

Kwaliteitsjaarplan 2023

Samenspel



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Het verhaal van ENA	5
2.1 Zorgvisie en kernwaarden	5
Waar en voor wie we er zijn	5
Wat we willen betekenen	5
Waarom we met z'n allen zorg dragen	5
2.2 Welkom aan iedereen	6
3. Welzijn bevorderende omgeving	7
3.1 Zorgtechnologie en domotica	7
3.2 Wooncomfort	9
3.3 Sociale omgeving	10
3.4 Zorg voor de omgeving en duurzaamheid	11
4. Goede zorg	11
4.1 Menselijke interactie en liefdevolle bejegening	11
4.2 Goede(medische) behandeling en zorg	12
4.3 Gezond eten, drinken en bewegen	14
4.4 Complementaire zorg en zingeving	15
5. Gezonde organisatie en werken aan kwaliteit	16
5.1 Kwaliteit	17
5.2 Tevreden cliënten	18
5.3 Tevreden en gemotiveerde medewerkers	18
5.4 Doelmatige bedrijfsvoering met gezonde financiële resultaten	21
Waar we aan werken in 2023	22
5.5 Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden	22
5.6 Leiderschap, governance en management	23
Lijst met afkortingen	25
Bijlage personeelssamenstelling	27
Instroom en Uitstroom in FTE per categorie, peilperiode januari tot en met september 2022	28
Bijlage collegiale feedback lerend netwerk	31

1. Inleiding

Het Kwaliteitsjaarplan 2023 van Zorggroep ENA is onze gezamenlijke ambitie voor het komende jaar. De totstandkoming ervan is een boeiend **samenspel** waarin veel lijnen intern en extern bij elkaar komen. We startten daarbij allereerst met de herijking van onze visie, kernachtig samengevat in de thema's **welzijn bevorderende omgeving, goede zorg** en een **gezonde organisatie**. Die thema's zijn belangrijk voor ons. Zo houden we voortdurend het welzijn van de cliënt-bewoner en de medewerker voor ogen. We laten de onderdelen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg daarbij herkenbaar terugkomen.

We organiseerden de onderlinge dialoog door middel van een uitvraag bij alle medewerkers en teamleiders. We bespraken de voortgang van het jaarplan 2022 en verzamelden de relevante actiepunten door het jaar heen om mee te nemen. We bestudeerden de uitkomsten van het medewerkersonderzoek 2022 en het cliënttevredenheidsonderzoek 2022 en hebben de feedback vertaald naar doelen in lijn met de drie thema's. Zo zijn we gekomen tot het Kwaliteitsjaarplan 2023 met als titel **Samenspel**.

Een belangrijke uitkomst van het hierboven beschreven proces is de noodzaak om het tempo en de breedte van de realisatie van de verbeterambities in lijn te brengen met het draagvermogen. Met behulp van een 'teamfoto' wordt samen met betrokkenen de uitgangspositie per team in beeld gebracht. Daar sluiten we op aan met een haalbare opgave en planning voor 2023. Deze uitwerking vindt plaats op team- en locatieniveau. In 2023 richten we ons op het afronden van al eerder ingezette verbeteracties en beperken we het aantal nieuwe doelen.

Het aanbrengen van deze focus en samenhang in ons dagelijkse werk helpt ons om het plezier in het werk te vergroten en zo ook bij te dragen aan het welzijn van cliënten-bewoners. De inzet van zorgtechnologie wordt daarin een belangrijke factor. Het verbinden van beschikbare technologie aan werkprocessen gaat medewerkers verlichting brengen in hun dagelijks werk. Daarnaast krijgen de teamsamenstelling en personele bezetting de volle aandacht. Het welzijn van medewerkers staat net als bij cliënten en bewoners voorop. Dit is een samenspel met wederzijdse verantwoordelijkheden.

Ook het samenspel met naasten brengen we met de teams en de inzet van de familiebegeleiders verder. We hebben elkaar nodig en waarderen ieders bijdrage aan het welzijn van cliënten-bewoners en medewerkers.

Samen midden in het leven, ook in 2023.

2. Het verhaal van ENA

2.1 Zorgvisie en kernwaarden

Waar en voor wie we er zijn

Ouder worden gaat gepaard met verlies van gezondheid, mobiliteit en veerkracht. De gevolgen zijn voor ieder mens anders, van kleine ongemakken tot grote afhankelijkheid van ondersteuning bij het leven en medische zorg. Soms komt er een punt in iemands leven dat er extra's nodig zijn. Wij bieden ouderen ondersteuning rondom welzijn, wonen en zorg (regio West Veluwe - Gelderse Vallei). Dit doen we door samen te kijken hoe we kunnen bijdragen aan ieders kwaliteit van leven.

Wat we willen betekenen

We kijken naar wat iemand kan en waar kracht en kansen liggen. Met aandacht voor ieders eigenheid. Zorg hebben voor de ander; echt betrokken en nieuwsgierig zijn. Bijdragen aan iemands leven betekent binnen ENA: er helemaal zijn, van mens tot mens. Via aandacht en eenvoud willen wij recht doen aan dat wat iemand nodig heeft. Heel gewone vragen worden dan belangrijk en bijzonder. En zo bestaat iedere dag uit allerlei betekenisvolle momenten, waardoor wij zorg als welzijn beleven en andersom.

Waarom we met z'n allen zorg dragen

Ons motto is 'Samen midden in het leven'. Met cliënten en bewoners maken we een dag graag zo zinvol mogelijk. Dit doen we samen met unieke netwerken van familieleden, naasten, vrijwilligers en mantelzorgers. Elkaar de vraag stellen wat er nodig is, helpt ons om te blijven kijken en denken in mogelijkheden. Samen weet je meer en soms betekent iets kleins ontzettend veel voor iemands welzijn en autonomie. Zorg dragen doen we dus met z'n allen! ENA geeft veel ruimte aan werkplezier en er is oog voor ieders talenten. Als collega's hebben we dezelfde doelen voor ogen en durven we dingen anders te doen. We zijn een tikkeltje eigenwijs, vooral om wendbaar en innovatief te kunnen zijn. En we trekken veel op met onze partners in het veld. Samenwerken is verrijkend, nodig en belangrijk.

Samengevat in **kernwaarden** staat ENA voor:

Dichtbij – we zoeken met en naast elkaar naar 'dichtbij' oplossingen, thuis en in de buurt. Bij ENA gaat het om contact en aandacht hebben voor de ander.

Compassie – we gaan voor een oprechte verbinding, met aandacht en waardering voor hoe de ander in het leven staat. Werk je met compassie, dan kun je het verschil maken. Wij willen graag dat mensen zich helemaal welkom en thuis voelen bij ENA.

