. Medewerkers maken zelf keuzes; zij doen dit dichtbij de cliënt en zijn hier op aanspreekbaar³. Om deze keuzes goed te kunnen maken, hebben medewerkers informatie en kaders nodig over welke mogelijkheden er zijn en wat de bedoeling is van SVRZ. Op het gebied van de zorg voor de verschillende doelgroepen van cliënten, hebben we deze kaders vormgegeven door het formuleren van zorgconcepten.

De zorgconcepten zijn een concretisering van de visie van SVRZ per cliëntdoelgroep en vormen de basis voor medewerkers en leidinggevenden voor hun handelen. De zorgconcepten worden ook gebruikt om in scholingen en trainingen steeds meer focus aan te brengen.

SVRZ heeft zorgconcepten voor de volgende doelgroepen:

- Groepswoning voor mensen met dementie (met daarbinnen ook specialistische zorg aan mensen met de ziekte van Korsakov, jonge mensen met dementie en mensen met dementie met zeer ernstig probleemgedrag).
- Woongroep voor mensen met een somatische zorgvraag (met daarbinnen ook specialistische zorg aan mensen met de ziekte van Huntington, NAH, intensief lichamelijke zorg i.c.m. psychiatrische problematiek en palliatieve zorg).
- ZorgThuis (inclusief Modulair Pakket Thuis en Volledig Pakket Thuis).
- Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en Eerstelijns Verblijf (ELV).
- Ontmoetingscentrum voor mensen met geheugenproblemen.

Daarnaast bieden we ook eerstelijns medische en paramedische zorg aan ouderen en hebben onze specialisten ouderengeneeskunde en GZ psychologen een consultatiefunctie richting de huisartsen. Daarmee zijn we met recht een specialist in ouderenzorg. Wij bieden een totaalpakket waarbij wonen, welzijn, zorg en behandeling, van basis tot specialistisch, op elkaar zijn afgestemd. Daardoor kunnen we continuïteit van zorg aanbieden. Mensen kunnen tegelijk gebruik maken van verschillende zorgconcepten óf kunnen doorstromen van het ene naar het andere zorgconcept. Dus ook als de ondersteuningsvraag van de cliënt verandert, kan SVRZ een passende oplossing blijven bieden⁴.

³ Zie bijlage 1 voor een meer uitvoerige beschrijving van het sturingsmodel en managementstijl binnen SVRZ

⁴ Zie bijlage 1 voor een schematische weergave van de onderlinge samenhang tussen de zorgconcepten.

4. De keuzes van SVRZ voor 2022

De keuzes van SVRZ voor 2022 zijn de rode draad uit alle verbeterparagrafen. Daarmee is het een gedragen richting voor het komende jaar. Per keuze zijn steeds een aantal voorbeelden uit de verbeterparagrafen genoemd die hierbij horen. Niet elk van deze voorbeelden zal in iedere verbeterparagraaf een plaats krijgen en andersom zullen in sommige verbeterparagrafen ook andere acties staan, die hier niet als voorbeeld zijn benoemd. De volledige verbeterparagrafen van de locaties en de medische dienst zijn in dit plan opgenomen in hoofdstuk 5.

In de SVRZ meerjarenstrategie zijn vier thema's benoemd, die de komende jaren leidend zijn:

- We gaan meer samenwerken en duurzame relaties opbouwen met onze cliënten en hun naasten, onze medewerkers en netwerkpartners.
- We gaan volop technologie, innovaties en ICT inzetten.
- We gaan de flexibiliteit van onze organisatie en medewerkers vergroten.
- We gaan op een duurzame manier gebruik maken van mensen en middelen.

Bij onderstaande beschrijving van de keuzes voor het kwaliteitsplan 2022 zijn daarom ook deze thema's als indeling gehanteerd⁵.

