

# “VER(der) met ambitie”

Strategisch Document 'de Blanckenborg' 2017-2020

'de Blanckenborg', Eikenlaan 34, Blijham, (0597)565500

Bosscher en de Witte c.s. - 2016

In de gemeente Bellingwedde werkt Stichting Zorgcentrum 'de Blanckenborg', vanuit een ruime en gezellig ingerichte locatie aan het ondersteunen, begeleiden, actief houden en verzorgen van ouderen. 'de Blanckenborg' heeft zich ten doel gesteld een bijdrage te leveren aan het welbevinden van deze ouderen. Met als uitgangspunt te bevorderen dat zij zo lang mogelijk zelfstandig en in hun eigen huidige intramurale of extramurale woonomgeving kunnen blijven functioneren. Welzijn is daarbij telkens ons startpunt van zorg en diensten verlenen.

Alle ouderen vanuit de regio Oost-Groningen die behoefte hebben aan zorg, ondersteuning of hulp en daartoe geïndiceerd zijn voor de WLZ, WMO en ZVW kunnen een beroep doen op ondersteuning van 'de Blanckenborg'. Door middel van particuliere inkoop staan wij ook klaar voor diegene die geen indicatie hebben. Zowel ouderen die in 'de Blanckenborg' wonen als ouderen die in de regio Oost-Groningen wonen, kunnen particulier diensten bij ons afnemen.

'de Blanckenborg' werkt samen met andere zorgcentra, instellingen voor welzijnswerk en thuiszorginstellingen in de regio Oost-Groningen en de provincie Groningen ten behoeve van de oudere zorgvrager.

- Daar waar in dit document de term zorgvrager gebruikt wordt, bedoelen we onze bewoners (intramuraal) en cliënten (extramuraal).



## Voorwoord



Voor de jaren 2017-2020 hebben we een Strategisch Document opgesteld. Voor we verder gaan is het goed om even terug te kijken op ons vorige strategische beleidsplan 2015-2016 en kort te bespreken hoe ver we zijn gekomen met de punten die hierin zijn besproken. Ons doel van de laatste twee jaar is geweest om 'de Blanckenborg' weer financieel gezond te maken en toekomstbestendiger. Met behulp van de volgende 3 sporen zijn we hiermee aan de slag gegaan:

1. Vet op het bot
2. Going concern
3. Het nieuwe verdienmodel

Ons eerste kernpunt uit het plan is ruimschoots gerealiseerd – 'de Blanckenborg' is financieel gezien weer gezond, op het gebied van onze financiën zijn we meer dan ooit 'in control'. Daarnaast hebben we ervoor gezorgd dat we de lopende organisatie stabiel op het spoor hebben gehouden en verbeteringen hebben doorgevoerd waar mogelijk en nodig. Hiermee is het tweede kernpunt ook verankerd in de organisatie. Aan het derde kernpunt -het nieuwe verdienmodel- zijn we de afgelopen jaren beperkt toegekomen. Met het oog op de huidige veranderingen in de zorg zien we in dat we met dit derde kernpunt juist aan de slag moeten. Dit kernpunt zal dan ook stevig worden verankerd in deze strategische beleidsnotitie – "VER(der) met ambitie"- genaamd. We willen met onze organisatie aansluiten bij de huidige veranderingen in de sector en een voorloper worden t.o.v. andere organisaties. Met het VWS verbeterprogramma Waardigheid en trots is een nieuwe fundamentele weg ingeslagen naar een kwalitatief betere verpleeghuissector waarin ruimte is voor innovatie en vooruitgang. We hebben genoeg ideeën over klantgerichtheid, trotse medewerkers, meer samenspel enz. Omdat onze basis voldoende op orde is, is er de aankomende twee jaar ruimte voor vernieuwing en het realiseren van ambities. De werkgroep VER(der) is in mei 2016 derhalve aan de slag gegaan met een vervolgbeleidsplan. Met elkaar hebben we vier beleidslijnen geformuleerd waarlangs 'de Blanckenborg' de komende twee jaren aan de slag gaat en waarlangs de strategie verder wordt uitgerold. Bij de totstandkoming van deze lijnen is ook de input van het middenkader, de OR, de CR en de RvT meegenomen.