Vindingrijk – we denken in mogelijkheden en onderzoeken wat werkt. Dat zorgt voor een glimlach op iemands gezicht en voor verrassingen, voldoening, levensgeluk en extra werkplezier. Andere oplossingen bedenken helpt ons ook om wendbaar te zijn.

2.2 Welkom aan iedereen

Bij ENA respecteren we de eigen identiteit en keuze en zetten ons met bewoner, cliënten en netwerk in om recht te doen aan ieders levensovertuiging en leefstijl. In het samenwerken en samenleven staan we open voor deze verschillen; we zijn nieuwsgierig naar elkaars verhaal.

Wat ENA biedt

ENA richt zich op verpleeghuiszorg aan mensen met een ZP 5 t/m 8 en palliatieve terminale zorg (PTZ). We bieden Zorg Thuis aan cliënten met een ZP 4 t/m 6 (zonder behandeling) met een volledig- of modulair pakket thuis. Dit is mogelijk voor cliënten wonend in de in/aanleunwoningen die direct verbonden zijn met onze locaties. We organiseren ook dagopvang waarmee we het - samen met de thuiszorgorganisaties in de wijk - mogelijk maken om zo lang mogelijk en op een ontspannen manier thuis te wonen. En om dit streven zo haalbaar mogelijk te maken bieden we ook eerstelijns verblijf (ELV), logeermogelijkheden of andere vormen van respijtzorg aan. Voor mensen met Parkinson wordt de uitbreiding van ondersteuning, zorg, behandeling en verblijf in samenwerking met ketenpartners verder onderzocht.

In alle ENA woonzorglocaties is het mogelijk om partners gezamenlijk of in nabijheid van elkaar zorg en behandeling te bieden. Er kan een moment komen dat we samen moeten kijken naar het anders vormgeven van de gekozen woonvorm. Dan komt er meer nadruk te liggen op de kwaliteit van de momenten van samenzijn.

In oktober 2022 heeft ENA 11 ELV (ZVW) plekken, wordt aan circa 250 cliënten zorg en ondersteuning geleverd vanuit de WLZ en biedt aan circa 20 tot 30 cliënten dagopvang (WMO). M.i.v. 1 januari 2023 levert ENA geen Thuiszorg meer vanuit de ZVW. De omzet uit de verschillende financieringsbronnen wordt voor 2023 ingeschat op € 25,5 miljoen.

ENA werkt, vanuit het motto 'samen midden in het leven', samen met een grote groep vrijwilligers, naasten en betrokkenen uit de lokale gemeenschappen.

Ontwikkelen

ENA wil vanuit het welkom aan iedereen ook openstaan voor mensen met een sectorvreemd profiel. We onderzoeken de mogelijkheid om in samenwerking met de GGZ ook structureel verblijf, zorg en behandeling te bieden aan mensen met een psychiatrische en psychogeriatrische zorgvraag (GGZ-Wonen-profiel).

ENA heeft de wens om in de toekomst in Voorthuizen een palliatieve afdeling te realiseren voor mensen voor wie de zorg in de laatste fase thuis niet haalbaar is. Dit past bij onze visie van 'zien wat nodig is' en mogelijkheden creëren. Juist in die laatste momenten is het fijn om nabijheid te organiseren.

3. Welzijn bevorderende omgeving

Een vriendelijk, rustgevend gebouw met een warme en praktische inrichting draagt bij aan het welzijn van de cliënt-bewoner, zijn naasten en de medewerkers. We noemen een omgeving welzijn bevorderend als deze de mens aanspreekt in al zijn aspecten. Een welzijn bevorderende omgeving houdt cliënten beter in evenwicht en vormt een basis voor groei. In dit hoofdstuk laten we zien hoe wij in 2023 hieraan gaan werken.



Veel groen rondom Het Huis in de Wei

3.1 Zorgtechnologie en domotica

Het WOZO programma van de Rijksoverheid maakt van digitalisering een prioriteit. 'Digitaal als het kan' is een heldere opdracht, die ENA de komende jaren gaat concretiseren. Bij ENA verstaan we onder digitalisering alle domotica en zorgtechnologie, software en elektronica die bijdragen aan regie, welzijn, participatie, communicatie en zelfredzaamheid van bewoners en cliënten en aan het beter ondersteunen van zorgcollega's in hun zorgende, begeleidende en ondersteunende taken.

Hoe wij dit doen

ENA heeft aandacht voor zorgtechnologie die ingezet wordt ter ondersteuning van het welzijn van cliënten en medewerkers. In de zorg en in het werk wordt door het ZorgLab met collega's en cliënten gekeken welke vraagstukken en verbeterwensen zich voordoen. Er kan eerst op kleine schaal worden geëxperimenteerd, zodat we in deze creatieve oplossingsgerichte fase belemmering en vertraging zoveel als mogelijk voorkomen.

In de toepassing van domotica en zorgtechnologie hanteren we de volgende uitgangspunten:

- *Welzijn en zorg leidend*

De primaire zorgprocessen zijn leidend in de procesvernieuwing en technologische innovatie. Dit betekent dat wij onze agenda bepalen vanuit de behoefte van bewoners, cliënten en medewerkers.

- *Comfort & veiligheid*

ENA stelt het welzijn van bewoners en cliënten altijd voorop. Wij doen dat wat mogelijk is om een veilige plek te bieden aan bewoners en cliënten waarbij zij vrijheid en autonomie ervaren. Hierbij waarborgen wij ook de veiligheid van andere bewoners, cliënten en medewerkers.

- *Menselijke aandacht blijft*

Wij ondersteunen medewerkers op zo'n manier, dat er meer mogelijkheden ontstaan voor echte aandacht, warme zorg en ondersteuning. De werkwijzen en gewoontes die zorgprofessionals eigenlijk afleiden van aandacht en contact, zijn voor ENA reden om te kijken of technologie of procesinnovaties kunnen helpen om dit te voorkomen. Dit betekent dat we factoren die voor afleiding zorgen, slim weg organiseren.

- *Basis op orde*

Internet zien we als een nutsvoorziening, net als water en stroom. Dit betekent dat we er altijd over beschikken en ons internet snel en betrouwbaar is. Daar hoort een device bij waarop deze functionaliteiten goed tot hun recht komen.

- *Flexibel*

Technologie ontwikkelt zich in een razend tempo. Wat nu nieuw is, is over een paar jaar sterk verouderd. Dit betekent ook dat ENA technologie bij voorkeur gebruikt en niet bezit. Daarom werken wij samen met leveranciers op basis van SLA's (service-level agreements, ontwikkelen we een flexibele (cloud)infrastructuur en beheren we onze devices veilig vanuit één omgeving.