We gaan meer samenwerken en duurzame relaties opbouwen met onze cliënten en hun naasten, onze medewerkers en netwerkpartners

Er zijn veel verschillende mensen onderdeel van het leven van de cliënt. En daaruit volgen ook verschillende soorten relaties. Dat zijn niet alleen relaties tussen twee personen, maar vaak is er sprake van driehoeksrelaties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- | | |
|--|---|
| Δ Cliënt, mantelzorger, zorgmedewerker | Δ Zorgmedewerker, arts, paramedicus |
| Δ Cliënt, partner, kinderen | Δ Medewerker SVRZ, huisarts, specialist |
| Δ Cliënt, professional, vrijwilliger | ziekenhuis |

Zeker deze driehoeksrelaties zijn vaak ingewikkeld en vragen niet alleen om oprechte aandacht voor elkaar, maar ook voor de onderlinge verhoudingen. Het vraagt aanpassingsvermogen, laveren tussen belangen en meningen en veiligheid en vertrouwen. Ook in 2022 gaan we samen verder aan de slag met onderstaande onderwerpen, zodat we weer een stapje verder komen bij het op een goede manier deelnemen aan en ondersteunen van deze verschillende (driehoeks)relaties.

Onze cliënten

- Familie/mantelzorg/het sociale netwerk⁶ meer binden en betrekken, met hen samenwerken om goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden. En tegelijkertijd ook meer aandacht voor

⁵ De thema's hebben voor sommige onderwerpen (de keuzes) een overlap. Verschillende onderwerpen zijn passend bij meerdere thema's. Dit omdat een onderwerp meerdere doelen en resultaten kan hebben. Er is voor gekozen om het onderwerp dan bij één thema te benoemen.

⁶ Ten behoeve van de leesbaarheid wordt in de rest van dit document over familie gesproken.

verwachtingenmanagement. We kunnen niet alles. In de laatste periode van het leven is er vaak ook veel verdriet. We kunnen er zijn, hier aandacht voor hebben, maar we kunnen het niet altijd wegnemen. Medewerkers voelen zich gesteund bij en bekwaam in hun relatie met familie.

Enkele voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Zoeken naar een manier van verbinding met mantelzorgers die aansluit bij de wensen van de naasten en de mogelijkheden van SVRZ. Duidelijkheid voor naasten waar zij kunnen bijdragen in de onderlinge samenwerking en wat zij wel en niet kunnen verwachten.
- Theater en muziek- bijeenkomsten met het thema 'samenwerking in de driehoek cliënt-familie/mantelzorg-medewerker'.

- Persoonsgerichte zorg/welzijn van de cliënten nog meer stimuleren en ondersteunen. De kwaliteit van leven van de cliënt centraal stellen. Aandacht hebben voor wie de cliënt is en hier op inspelen door hem een betekenisvolle rol en zinvolle dag te bieden. Dit onderwerp heeft drie kanten: de middelen ter beschikking stellen, met elkaar zien en ontdekken wie de cliënt is en specifieke zorg organiseren en aanpassen waar nodig.

Enkele voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Aandacht voor het brengen van een goede sfeer op de woning en het welzijn van cliënten door medewerkers die taken vervullen in de huiskamer. Inzet van medewerkers (welzijn, wonen of anderszins) voor het bieden en begeleiden van activiteiten, waardoor er persoonlijke aandacht is voor iedere cliënt. Ook het warm verwelkomen van cliënten die naar een woning verhuizen is een rol die bij deze medewerkers past.
- Project eten en drinken. Bijvoorbeeld de thema's smaak, ambiance, gezondheid en ondersteuning van medewerkers bij de maaltijdbereiding.
- De inzet van muziek en muziekbeleving.

- Vernieuwen van zorgvormen en ondersteunen van specifieke doelgroepen. Met het groeiende aantal ouderen, de snellere doorstroming vanuit het ziekenhuis en het dalende aanbod van medewerkers wordt gezocht naar alternatieve vormen van zorg. Vormen van zorg die (langer) thuis blijven wonen mogelijk maken. Daarnaast is er ook landelijk een groeiend bewustzijn dat er verschillende (kleine) doelgroepen zijn die een complexe zorgvraag hebben. SVRZ is een onderdeel van het landelijke dekkende netwerk van zorgaanbod voor deze doelgroepen.