1. Gewoon thuis
2. Ankers los – Klant Toegevoegde Waarde (KTW)
3. 'de Blanckenborg' als "zorg-spiel" in de gemeente
4. Geordend, gestructureerd, gekaderd communiceren en werken

De vier beleidslijnen hebben we opgeknipt in 'werkgebieden'. Per gebied zijn de belangrijkste activiteiten benoemd zodat u een indruk krijgt van wát we gaan doen. Wij gaan er de komende jaren weer tegenaan om dit plan uit te werken en te realiseren. Hiermee houden we binnen alle veranderingen vanuit de overheden de kwaliteit van leven van onze bewoners op peil en hopen deze ook een stukje verder uit te bouwen.

**Herma Fridrichs, directeur/bestuurder 'de Blanckenborg'**

Als Maatschappelijk verantwoord zorg-ondernemer hanteren wij de volgende missie

*Wij (medewerkers) werken waar bewoners wonen, bewoners wonen niet bij ons op het werk.* De organisatie sluit daarbij maximaal en creatief aan op de wensen en behoeften van de bewoners en cliënten uit de omgeving, passend binnen onze (financiële) mogelijkheden. De werkprocessen en werkinhoud worden bepaald door het leefritme, de behoeften én de eigen verantwoordelijkheid van de bewoners en cliënten. We doen dit samen. Met, voor en door de bewoners, cliënten en hun mantelzorgers. De bewoner\cliënt heeft de regie. 'de Blanckenborg' staat voor geborgenheid.

Onze toetssteen is dan ook: wat is de meerwaarde voor de zorgvrager

# Strategisch Document 2017-2020

In december 2016 eindigt de looptijd van het beleidsplan 2015-2016. Aansluitend op dit beleidsplan hebben we wederom besloten tot het opstellen van een vier pagina's tellend en niet een héél 'dik' beleidsplan. Op deze wijze willen we op hoofdlijnen informatie geven over de inhoud van ons beleid voor de komende vier jaar, 2017-2020

*PS Wanneer u delen uit ons Strategisch Document wilt overnemen maakt ons dat trots (blijkbaar hebben we goede plannen), we zouden het in dat geval wel op prijs stellen als u aan bronvermelding doet.*

## Strategische keuze; 'de Blanckenborg' als voorloper

De strategische keuze geeft richting aan alle activiteiten die we in de komende jaren op gaan pakken. Bij het maken van de strategische keuze voor dit beleidsplan is uiteraard rekening gehouden met de keuze in het vorige beleidsplan; **wat succesvol is zetten we voort**. De strategische keuzen voor 'de Blanckenborg' zijn opgesplitst in 4 beleidslijnen:

### Beleidslijn 1: Gewoon thuis

Deze beleidslijn houdt in dat onze 'blik' gericht is op en start bij het onderdeel WONEN en daarbinnen (ver)zorgen. Het gaat dan dus om **het gevoel van thuis zijn**. Dat doen we door "de regie van de bewoner" zoveel mogelijk van professional naar bewoner of diens contactpersoon te verplaatsen EN door in onze professionele zorg voortaan te starten bij de welzijnscomponent.

### Beleidslijn 2: Ankers los – Klant Toegevoegde Waarde (KTW)

Via deze lijn willen we bereiken dat medewerkers in hun kracht blijven staan óndanks de best ingrijpende veranderingen die in de jaren 2017 – 2020 op de werkvloer gaan plaatsvinden! Maar ook willen we medewerkers stimuleren en steunen bij het veranderen zélf, bestaande werkwijzen gaan immers op de schop! Het is dus van belang dat de medewerkers los komen van bestaande patronen – de ankers loslaten – en de **toetssteen** gaan integreren in het dagelijkse werk. Onze toetssteen (zie vorige pagina) hebben we kort samengevat als Klant Toegevoegde Waarde; een Blanckenborg medewerker draagt bij aan de meerwaarde voor de zorgvrager.