- *Signaleren, experimenteren en leren*

Binnen ENA stimuleren we alle medewerkers om ervaren knelpunten zelf op te lossen of in elk geval aan te dragen voor verbetering. We zorgen ervoor dat collega's in hun dagelijks werk kunnen experimenteren met nog niet bewezen oplossingen. Een experiment is kleinschalig van aard en kan vlot van start. Vanzelfsprekend gebeurt dit alles veilig en met oog op een resultaat. Werkt een experiment niet? Dan hebben we ook een leerzame uitkomst!

- *Digivaardig*

Onze zorgprofessionals zijn bevoegd en bekwaam in hun handelen op verzorgend of verpleegkundig gebied. Daar is inmiddels de digitale vaardigheid als voorwaarde aan toegevoegd. Hierbij staat ieders eigen (professionele) verantwoordelijkheid centraal omdat onze samenleving inmiddels digitale vaardigheid van de beroepsbevolking veronderstelt. ENA stimuleert en ondersteunt daar waar mogelijk binnen de werkomgeving.

Waar wij aan werken in 2023

- In 2023 ontwerpen en organiseren we de technische randvoorwaarden voor het optimaal ondersteund werken met domotica en zorgtechnologie. Hierbij zijn we alert op het vergroten van informatieveiligheid. Dit betekent:
 - het stapsgewijs verbeteren van veilig internet en wifi
 - de keuze en implementatie van devices voor de aansturing van technologie en het beheer daarvan
 - beveiligen toegang werkomgeving en awareness AVG
- Rondom het omgaan met gevoelige informatie zoeken we naar beleid, instrumentarium en dienstverlening die proportioneel is. Uitgangspunt is juiste uitvoering van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en een veilige digitale werkomgeving waarin we onze data bewerken en opslaan.

3.2 Wooncomfort

Architectuur en interieur leveren een bijdrage aan gezondheid en welbevinden. Mensen voelen zich op hun gemak door een comfortabele inrichting, een mooi, schoon en lawaaiarm gebouw, een duidelijke bewegwijzering en contact met de buitenwereld. Waar je ook woont, een eigen plek is de basis voor eigen regie. Jouw thuis waar je je veilig en geborgen voelt en weet welke normen en waarden er gelden. Een vertrouwde plek, met bekende spullen en eigenheid. Een plek waar je eigen baas bent en zelf kiest met wie je wat wilt delen of ondernemen. Hierbij past het uitgangspunt van de scheiding tussen wonen en zorg. Als zorgverlener zijn we te gast bij bewoners en cliënten en stemmen we onze samenwerking en randvoorwaarden daarvoor in de woonruimte met elkaar af.

In lijn met de genoemde ontwikkelingen wil ENA meewerken aan de nieuwe norm van programma WOZO (2022) 'Zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan. Zo thuis mogelijk, zo digitaal mogelijk.'

Hoe wij dit doen

Als een cliënt bij ENA komt wonen, richt hij/zij het appartement in naar eigen wens en met eigen spullen.



ENA vindt het belangrijk dat de bewoners-cliënten een prettig wooncomfort ervaren, binnen en buiten, ongeacht seizoenomstandigheden en dat de inrichting van de (huis)kamers aansluit bij de beleving en leefstijl van de cliënten. De facilitaire dienst zorgt voor schoonmaak van de appartementen en algemene ruimtes.

Waar wij aan werken in 2023

- Bij alle locaties van ENA speelt de vraag naar herbestemming van ruimtes vanwege de behoefte aan meer en andere gemeenschappelijke ruimtes en veilige bewegingsruimte voor cliënten. Nieuw Avondrust in Voorthuizen vraagt hierin bijzondere aandacht. In 2023 worden uit het verkennend onderzoek van de voorgaande jaren keuzes gemaakt met betrekking tot herontwikkeling van het vastgoed.
- Met de gemeenten en woningcorporaties in ons werkgebied willen we deze steunstructuren en wijkfunctie verder vormgeven. Dit vraagt overleg en afstemming op bestuurlijk niveau en ook tussen de disciplines van de verschillende organisaties. Aandachtspunt hierbij is dat we onze ambitie afstemmen op de mogelijkheden die wij als ENA met onze omvang hebben.

3.3 Sociale omgeving

Aandacht is goud waard, voor cliënt en medewerker. Beide hebben daarvoor ruimte en rust nodig zodat de ontmoeting kan plaatsvinden. Om deze ruimte en rust te organiseren werken we samen met de bewoner – cliënt, zijn familie, naasten en anderen uit het sociale netwerk. Uitgangspunt daarbij is het zo lang mogelijk intact houden van de lokale of regionale contacten in iemands eigen omgeving. Daarvoor is een goede start van de samenwerking met naasten cruciaal. Met elkaar geven we invulling aan prettig leven en wonen in de wijk en op onze locaties.

Hoe wij dit doen

De bijdrage van naasten en vrijwilligers is onmisbaar voor het welzijn van de bewoners. Naasten staan het dichtste bij en kennen de cliënt het beste. ENA stimuleert en ondersteunt naasten om zoveel mogelijk hun rol te blijven vervullen, ook als hun naaste bij ENA woont. Zij worden als volwaardige partner betrokken in de zorg voor de cliënt. ENA start daarom de toekomstige samenwerking thuis bij de cliënt, in aanwezigheid van naasten. Om de verhuizing naar de woonzorglocatie voorspoedig te realiseren, spreken we zorgvuldig af hoe we deze fase vormgeven en hoe we daarna samen optrekken in de zorg.

Bij ENA zijn circa 450 vrijwilligers actief. Zij worden ingezet in de dagelijkse aandacht en begeleiding bij tal van activiteiten. Om per team het samenspel van naasten en medewerkers te versterken zijn familiebegeleiders en een vrijwilligerscoördinator beschikbaar.

Waar we aan werken in 2023

- Om de diversiteit en draagkracht van ons vrijwilligersbestand te borgen, richten we ons op het aantrekken van jongere vrijwilligers.

- In 2023 willen wij het leef- en woonplezier op locatie niveau versterken. We onderzoeken of de functie van medewerker Wonen – Welzijn op locatie niveau hierin de gewenste versterking en verbinding met de teams brengt.

3.4 Zorg voor de omgeving en duurzaamheid

Om een gezonde organisatie te kunnen blijven, is aandacht voor duurzaamheid inmiddels onvermijdelijk geworden. Qua wonen, gebouwen, installaties, samenwerkingspartners en leveranciers kiezen we duurzame oplossingen. Daarmee bedoelen we oplossingen die onze ecologische voetafdruk als organisatie verkleint en dat we actief op zoek gaan naar duurzame alternatieven. De huidige energiecrisis geeft ons een extra boost.