Enkele voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Ontwikkelen van meer doelgroepspecifieke zorg, behandeling en ondersteuning voor laag volume, hoog complexe doelgroepen, bijvoorbeeld in de vorm van een gespecialiseerde afdeling voor cliënten met zeer ernstig probleemgedrag (DZEP) en het ontwikkelen van onze Korsakov-woningen tot een Korsakov Expertisecentrum. Hierbij sluiten we aan bij de landelijke ontwikkelingen om te komen tot een landelijk dekkend netwerk van gespecialiseerde voorzieningen voor deze doelgroepen. Er wordt nadrukkelijk de verbinding gezocht met de collega ouderenzorgorganisaties in Zeeland om gezamenlijk een compleet aanbod voor deze doelgroepen in Zeeland te kunnen aanbieden.
- Het opstarten van een dagbesteding voor senioren waar ouderen ook zonder indicatie aan deel kunnen nemen.
- Het aanbieden van ambulante geriatrische revalidatiezorg.
- Het uitbreiden van het aanbod VPT/MPT.

Onze medewerkers

- Interdisciplinaire samenwerking binnen het totale multidisciplinaire team van medische dienst, paramedici, psychologen, zorg en welzijn versterken. De zorg wordt steeds complexer, dit vraagt om een intensieve en inclusieve samenwerking, het werken als één team. Dit betekent leren van elkaar, elkaar helpen wanneer nodig, aandacht voor elkaars welbevinden, strubbelingen en krachten en duidelijkheid over ieders taken, rollen en verantwoordelijkheden.

Enkele voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Het moment dat iemand verhuist naar SVRZ wordt afgestemd met de regie-voerend behandelaar, zodat de cliënt en de behandelaar kennis kunnen maken met elkaar.
 - Psychologen krijgen een prominentere rol in de behandeling door bijv. gedragsvisite en/of spreekuur.
 - Deelname aan het Zeeuws brede project 'Samen Beslissen'. Dit is een project met als doelstelling mensen met dementie verantwoord langer thuis te laten wonen en het proces van verhuizing naar een verpleeghuis te verbeteren.
- Vrijwilligers zijn een waardevolle ondersteuning van de zorg- en welzijnsmedewerkers. Zij dragen bij aan het bieden van een zinvolle dag. De vrijwilliger verandert echter en ook de positie en ondersteuning van vrijwilligers binnen de organisatie mag duidelijker en krachtiger. Een voorbeeld wat hierbij hoort:
 - Uitvoeren project Duurzame inzet vrijwilligers. In dit project wordt uitvoering gegeven aan de volgende vier thema's: 1) Vinden en binden van vrijwilligers; 2) Samenwerken met zorgteams; 3) Scholing van vrijwilligers; 4) Koppelen van talenten van vrijwilligers aan talenten van cliënten.

Onze organisatie

- Samenwerking in Zeeland behouden en versterken, zodat we met elkaar de uitdagingen van de toekomst kunnen aangaan is daarmee nog evidenter geworden. SVRZ neemt deel aan vele vormen van overleg en samenwerkingsverbanden in de regio. Zowel op cliëntniveau, in de vorm van bijvoorbeeld wijkoverleggen of consultaties, als op bestuurlijk niveau geven we uitvoering aan de acties die vanuit de samenwerkingsverbanden worden geïnitieerd. Specifiek is hier veel aandacht voor positieve gezondheid, integrated care en preventie. Thema's die we vooral in gezamenlijkheid vorm moeten geven.

Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Intensieve deelname aan de Zeeuwse Zorg Coalitie binnen verschillende werkgroepen en projecten. Een voorbeeld is het project om te komen tot één Zeeuws Coördinatiecentrum Ouderenzorg om de toeleiding naar een passend bed voor kwetsbare ouderen in crisissituatie te optimaliseren (1 aanmeldloket en 1 telefoonnummer voor ELV, GRZ en WLZ (crisisplaatsing) in Zeeland. Een ander voorbeeld is een concreet plan voor het realiseren van een digitaal zorgplatform Zeeland.
- Intensieve deelname aan de Zeeuwse Verbinding, het samenwerkingsverband van de Zeeuwse ouderenzorgorganisatie Allévo, SVRZ, Ter Weel, WVO Zorg, ZorgSaam en Zorgstroom. Een voorbeeld is het beginnen van samenwerking op ICT gebied door het delen van kennis en het waar mogelijk beperkt gebruik maken van elkaars medewerkers.
- Een intensivering van de Zeeuwse samenwerking op het gebied van PO&O binnen de contouren van het Deltaplan Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn. Concreet betekent dit

bijvoorbeeld het opstellen van een regionaal strategisch opleidingsplan en een regionaal digitaal leerplatform met bijbehorende gemeenschappelijke beheersorganisatie.

- Het starten van de Zeeuwse Zorgcentrale, te beginnen met de samenvoeging van de bestaande activiteiten van Maatje in Zeeland en Allévo, waarna verdere uitbouw kan plaatsvinden. Het doel op de langere termijn is het vormen van één Zeeuwsbreed dienstencentrum dat 7x24 uur ondersteuning biedt, gebruik makend van technologische mogelijkheden.

We gaan volop technologie, innovaties en ICT inzetten

In de nabije toekomst liggen grote uitdagingen op het gebied van samenwerking, efficiency, voldoende medewerkers en kwaliteit van leven voor de groeiende groep kwetsbare mensen die zorg nodig hebben. De inzet van technologie is een belangrijke manier waarop de zorgsector het hoofd kan bieden aan deze uitdagingen. Daarom heeft SVRZ een technologieambitie geformuleerd die we in 2025 gerealiseerd willen hebben. Deze ambitie bestaat uit 5 doelen, waaronder een persoonlijk cliëntportaal wat door slimme sensoren gevoed wordt en dat het grootste deel van de behandelingen digitaal plaatsvindt.

In 2022 zetten we een vervolgstap om deze ambitie te bereiken door verder aan de slag te gaan met verschillende vormen van bewezen effectieve technologie, om zo de zorgverlening meer toekomstbestendig te maken. Dit betekent niet alleen onderzoeken welke technologie passend en veilig zou zijn en dit aankopen en/of installeren, maar ook medewerkers zo informeren en scholen dat zij zich bekwaam voelen om met de nieuwe technologie om te gaan en aandacht hebben voor de ethische vragen, die hierbij spelen. Vragen als ‘Verliezen we de menselijkheid niet?’, ‘Voel ik me dan nog veilig?’ en ‘hoeveel tijd en aandacht mag nu naar techniek gaan, om in de toekomst de zorg te verbeteren?’ zijn dan aan de orde. Daarbij is aandacht voor informatieveiligheid en bewust omgaan met privacygevoelige informatie essentieel. Ook rondom informatisering en automatisering betekent dit, dat we doorgaan met het verder verbeteren en professionaliseren, om daarmee risico’s op veiligheid en kwetsbaarheid van systemen te minimaliseren.

Daarnaast kan technologie ook bijdragen aan het verminderen van de druk op het milieu in algemene zin, hierover bij het 4^e thema meer.

Onze cliënten

- Een zinvolle dag en betekenisvolle rol in de maatschappij kunnen ondersteund worden door de inzet van technologie. Techniek die plezier, veiligheid of vrijheid kan bieden. In de toekomst misschien door ‘gezelschapsrobots’, maar ook nu al zijn er allerlei hulpmiddelen en innovaties voor handen. Ook in 2022 gaan we technologische hulpmiddelen uittesten en implementeren.

Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- De inzet van leefcirkels om de bewegingsvrijheid van cliënten te vergroten.
- Inzet heupairbag.
- Door middel van inzet van optische sensoren en artificial intelligence (AI) in de nacht veiliger en betere zorg leveren in de verpleeghuizen en in de thuiszorg.

Onze medewerkers en organisatie

- Technologie en innovaties inzetten om medewerkers te helpen om contacten met familie te onderhouden, afstemming met collega's te vergemakkelijken, signalering te krijgen ter ondersteuning van het werkproces en gegevens snel en makkelijk te vinden en delen.

Voorbeelden van acties die hier bij horen zijn:

- Zorginnovatie en technologieplatform verder ontwikkelen. Dit platform heeft als doel om innovatie SVRZ breed onder de aandacht te brengen, de werkvloer structureel onderdeel uit te laten maken bij de ontwikkeling en implementatie ervan SVRZ-breed te borgen en de organisatie wendbaar te maken bij het omarmen van innovatie.
- Signaleringsfunctie, zoals bijvoorbeeld bij elektronische toedieningsregistratie voor medicatie in de thuissituatie.
- Het nieuwe personeels- en financieel administraties systeem (AFAS) optimaal benutten.
- Samenwerken met Zeeuwse collega organisaties om zorgvernieuwing te versnellen in het programma 'Anders werken in de zorg Zeeland'. Voorbeeld hiervan is de inzet van smart-glasses.
- Medewerkers op basis van een persona-model steeds beter op maat faciliteren met devices en applicaties en het vergroten van de digivaardigheden van medewerkers.
- Aanpak van risico's op het gebied van informatieveiligheid. Bijvoorbeeld toegang op maat, security & privacy bij design, robuustheid van ict en het netwerk en het zorgen dat de medewerkers beveiligingsbewust blijven.

We gaan de flexibiliteit van onze organisatie en medewerkers vergroten

De manier waarop we nu de zorg organiseren maakt dat we niet altijd snel genoeg kunnen meebewegen met de veranderende omstandigheden om ons heen. Bovendien zorgt de veranderende bevolkingssamenstelling ervoor dat er steeds minder jonge mensen zijn en steeds meer zorgafhankelijke mensen. We moeten meer aandacht hebben voor het behoud van de huidige medewerkers en een schil organiseren rondom de zorgmedewerkers die hen kan ontlasten en ondersteunen. Maar we hebben hier ook te maken met een paradox. Hoe meer we nu focussen op het aantrekken van meer medewerkers, hoe groter het contrast zal zijn met de (nabije) toekomst, waar medewerkers steeds schaarser zullen zijn en vacatures steeds lastiger ingevuld kunnen worden. We zullen richting de toekomst de zorg dus anders moeten gaan organiseren, waardoor er meer flexibiliteit ontstaat in het omgaan met medewerkers en taken en we ook meer gebruik gaan maken van technologische oplossingen. Dit alles vraagt om innovatie en 'out of the box' denken. Hoe kan het écht anders? Wat betekent dat voor de huidige zorg? We doen dit niet alleen, maar werken hierin samen met onze Zeeuwse samenwerkingspartners, landelijke kennisnetwerken, overheden en werknemersorganisaties.

Onze medewerkers

- Medewerkers aantrekken en behouden, zodat er voldoende menskracht beschikbaar blijft. Dit betekent dat de samenstelling van teams die zorg en ondersteuning bieden aan de cliënten er anders uit zullen gaan zien. De manier waarop we de zorg en ondersteuning organiseren en wat we daarvoor nodig hebben zal gaan veranderen. Dit betekent ook dat we meer vanuit de medewerker en minder vanuit de organisatie moeten denken. We willen onderscheidend zijn als werkgever. Wij denken dat aandacht voor duurzame inzetbaarheid van mensen en het vergroten van vitaliteit van mensen hieraan bijdraagt.

Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Het uitvoeren van een talentenscan onder medewerkers, zodat persoonlijke kwaliteiten van medewerker optimaal benut worden, zowel binnen als buiten hun functie. Dit geeft energie en motivatie aan medewerkers en tegelijk levert het ook voor de organisatie veel op.
 - Het voeren van exitgesprekken.
 - Het ontwikkelen van een nieuw functiesysteem voor zorgfuncties.
 - Meer leerlingen zorg niveau 3 opleiden.
- Kennis en expertise van medewerkers verder ontwikkelen. Het continu ontwikkelen van vakmanschap. Het gaat hier dan bijvoorbeeld om vakmanschap op het gebied van welzijn, zorg, medicatie, wet en regelgeving, gedrag en behandeling. Dit betekent niet alleen meer opleiden, maar ook zorgen dat de kennis op het juiste moment beschikbaar is en mensen elkaar weten te vinden. En een lerende organisatie, met een cultuur die hier aan bij draagt. Samen goede zorg bieden en tegelijkertijd ook durven vertrouwen op je eigen kennis, kunde en expertise.

Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Implementeren van de visie op leren en ontwikkelen.
 - Het organiseren van ondersteuning voor teams bij complexe palliatieve zorg en probleemgedrag.
 - Scholen van coördinerend verpleegkundigen, wijkverpleegkundigen en gespecialiseerd verpleegkundigen. Bijvoorbeeld het verbeteren van kennis over preventieve zorg thuis en vroegsignalering voor wijkverpleegkundigen, coachende vaardigheden van coördinerend verpleegkundigen en inhoudelijke bijscholingen (anders dan medisch technisch handelen) voor gespecialiseerd verpleegkundigen.
- Het steunsysteem dat medewerkers ter beschikking hebben vergroten, waardoor zij meer ondersteuning ervaren. Dit heeft een effect op de vitaliteit van medewerkers en de kwaliteit van de zorg en de ondersteuning. Het steunsysteem bestaat onder andere uit paramedici, psychologen, artsen en leidinggevenden en ook uit werkprocesondersteunende automatisering.

Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Het opleiden en inzetten van gespecialiseerd verpleegkundigen.
- Het ondersteunen van teams door het vormgeven van een deskundige schil van experts rondom teams. Deze experts kunnen binnen de gehele organisatie (intramuraal, extramuraal, specifieke doelgroepen) werkzaam zijn en ingezet worden.
- In kaart brengen en slim roosteren van verpleegkundigen die in de zorgteams werken.
- Het voeren van moreel beraad en het bespreken van casuïstiek in teams. Maatschappelijk werk en psychologen ondersteunen en begeleiden teams bij complexe casussen.

Onze organisatie

- De meerjarenstrategie 'Flexibiliteit in verbondenheid' is het antwoord van SVRZ op een steeds dynamischere omgeving waar veranderingen elkaar sneller opvolgen. Dat vraagt om slagkracht, snelheid en effectieve en efficiënte inzet van resources. Om dit te realiseren is er een (stevige) ontwikkeling noodzakelijk op het gebied van de samenwerking in de matrixorganisatie en de proactiviteit, wendbaarheid en slagvaardigheid van de organisatie. Dit vraagt om wijzigingen in de organisatie-inrichting. Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Gebruiken van Business Intelligence ten behoeve van efficiëntie en optimale stuurinformatie.
- Programma Connecting the dots, waaronder het project Nieuwe Lijnen.
- Het wijzigen van de aansturing van de medische dienst.
- Aanpassing van de topstructuur van SVRZ op basis van besluitvorming in 2021.

We gaan op een duurzame manier gebruik maken van mensen en middelen

We willen ons inzetten voor de toekomst. Maatschappelijk verantwoord ondernemen, waardoor we ook in de toekomst kwalitatief goede zorg kunnen bieden in een veilig en gezond Zeeland.