### Beleidslijn 3: 'de Blanckenborg' als "zorg-spil" in de gemeente

Binnen de gemeente Bellingwedde nemen we nu al een belangrijke plaats binnen de ouderenzorg in. Zoals van een zorgaanbieder binnen de Nederlandse participatieve samenleving mag worden verwacht, zijn we er net zo goed voor onze omgeving, de wijk om ons heen. We zullen er dus voor zorgen dat wijkbewoners nóg meer bij ons op locatie kunnen doen en dat we vanuit 'de Blanckenborg' nog meer in de gemeente kunnen leveren om hen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen.

### Beleidslijn 4: 'Geordend, gestructureerd, gekaderd communiceren en werken'

Door alle veranderingen in de zorg hebben we de behoefte meer te kaderen, te ordenen en te structureren. We gaan dus mét behoud van onze warme en gezellig aanpak, er voor zorgen dat we meer gekaderd, geordend en gestructureerd gaan werken. Dat zullen onze zorgvragers ook gaan merken. Een belangrijk deel van dat gekaderd werken heeft vooral met eenduidig intern én extern communiceren te maken. Dat begint al met het stellen van een duidelijk verwachtingspatroon aan onze voordeur, voor iedereen.

## Activiteiten

Onze vier beleidslijnen hebben we in het navolgende verder uitgewerkt. De activiteiten hebben we kunnen benoemen door te kijken naar wat goed gaat en wat er voor verbetering vatbaar is binnen 'de Blanckenborg'. Ook hebben we in onze omgeving gekeken; liggen daar nog kansen en bedreigingen? De activiteiten zijn opgeknipt in 8 werkgebieden. Om e.e.a. voor u zo overzichtelijk mogelijk te houden, hebben we hieronder per werkgebied eerst ons beleid en vervolgens enkele van onze activiteiten benoemd.

### Zorgvrager & Productie

#### Zorgvragers

We willen onze bewoners een veilige en comfortabele woonomgeving bieden en willen ons meer en meer richten op de kwaliteit van leven van onze bewoners i.p.v. alleen de kwaliteit van zorg. We gaan onderzoeken wat kwaliteit van leven en fijn wonen betekent voor onze bewoners en gaan hier activiteiten op uitzetten. Voorbeelden van activiteiten zijn:

- Welzijn en welbevinden borgen in dagstructuur
- ECD light
- Hogere mantelzorgparticipatie bereiken
- Kwaliteitskalender

#### Productie

De aankomende jaren gaan we proberen om een vaste afspraak met het zorgkantoor en/of zorgverzekeraar te krijgen over de behandelcomponent.

We willen toe naar een geld-volgt-cliënt principe.

Activiteiten waarmee we de aankomende jaren aan de slag gaan zijn:

- Gaan werken met het iPVb (individueel persoonsvolgend budget)
- Behandelcomponent breed(er) declareren

Onze zorg- en dienstverlening gaan we verder uitbreiden (bestaande producten) en aanvullen (nieuwe producten, nieuwe werkgebieden). Deze uitbreiding zal voor het grootste deel aansluiten bij de wensen van de bewoners intramuraal en cliënten die we al in de wijk bedienen. Een klein gedeelte van de uitbreiding richt zich op nieuwe producten voor nieuwe doelgroepen. Een goed voorbeeld hiervan is het aan gaan bieden van particuliere zorg en dienstverlening. Activiteiten op het gebied van producten en dienstverlening zijn:

- Meer inzetten op dagbesteding
- Uitbreiden diensten-aanbod in de wijk (vooral welzijnsactiviteiten)
- Investeren in ons intramurale en extramurale particuliere dienstenaanbod
- Ons vernieuwde restaurant verder uitbouwen tot ontmoetingsplaats in de wijk

Bewezen is dat het actief houden van bewoners, bewoners gezonder en mobieler houdt. Één van de redenen om WELZIJN – zie onze toetssteen – vertrekpunt van zorgverlening te willen laten zijn. Inkomsten uit de WLZ, ZVW, WMO én particuliere bijbetalingen, blijven daarbij de grens bepalen!