Hoe wij dit doen en waaraan wij werken in 2023

Voor ENA is deze intentie heel concreet door onze deelname aan de Green Deal in de zorg. We werken aan een zorgomgeving die uitnodigt tot gezond gedrag van de cliënten, medewerker en bezoekers. We willen tegelijkertijd realistisch zijn in wat **wij** als zorgaanbieder kunnen doen. Het behaalde Brons certificaat is een niveau dat we willen en kunnen borgen.

4. Goede zorg

4.1 Menselijke interactie en liefdevolle bejegening

Menselijke interactie en liefdevolle bejegening zijn cruciaal voor goede zorg. Zij vormen voor ENA de basis van de samenwerking met de cliënt en zijn naasten. Daarbij hoort het oprecht vriendelijk en gelijkwaardig contact maken van mens tot mens en met aandacht luisteren naar wat iemand nodig heeft. In deze levensfase volstaat vaak de zegswijze dat het beter is om leven toe te voegen aan de dagen, dan dagen aan het leven. In de omgang met en de zorg en ondersteuning aan bewoners en cliënten richten we ons op de gezonde mogelijkheden die er zijn. 'Hoe kan het wel?' is een belangrijke en veel gestelde vraag aan onszelf en anderen.

Wanneer taal niet meer toereikend is voor communicatie en verbinding, zetten we ons continu in om te begrijpen wat iemand



bedoelt of wil zeggen via gedrag of andere uitingen. We zijn er met al onze aandacht, zonder oordeel en bieden houvast.

Cliënten en bewoners zijn autonoom en houden bij ENA regie over hun eigen leven en welbevinden. We ondersteunen het contact en de uitwisseling tussen zorgverleners, cliënt en naasten. Daarbij is de toegang tot het eigen dossier geborgd. Men vindt in het dossier relevante, begrijpelijke informatie, zodat er beter keuzes gemaakt kunnen worden. We schetsen de alternatieven en maken de gevolgen van keuzes duidelijk.

Hoe wij dit doen

Bij ENA heeft elke cliënt een persoonlijke contactverzorgende die hem goed kent en nauw betrokken is bij hem en zijn naasten. Naast het persoonlijk contact tussen naasten en contactverzorgende wordt het contact en het plaats- en tijdonafhankelijk delen van informatie tussen de cliënt en naasten gefaciliteerd via het digitale cliëntportaal: Caren.

Wensen en behoeften nemen wij op in het zorgleefplan. Met behulp van het classificatiesysteem MIKZO en het instrument Welzijn Voorop wordt de informatie verzameld die belangrijk is om zo goed mogelijk bij de wensen en behoeften van de cliënt aan te sluiten. Ook wensen rondom de dagelijkse verzorging (ADL) en het verzorgen van de was worden hier onder andere afgestemd.

Om het beeld van de cliënt en zijn netwerk zo scherp mogelijk te krijgen vindt het eerste gesprek plaats in de thuisomgeving. Het zorgleefplan vormt het fundament van de dagelijkse zorg, waarbij ONS, het elektronisch cliëntendossier (ECD) van ENA, digitale ondersteuning biedt.

Ieder halfjaar en zo vaak als nodig wordt een multidisciplinair overleg (MDO) of zorgevaluatie gepland met de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger. Hierin wordt het zorgleefplan besproken met de cliënt, diens vertegenwoordiger, de contactverzorgende en de andere betrokken disciplines. Eventuele bijstellingen en wijzigingen worden vastgelegd in het zorgleefplan.

Waar wij aan werken in 2023

- We gaan werkende wijs ontdekken hoe ENA ondersteuning en zorg kan bieden aan mensen met vragen op het snijvlak van psychogeriatric en GGZ. Hoe wij de kennis en kunde borgen en met welke partijen wij hierin samenwerken, zijn hierin belangrijke onderdelen.

4.2 Goede(medische) behandeling en zorg

Het gevoel van welzijn van mensen staat voorop in de fase waar zij ENA vragen om ondersteuning en zorg. Gezondheid is van directe invloed op welzijn. Medische zorg is daarbij gericht op het behoud of de bevordering van welzijn en het vergroten van comfort.

Hoe wij dit doen

De aandacht voor veiligheid heeft ENA belegd in diverse domeingroepen en de kwaliteitscommissie. Zij zorgen voor aansturing en ondersteuning in scholing, preventie, hulpmiddelen, toetsing, evaluatie en verbeterplannen.

Zo zijn er de **domeingroepen**:

- Medicatieveiligheid
- Valpreventie en bewegen
- Onbegrepen gedrag en onvrijwillige zorg
- Welzijn en informele zorg
- Palliatieve Terminale Zorg
- Eten en Drinken
- Hygiëne en infectiepreventie
- Huidletsel
- Continentie
- Zorgtechnologie, Innovatie & Voorzieningen

Jaarlijks worden de zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren gemeten, zodat zicht ontstaat op verbeterpunten en gericht kan worden geleerd en verbeterd. Via MIM- en MIC-registratie worden incidenten en gevaarlijke situaties geregistreerd. Daar waar sprake is van ernstige incidenten onderzoeken wij deze via de PRISMA-methodiek en voeren hierover soms casuïstiekbespreekingen. De mogelijkheid voor cliënten en naasten om klachten en verbeterpunten in te dienen, levert ook verbeterinformatie op. We blijven proactief in gesprek met cliënten en naasten om zo ervaringen en feedback op te halen. Ook de waarderingen die verkregen worden via Zorgkaart Nederland en de einde zorg evaluaties geven input voor verbetering.

In de behandeling werken wij samen met specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialisten, psychologen, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, diëtisten en logopedisten van Novicare. Novicare levert ook de WZD-functionaris. ENA is een erkende opleidingsplaats, waar in samenwerking met Novicare specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten worden opgeleid. Zo leveren we een bijdrage aan continuïteit van de medische professie in onze sector. Niettemin vraagt de huidige schaarste aan specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten een regionale aanpak. Een gezamenlijke visie op taakherschikking binnen de multidisciplinaire samenwerking gaat hierbij behulpzaam zijn.

Er wordt continu geïnvesteerd in het op peil houden van de verpleegkundige kennis. Zo zijn er per locatie verpleegkundige overleggen en is er een ENA-breed verpleegkundig overleg. Knelpunten in de praktijk worden hier besproken, alsmede casuïstiek. Het verpleegkundig team is 24/7 bereikbaar volgens een rooster en vraagbaak voor collega's en triage voor de arts.