Duurzaamheid gaat niet alleen over het milieu en het verlagen van de milieubelasting. Ook het duurzaam in kunnen zetten van mensen is hier een belangrijk onderdeel van.

Onze medewerkers

- Duurzame inzet van medewerkers gaat over de vitaliteit en arbeidsomstandigheden van medewerkers. Het toenemende ziekteverzuim legt een grote druk op de organisatie en op het beschikbaar zijn van vertrouwde medewerkers voor de cliënt. Voorkomen van uitval en een goede re-integratie van medewerkers als er sprake is van uitval als gevolg van verzuim heeft daarmee de hoogste prioriteit.

Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Het verbeteren van de aanpak ziekteverzuim door het omvormen van het verzuimbeleid naar een beleid inzetbaarheid en vitaliteit, te zorgen dat de verantwoordelijkheden goed op elkaar aansluiten, de administratieve lasten rondom verzuim zo laag mogelijk zijn en de leidinggevenden bekwaam zijn in het voeren van goede gesprekken.
- Herpositioneren casemanagement van zieke medewerkers waarbij de empathische en de zakelijke invalshoeken optimaal zijn afgestemd.
- Curatief en preventief inzetten van allerlei maatregelen om oudere medewerkers te ondersteunen en hun kennis en expertise optimaal te benutten.
- Aandacht voor ergonomisch werken zoals het maken van een obese-protocol en scholingen over veilig en goed werken met tilliften.

Onze organisatie

- SVRZ wil ook een bijdrage leveren aan de milieudoelstellingen, zodat ook in de toekomst onze aarde leefbaar blijft. Daarom willen we de milieubelasting die we veroorzaken met onze gebouwen, ons energiegebruik en gebruik van materiaal en medicatie verminderen. SVRZ wil vanuit haar maatschappelijke taak het voortouw nemen in de verduurzaming van het zorgvastgoed. Daarbij hebben we onder andere al volop ingezet op de overstap van aardgas naar duurzaam opgewekte energie voor onze gebouwen. Dit is onderdeel van een meerjarenplan om alle locaties te verduurzamen.

Voorbeelden van acties die hierbij horen zijn:

- Uitwerken duurzaam inkoopbeleid.
- Ondernemen van allerlei acties om te komen tot minder afval en meer afvalscheiding.
- Deelname Milieuplatform zorg en tekenen Green Deal Zorg 2.0.
- Bij het onderhoud en aanleg van de tuinen rondom de gebouwen van SVRZ rekening houden met meer biodiversiteit en klimaatadaptatie.

5. Evaluatie, resultaten en proces

Dit kwaliteitsplan is een onderdeel van de besturings- en verantwoordingscyclus van SVRZ. Dit betekent dat de evaluatiemomenten niet opnieuw georganiseerd hoeven te worden, maar dat deze passen binnen de bestaande evaluatiemomenten. Vier keer per jaar maakt SVRZ een kwartaalrapportage. In de eerste kwartaalrapportage van het jaar wordt ook een reflectie van de bestuurder op de resultaten van het afgelopen jaar opgenomen (voorheen directiebeoordeling) en wordt ook de stand van zaken op de vier thema's uit de meerjarenstrategie en kwaliteitsplan toegevoegd. De stand van zaken komt ook later in het jaar nog een keer aan de orde (bij de kwartaalrapportage van het tweede kwartaal). De kwartaalrapportages worden besproken met de Raad van Toezicht, Centrale Cliëntenraad en met de Ondernemingsraad. Daarnaast heeft de bestuurder jaarlijks een beoordelingsgesprek met de locatiemanagers, hoofd medische dienst en stafdirecteuren. Daarnaast is er ook nog jaarlijks een voortgangsgesprek. In beide gesprekken wordt uitgebreid gesproken over de voortgang en resultaten van de verbeterparagraaf. De locatiemanagers bespreekt de voortgang en resultaten van de verbeterparagraaf in het leidinggevendendoverleg van de locatie en met de Lokale Cliëntenraad.