## Zorg- & dienst- verlening

## Medewerkers

Zwaar(der) zal gaan meewegen of een medewerker beschikt over competenties die gericht zijn op het welbevinden van de bewoner. Wat een wel of niet geschikte medewerker is, gaan we niet alleen meer laten bepalen door formele bevoegd- en bekwaamheden die zijn geleerd tijdens de opleiding. Flexibiliteit bij de inzet van het personeel is een speerpunt. We willen kleinere flexibele teams die ingezet kunnen worden passend bij de wensen van de bewoner op de betreffende afdeling. Door middel van een ontwikkeling naar zorgvrager gerichte teams zal dit ook organisatorisch een plekje krijgen.

Acties op het gebied van medewerkers zijn:

- Gericht scholen op welzijn verlenen (coaching; welzijnscomponent; SAV)
- Een groter percentage flexcontracten
- Decentralisatie werktijden invoeren en optimaliseren (kanteling werktijden)
- Herverdelen van teams o.b.v. mix die gebaseerd is op opleiding én competenties
- Werkprocessen duidelijk beschrijven

Organisatie en communicatie kunnen niet zonder elkaar, vooral niet als er sprake is van ingrijpende organisatie-veranderingen. Omdat de gevolgen van dit 2<sup>e</sup> strategische plan vooral op de werkvloer zichtbaar zullen worden, zal eenduidig, open en duidelijk communiceren méér aandacht krijgen. Elke boodschap die we hebben, zullen we daarom zo mogelijk voorzien van de 5 W's; wie, wat, wanneer, waar en waarom.

Activiteiten op het gebied van organisatie en communicatie zijn:

- Interne communicatie: duidelijke kaders m.b.t. de communicatie d.m.v. 5 w's
- Externe communicatie: eenduidigheid in al onze communicatiemiddelen en hier één medewerker eindverantwoordelijk voor maken
- Duidelijke afspraken m.b.t. mailcommunicatie
- Één plan van aanpak met alle acties voor de gehele organisatie \ alle afdelingen

## Organisatie en communicatie

## Financiën

We staan er financieel gezien weer goed voor. Dat wil zeggen dat we in control zijn en we ons eigen vermogen weer bijna op het 2 jaar geleden gestelde percentage hebben. Hierdoor hebben we de aankomende jaren ruimte en mogelijkheden voor vernieuwing en investeringen in de organisatie. Uitgangspunt is natuurlijk wel om financieel in control te blijven. We willen gezond blijven en waar mogelijk de aankomende jaren groeien. Hiervoor is het nodig dat we, binnen de gestelde kaders en de begroting, waar mogelijk investeren. Tijdige en snelle informatie op het gebied van onze financiën is hiervoor essentieel.

Activiteiten op het gebied van financiën voor de aankomende jaren zijn:

- We verhogen de reservering voor de investeringen en opleidingen
- Kostprijzen blijven sturend voor formatie en zorgafspraken – we blijven hiervoor het kostprijsinstrument gebruiken
- Ons IPVB-tool gaat bepalend zijn voor de formatie op de zorg-afdelingen.

Ons gebouw willen we voor de nabije toekomst verpleeghuis- en Scheiden Wonen Zorg proof maken. Vrije bewegingsruimte (zowel binnen als buiten) en toegankelijkheid zijn hierbij speerpunten voor ons beleid. Natuurlijk wel in een beschermde woonomgeving én met behoud van de kleinschalige gezelligheid die onze locatie biedt.