ENA werkt met de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen. De kwaliteitsverpleegkundige is verantwoordelijk voor het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg en leven op de locatie. De kwaliteitsverpleegkundige vormt een verbindende schakel tussen de teams en allen die bij de kwaliteit van zorg en leven op de betreffende locatie betrokken zijn.

Waar we in 2023 aan werken

- Het multidisciplinair overleg (MDO) bewaakt de kwaliteit van het behandelproces door alle behandelaren, de zorg, de cliënt en de naaste samen te brengen. Het MDO-proces is in 2022 geëvalueerd en aangepast. In 2023 pakken we de implementatie hiervan verder op.

4.3 Gezond eten, drinken en bewegen

Onder goede zorg verstaat ENA ook lekker en gezond eten. Bij ENA eten en drinken cliënten zoveel mogelijk zoals thuis. Wij hebben oog voor een gastvrije servering en een prettige omgeving. Dan wordt een maaltijd een extra fijn moment. Medewerkers sluiten aan bij cliënten en kijken goed naar de balans tussen welzijn en gezondheid. Er is aandacht voor feesten, rituelen en tradities en de maaltijden zijn van goede kwaliteit. Als het lukt, dragen cliënten hier zelf aan bij. Iemands persoonlijke beleving of verhaal kan voor ons een ultieme smaakmaker zijn. Of een maaltijd nu uit de keuken komt of in de gezamenlijke huiskamer bereid wordt. Het aanbod is gevarieerd en smakelijk.

Om alles wat gezond is zo lang mogelijk gezond te houden, werkt bewegen preventief. Bij ENA stimuleren en motiveren wij cliënten hier op verschillende manieren in. Het aansluiten bij de bewoner-cliënt en zijn gewoonten en behoeften is daarbij succesbepalend.

Hoe wij dit doen

Bij ENA wordt er waar mogelijk gekookt in de gezamenlijke huiskamers. Teams kunnen hiernaast ook voor bepaalde dagen in de week een beroep doen op gedeeltelijk of gehele ondersteuning door de centrale keuken. Er zijn ook mensen die bij voorkeur eten in het restaurant of af en toe uit eten gaan in het eigen restaurant op de locaties. Er wordt iedere dag vers gekookt. De menukeuze komt tot stand op basis van de aangegeven wensen. De beleving vinden we belangrijk. Of het nu om hulp bij de bereiding gaat of om de geur, smaak of sfeerbeleving, eten en drinken vormen waardevolle momenten op een dag. Ter ondersteuning van de bereiding van de maaltijden en eet- en drinkmomenten zijn medewerkers wonen-welzijn actief in de gezamenlijke huiskamers.

Rondom het bewegen wordt in toenemende mate samengewerkt met de fysiotherapeuten, beweegagoog, collega's uit de zorgteams, familie, vrijwilligers en diverse sportopleidingen. Daarbij wordt het dagelijkse ritme als uitgangspunt genomen. Veel potentiële beweegmomenten zitten immers in de dagelijks terugkerende activiteiten. Zowel op de gezamenlijke huiskamers, in de eigen gang als in de algemene ontmoetingsruimtes op locatie, is een regelmatig aanbod van activiteiten. Hierbij vormen ontmoeting, ontspanning, muziek en bewegen een mooie laagdrempelige uitnodiging voor het in beweging blijven, wat zichtbaar tot veel plezier leidt. Hiertoe is in 2022 bijvoorbeeld gestart met specifiek beweegaanbod voor mensen met de ziekte van Parkinson.



Parkinson beweggroep

Waar wij aan werken in 2023

- In 2023 wordt de visie op eten en drinken per team geïmplementeerd, afgestemd op de behoeften van cliënten en bewoners. We zien kansen voor de medewerker wonen-welzijn om zijn/haar rol, ook op dit gebied goed op te kunnen pakken in de gezamenlijke huiskamer.

4.4 Complementaire zorg en zingeving

Complementaire zorg is aanvullende zorg, die gegeven wordt naast de reguliere zorg. Deze zorg is niet in plaats van de verpleegkundige of medische zorg. Complementaire zorg is gericht op ontspanning en comfort waarbij gebruik gemaakt wordt van de zintuigen. Wie ontspannen is, kan pijn beter verdragen, slaapt lekkerder en heeft minder last van angst. Het bijzondere van deze zorgvorm is dat het niet klachtgericht maar gezondheidsgericht is. Met andere woorden; complementaire zorg bevordert de gezondheid en kan voorkomen dat er klachten ontstaan.

Het onderwerp zingeving speelt altijd een rol in een mensenleven, maar vaak op de achtergrond. Bij ingrijpende gebeurtenissen is de kans groot dat zingeving meer op de voorgrond komt, omdat de gebeurtenis een grote verandering in het leven teweegbrengt. Soms levert dit een worsteling op die enige tijd duurt. Sommige mensen vinden het prettig begeleid te worden in een dergelijke situatie. Anderen worden liever met rust gelaten. Een kleine groep mensen loopt vast en heeft specialistische begeleiding nodig.

Hoe wij dit doen

Het instrument 'Welzijn Voorop' helpt medewerker, cliënt en naasten om naar boven te halen wat de werkelijke behoeften en verlangens zijn van de cliënt. Deze worden vastgelegd in het zorgleefplan.

Er wordt aansluitend op de opgehaalde wensen en behoeften een breder pallet aan aanvullende zorg geboden. Zo wordt er bij ENA een muziektherapeut ingezet, zowel in de groep als individueel. Er zijn tal van recreatieve activiteiten, maar ook vormen van complementaire zorg zoals handmassage en aromatherapie. Ook zijn er ingerichte belevingsruimtes met voorzieningen die de zintuigen prikkelen. Om het belang van het eigen levensverhaal, de uniciteit, te benadrukken worden verhalen en beelden vastgelegd in het cliëntverhaal en levensboeken.

Cliënten die bij ENA wonen bevinden zich in de laatste fase van hun leven waarin zij worden geconfronteerd met de eindigheid van het bestaan. Dit besef kan impact hebben op de mentale rust en gemoedstoestand en gaat gepaard met levensvragen. ENA probeert mensen zo goed mogelijk te begeleiden in deze situatie.

In de terminale levensfase richten we ons op comfortzorg. Een team van hiervoor opgeleide buddy's en een verpleegkundige palliatieve zorg zijn hier coördinerend in. Ook wordt hierbij samengewerkt met de vrijwilligers palliatieve terminale zorg. In deze fase kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van koppelbedden en waakmanden. Koppelbedden zijn ook in eerdere fasen inzetbaar.

In 2023 werken wij aan

- In 2023 gaat ENA aan de slag met het implementeren van het A-B-C-model en het diamantmodel rondom zingeving. Het gaat hier om het herkennen van levensvragen en er gehoor aan geven door Aandacht, Begeleiding of Crisisinterventie. Het diamantmodel is een gesprekshulpmiddel en geeft handvatten welke elementen invloed hebben op zingeving.
- In Koers 2026 beschrijven we onze visie op dagopvang. Het is nodig om opnieuw de doelmatigheid van de organisatie, vorm en diversiteit van aanbod van de **dagopvang** te onderzoeken. Hierna zal de dagopvang opnieuw in onze regio worden geherpositioneerd.

In de woonzorglocatie van ENA in Voorthuizen, Nieuw Avondrust, willen we graag de palliatieve zorg aanbieden aan cliënten en hun naasten wanneer het in de laatste fase thuis niet meer gaat. We starten met een verkenning van de mogelijkheden wat betreft ruimte en ten aanzien van de samenwerking met de andere zorg- en welzijnspartijen in Voorthuizen.

5. Gezonde organisatie en werken aan kwaliteit

ENA wil een gezonde organisatie zijn. Gezond zijn betekent dat cliënten tevreden zijn, medewerkers plezier hebben in hun werk en we een financieel gezond resultaat hebben. We werken daarom voortdurend aan een optimale organisatie, wendbaarheid en aan het zijn en blijven van een betrouwbare samenwerkingspartner. Kwaliteit van bedrijfsvoering en heldere werkprocessen is in deze een speerpunt. In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe ENA hieraan werkt.

5.1 Kwaliteit

Kwaliteit is een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren. Daarbij hoort transparantie over bereikte resultaten, eerlijk kijken, openheid. Leren en verbeteren gaat samen met het krachtig om kunnen gaan met kwetsbaarheid. We streven in alle opzichten naar goede en deugdelijke kwaliteit. In onze dienstverlening aan bewoners – cliënten en naasten, in de levering van ons eigen werk en in de werkwijze als organisatie. Om te weten of dingen lukken zoals we ze bedoelen is de plan-do-check-act verankerd in ons denken en doen. We organiseren en borgen systematisch dat wij reflecteren en leren in en tijdens ons werk. De methodiek kwaliteitsverbetercyclus (KVC) is hier een hulpmiddel bij. We maken deze methodiek ons steeds meer eigen de komende jaren.

Hoe wij dit doen

ENA heeft de afgelopen jaren een gedegen kwaliteitssysteem ontwikkeld. De kwaliteitscommissie - met daarin alle cruciale zorg- en welzijnsfuncties present - en de verschillende domeingroepen krijgen steeds meer grip op hun rol en zijn van toegevoegde waarde. De komende jaren gaat de aandacht uit naar het optimaal organiseren en realiseren van de verbinding tussen theorie en praktijk, tussen denken en doen. Uitdaging daarbij is dat we spreiding houden van verantwoordelijkheden en dat we eigenaarschap blijven delen.

ENA is ISO-gecertificeerd en onderhoudt deze certificering systematisch. Jaarlijks vindt een toetsing plaats door het geaccrediteerde bureau Lloyds. Dit kwaliteitsmanagement-systeem past bij de visie op zorg & welzijn.

Jaarlijks stellen wij een Kwaliteitsjaarplan en Kwaliteitsjaarverslag op dat wij bespreken in de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad en Raad van Toezicht en delen dit met het zorgkantoor en op de website van ENA.

Met de retro- en prospectieve risicoanalyses blijven we scherp onze risico's en processen.

Het Kwaliteitskader noemt naast het kwaliteitssysteem het lerend netwerk als onderdeel van leren en verbeteren van kwaliteit. ENA werkt actief samen in het 'lerend netwerk' met Neboplus, Zorgorganisatie Norschoten en Verpleeghuis Elim (onderdeel van Sirjon). Dit heeft ondermeer geleid tot onderlinge audits en het uitwisselen van opleiding en beleid.

Waar wij aan werken in 2023

- In 2023 onderzoeken we per team waar de ondersteuningsbehoefte ligt om theorie en praktijk op elkaar te laten aansluiten. Per team maken we een teamfoto op aspecten van kwaliteit en professionaliteit. Waar nodig starten we teamontwikkeltrajecten op maat. Het verder uitkristalliseren waar de behoefte aan communicatie ligt en op welke wijze de werkdruk af kan nemen zijn hier onderdeel van.
- In het eerste kwartaal van 2023 zal de methodiek voor retro- en prospectieve risicoanalyse worden geselecteerd en vervolgens ingezet. De gewenste verbeterslag betreft vooral de systematische prospectieve risicoanalyse en de plek van deze analyses in ons kwaliteitsmanagementsysteem.

- In 2023 oriënteren we ons op de safety-II methode als vervanger van PRISMA-methodiek. Safety-II gaat er vanuit dat patiëntveiligheid wordt vergroot door te focussen op aanpassingsvermogen en veerkracht (resilience) van professionals in de context waarin zij werken. Bij Safety-II wordt veiligheid vanuit een positieve benadering onderzocht, in haar AANwezigheid van veiligheid, in plaats van onderzoek uitsluitend naar wat niet goed gaat, ofwel AFwezigheid van veiligheid. Dit is een benadering die beter aansluit op de visie van ENA.
- In 2022 is een start gemaakt met het toepassen van de kwaliteitsverbetercyclus. De vervolgactie in 2023 betreft met de spreiding en borging van deze cyclus in de teams.

5.2 Tevreden cliënten

Cliënten en hun naasten waarderen de zorg en begeleiding en verwijzen vrienden en familie van harte naar ENA.

Hoe wij dit doen

Wij vragen en luisteren naar ervaringen en feedback van cliënten en naasten en blijven goed in contact.

ENA vindt informatie over de ervaringen belangrijk. Naast de evaluatiemomenten en dagelijkse interactie tussen cliënt en medewerker haalt ENA systematisch waarderingen op via Zorgkaart Nederland. Voor 2022 zijn deze actief verzameld via belteams. De resultaten worden besproken met cliëntenraden en in de teams. Eventuele verbeteracties worden dan wel meteen gerealiseerd of krijgen een plek in het verbeterregister van de locatie. Jaarlijks levert ENA de Totaalscore aan bij de Openbare Database van het Zorginstituut. Het kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk op de website van ENA, de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en op de website www.kiesbeter.nl.