In de afgelopen jaren is er zowel voor bewoners als voor medewerkers ruimtegebrek ontstaan. Acties om meer bewegingsruimte te verkrijgen:

- Zijn we aan het onderzoeken om (tijdelijk) bij te gaan bouwen
- Ook willen we de groepen op de PG afdelingen, verder opsplitsen
- Daarnaast willen we extra huiskamers creëren voor onze bewoners.
- Op lange termijn willen we gaan ver- of nieuwbouwen
- We gaan ons meer bewegen richting kleinschalige woonvoorzieningen met veel bewegingsruimte en vrijheid (zoals een tuin).
- Indien nodig, zullen we appartementen geschikt voor Wonen met Zorg realiseren

## Gebouwen

# Strategisch Document 2017-2020

'de Blanckenborg', Eikenlaan 34, Blijham, (0597)565500

Bosscher & de Witte c.s. - 2016

## PR en marketing

De presentatie van 'de Blanckenborg' wordt belangrijker; we zijn er immers niet alleen (meer) voor intramurale bewoners, maar ook steeds meer voor de wijk en mantelzorgers. Met het oog op de meer kritisch wordende doelgroep en de veranderende omstandigheden hoort het voeren van PR en marketing ook in de zorgsector thuis. Ook hier geldt dat we meer eenduidigheid en structuur willen bereiken.

Activiteiten benoemd die van belang zijn voor ons PR en marketing beleid in de komende jaren:

- Onze social media en website up to date houden – we gaan onze website inzetten als PR middel
- Aantrekkelijk en eenduidig foldermateriaal met heldere informatie verspreiden
- Zichtbaar zijn in Blijham e.o. op markten / braderieën en in lokale media

We willen ons de komende jaren niet alleen richten op de extern gerichte PR en marketing, maar ook op de interne PR. We kunnen onze interne communicatie door middel van bijvoorbeeld info-bulletins verbeteren.

De samenleving en allerlei publieke instanties - zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg en patiëntorganisaties - stellen terecht (hoge) eisen aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Dit is én blijft dan ook een onlosmakelijk onderdeel van ons gevoerde beleid.

Het aantal regeltjes, procedures en formulieren waar we inmiddels aan moeten voldoen, is in de afgelopen jaren explosief gegroeid. We gaan de komende jaren dan ook ons kwaliteitsbeleid vereenvoudigen en "geen doel op zich" meer laten zijn.

Dit gaan we doen m.b.v. een light kwaliteits-systeem wat ondersteunend en faciliterend werkt en waar documentatie gemakkelijk en snel te vinden is voor onze medewerkers.

Enkele activiteiten/wensen binnen dit light kwaliteitsstelsel zijn:

- a. Een kwaliteitskalender
- b. Borging / monitoring / interne audits / proceseigenaren met terugkoppeling
- c. SMART maken, doelstellingen en resultaten meetbaar helder krijgen, met altijd terugkoppeling naar de kaders (missie)

Daarnaast gaan we ook de gevolgen van het nieuwe kwaliteitskader uitwerken.

Onze visie op kwaliteit van zorg en leven wordt niet alleen doorvertaald naar het kwaliteitsbeleid maar ook naar ons wervings- en opleidingsbeleid en naar het aansturen en faciliteren van de werk- en leerprocessen.

## Kwaliteit en veiligheid

## Invoering van het beleidsplan

Het beleidsplan zal worden ingevoerd met behulp van activiteitenplannen die ieder jaar worden opgesteld. Medewerkers van 'de Blanckenborg' zullen zoveel mogelijk actief worden betrokken bij de uitwerking van de activiteitenplannen. De werkgroep VER(der) bewaakt en coördineert de uitvoering van ons beleidsplan.

- *streef naar een mooie 8, het halen van een 10 kost onevenredig veel geld & energie (Pareto)*
- *What You See is What You Get (WYSIWIG), we maken heldere afspraken en zijn transparant in wat we doen*

**We gaan met elkaar aan de slag om ook van dit beleidsplan weer een succes te maken!!!**