Waar we aan werken in 2023

- Waar nu eens per jaar belteams actief cliëntervaringen ophalen, werken we in 2023 toe naar het borgen van het ophalen van cliëntervaringen in de teamprocessen als aanvulling op de uitvraag op organisatieniveau. Doel is het bewerkstelligen van de vanzelfsprekendheid van deze uitvraag in het dagelijkse contact. Op deze wijze krijgen we voortdurend inzicht in de ervaringen van cliënten en kunnen we kort cyclisch bijsturen.

5.3 Tevreden en gemotiveerde medewerkers

Plezier hebben in het werk is altijd heel belangrijk geweest - nu en de komende jaren helemaal. Passie voor de zorg voor medemensen is prachtig. Toch begint zorgen voor een ander met goed zorgen voor jezelf. Je fysiek en mentaal fit voelen, ruimte ervaren om te herstellen en om werk en privé in een goede balans te houden, is belangrijker dan ooit.

Flexibel en bereid zijn is heel mooi. Het mag alleen niet ten koste gaan van je eigen gezondheid. Als werkgever maakt ENA in 2023 prioriteit van werkplezier met een gezonde balans werk-privé.

Hoe wij dit doen

Vakmanschap

ENA investeert in het vergroten van dit comfort door kennis en vaardigheden in het werk uit te breiden. Leren in de echte zorgsituatie is meer dan voorheen het uitgangspunt. Wij stimuleren medewerkers actief tot ontwikkeling van hun vakmanschap en professionele identiteit. We zien dat de behoefte aan diversiteit in de functiemix en niveaus toeneemt. Zo kijken we voortdurend of de juiste mensen op het juiste moment op de juiste plek werken. Hiertoe verdelen we taken op een natuurlijke manier.

Werkgeverschap- Werknemerschap - Duurzame inzet

De werkrelatie 'werkgever & werknemer' krijgt deze jaren meer aandacht. In het licht van alle veranderingen in de maatschappij vraagt ook deze relatie om hercontractering. Dat klinkt kil maar is in de praktijk een warme aangelegenheid.

Een hercontractering is voor ENA het persoonlijk gesprek van openheid en wederzijdse feedback. Er zijn immers omstandigheden in het leven van ieder individu die vragen om aandacht en soms ook keuzes. Op die manier blijven werk en privé goed samengaan. Hoe meer je openlijk deelt, hoe meer ruimte ontstaat om oplossingen en mogelijkheden te verkennen. Het vraagt ook om structureel onderhoud. Een proactief onderdeel van deze gesprekken is het tijdig aandragen van gespreksonderwerpen die voor de medewerkers bijdragen aan werkplezier, continuïteit van zorg brengen en tevreden bewoners en cliënten. Overkoepelend gaat het om de mentale en fysieke gezondheid van iedereen.

Om duurzame inzetbaarheid te bevorderen biedt ENA een breed palet aan interventies aan, gericht op vitaliteit, mentale weerbaarheid en werkplezier. Daarbij werken we actief samen met de werkgeversorganisatie Zorg en Welzijn (WZW) en nemen we deel in de verschillende projecten en programma's.

Het is belangrijk dat medewerkers zich sterk in hun werk voelen. Bij ENA gaan we ervan uit dat medewerkers ook zelf regie nemen ten aanzien van hun duurzame inzetbaarheid en zich bij signalen over disbalans en ontevredenheid proactief melden.

Door coaching, verbreding van kennis en vaardigheden en een passende planning en roostering helpen we teams en medewerkers om wisselingen in de werkdruk op te vangen. Hierin werken we samen met interne en externe functionarissen, zoals de preventiemedewerker, bedrijfsarts, arbeidsdeskundige, re-integratiecoach, bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersoon, loopbaanadviseurs of andere deskundigen.

Bedrijfsarts, teamleiders en het bedrijfsmaatschappelijk werk spreken elkaar periodiek om preventief te kunnen handelen. In 2023 zetten we dit voortvarend voort en blijven we medewerkers aanvullend faciliteren met een online aanbod via de ENA-Academie.

Duurzaam verbinden

We blijven streven naar een evenwichtige personele samenstelling. Daarbij hebben we de wens dat collega's zich voor langere tijd verbinden aan ENA.

Het is de wens van ENA om een eigen flexibele inzet te organiseren en de afhankelijkheid van uitzendbureaus en ZZP-ers te minimaliseren. In de wijze van organiseren van deze

flexibele schil staan we open voor lokale en regionale samenwerking met andere zorgaanbieders.

We streven naar een actieve creatieve werving en bieden nieuwe collega's een warm en zorgvuldig welkom. Dit blijkt uit een goed georganiseerde start vanaf het eerste contact en doorlopende aandacht tijdens de hele inwerk- en opleidingsperiode. Bij ENA kun je laagdrempelig 'de energie van ENA' leren kennen, een eigen plek vinden en comfort voelen bij taken of leerdoelen. De komende jaren bouwen we met elkaar verder aan deze optimale omstandigheden.

Medewerkers in de zorg starten soms al op jonge leeftijd hun loopbaan. Het kan heel fijn en leerzaam zijn om af en toe buiten de eigen werkomgeving te kijken. Hiervoor willen wij als ENA intern en extern mooie kansen creëren, zoals meeloop dagen op een andere ENA locatie, of een werk-leer periode in het ziekenhuis of collega-zorgaanbieder.

Teamwork

Werken in de zorg doen we samen. Om 7 x 24 uur goede zorg en aandacht te geven hebben we elkaar echt nodig. Dat vraagt een collegiale grondhouding en een proactieve afstemming. We gunnen elkaar iets en zijn bereid iets voor de ander te doen. Ieder team heeft een 'basisopstelling'. Met deze kerngroep borgen we de kennis van de levensverhalen en de welzijns- en zorgplannen. Vanuit een stevige basis kan beter worden omgegaan met de flexibele inzet van tijdelijke collega's. Het Servicebureau Plannen en Roosteren ondersteunt teams in het komen tot gezonde roosters.

Om de eigen regie dicht bij de werkelijke ondersteuning en zorg te borgen, werken we met een coördinerend verpleegkundige. Dit is een vakcollega die mee werkt en taken coördineert voor het team.

De grenzen van het team, wie er wel en niet bij hoort, zijn minder scherp dan voorheen. Wij zien expliciet de wens en noodzaak om nauwer samen te werken met cliënten, bewoners, naasten en het sociale netwerk. Teams worden in deze nieuwe vormen van samenwerken ondersteund door de familiebegeleider en de vrijwilligerscoördinator.

Teamsamenstelling

In de samenstelling van teams letten we op diversiteit. Door verschillen in referentie, afkomst, levensfase, competenties en talenten kan een team vindingrijker zijn en betere oplossingen bedenken.

Traditioneel gezien is de zorg hiërarchisch georganiseerd op functieniveaus. De mate van verantwoordelijkheid, kennis en kunde is hieraan gekoppeld. ENA ziet ruimte ontstaan voor de gewenste en noodzakelijke ondersteuning bij het leven wanneer we medewerkers laten doen wat ze kunnen op grond van levenservaring en talenten. Ieders levenspad leidt tot eigen bekwaamheden. Voor zorg- en verpleegtechnische handelingen geldt een helder kwaliteitskader. Er zijn echter meer momenten op de dag waar het niet specifiek om deze handelingen of zorg gaat. ENA wil deze ruimte en competenties meer gaan benutten.

De vrijwilligers helpen om in toenemende mate het verschil te maken 'tussen de dagen'. Samen met hen lukt het ons beter om woon- en leefplezier, momenten voor ontmoeting - vertraging en bezinning te creëren. Er is sprake van wederzijdse betrokkenheid en collegialiteit.

Een overzicht van de personeelssamenstelling is opgenomen in de bijlage.

Waar we aan werken in 2023

- We onderzoeken de bouwstenen voor werkplezier en vitaliteit in het werk. Aspecten als Arbo en heldere taakomschrijvingen (binnen het functiehuis) horen vanzelfsprekend hierbij;
- In 2023 wordt het functiehuis opnieuw ingericht. We kijken kritisch naar de juiste functiemix in de teams en brengen onderlinge samenhang tussen taken, verantwoordelijkheden enerzijds en rollen en vaardigheden anderzijds.
- Bij het principe van periodieke hercontractering wordt een passende **gesprekscyclus** ontwikkeld en geïmplementeerd. Hierbij maken we onderscheid in de horizontale sturing op kwaliteit in het werk en het onderhouden van het vakmanschap; het eigenaarschap en de bijdrage aan de goede samenwerking in het multidisciplinaire team en op de locatie. We bespreken hoe ieder bijdraagt aan de saamhorigheid, collegialiteit en sfeer in de woon- en werkomgeving van ENA.
- In 2023 start de adviseur Leren en Ontwikkelen met als opdracht het eigenaarschap van voortdurend ontwikkelen inbedden in het dagelijks werken. Zo wordt leren en ontwikkelen niet alleen iets van de schoolbank maar een natuurlijk deel van iedere werkdag.

5.4 Doelmatige bedrijfsvoering met gezonde financiële resultaten

De **focus** van onze bedrijfsvoering is het optimaal ondersteunen van locaties, teams en collega's in hun werk. We zorgen dat we overzicht houden, voldoen aan wet- en regelgeving, en de middelen voor de zorg doelmatig en doeltreffend inzetten. In onze werkwijze hebben nieuwsgierigheid, bijsturing en evaluatie een duidelijke plek. Zo kijken we voortdurend welke procesaanpassingen nog beter helpen om onze plannen te realiseren.

Hoe wij dat doen

We hebben een professionele bedrijfsvoering met eigen vakmensen. Voor specialistische taken werken we gericht samen met externe professionals of een bureau, waarmee we graag een duurzame werkrelatie opbouwen.

Zoals passend bij onze publieke taak verantwoorden we ons over wat we doen en hoe we dat doen. Verantwoordingen moeten echter wel proportioneel en redelijk zijn.

ENA heeft haar financiën op orde en werkt met een begrotingssystematiek die bij deze tijd en complexiteit past. Het Management Controlproces is ingericht aan de hand van de functiegebieden Financial Control, Business Control en Proces Control. De planning & control cyclus is geborgd en dankzij een dynamisch risicomanagementsysteem houden we zicht op risico's.

We hebben op teamniveau, locatieniveau en ENA-niveau zicht op onze inkomsten en uitgaven. We gaan doelmatig om met de beschikbare middelen zodat we ruimte voelen om plannen en activiteiten - met een duidelijke meerwaarde voor bewoners en cliënten - ook te realiseren.

Waar we aan werken in 2023

- ENA beschikt over meerdere magazijnen waar hulpmiddelen opgeslagen zijn. Deze opslag kan en moet efficiënter. We starten vanuit de doelmatigheid en doeltreffendheid van de voorzieningen en hulpmiddelen voor onze cliënten. We nemen vervolgens de aspecten van toepassing, beschikbaarheid, logistiek hierin mee.

5.5 Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden

Het motto '**Samen midden in het leven**' is richtinggevend in de lokale samenwerking. We zoeken actief samenwerkingspartners met gedeelde belangen en intenties, waarbij we altijd checken of bewoners en cliënten hier voordeel bij hebben. We delen in wat we kunnen, hebben of kunnen creëren. Dit in de overtuiging dat delen het nieuwe vermenigvuldigen is.

Wij willen de verpleeghuislocatie delen als buurthuis; een plaats van ontmoeting en levendigheid. Samen midden in het leven door binnenshuis en buitenshuis concreter invulling te geven. We willen graag een steunstructuur bieden aan bewoners in de wijk met een toenemende sociale, mentale en/of fysieke kwetsbaarheid. Zo blijft iemands maatschappelijke deelname lang mogelijk binnen een veilige bewegingsruimte. Onze locaties zijn plekken om elkaar te ontmoeten: 'het verpleeghuis als buurthuis'.

Hoe wij dit doen

ENA is gericht op samenwerking en neemt actief deel aan de regionale samenwerkingsoverleggen. Zo wordt er nauw samengewerkt met de huisartsen en apotheken van cliënten. Daarnaast zijn er contacten met ketenpartners in de regio.

Bestuurlijk wordt actief geparticipeerd in het lerend netwerk, zoals dat gevormd is met de lokale zorgorganisaties Norschoten, Neboplus en Sirjon/Elim. Daarnaast participeert ENA in onder andere de stuurgroep Ketenzorg Dementie (waarvan zij in april 2023 het voorzitterschap overneemt), het bestuurlijk overleg Zorg & Welzijn onder leiding van de gemeente Barneveld en de regionale en lokale netwerken – allianties zoals de werkgeversorganisatie Zorg en Welzijn en de SWO in Scherpenzeel. Bij deze laatste is er actieve deelname in de strategiecommissie arbeidsmarktcommunicatie.

In 2022 is vanuit een samenwerkingsconvenant tussen Neboplus, Novicare, MedtZorg en ENA gewerkt aan een optimale inzet van de specialistische ouderengeneeskunde. Hierin vormen de betrokken artsen ook een vraagbaak voor huisartsen en andere lokale kleinschalige zorgaanbieders gericht op inhoudelijke collegiale afstemming.

Waar wij aan werken in 2023

- **Welzijn- en zorgaanbieders in de omgeving**
We willen graag kennis, kunde, inzet en faciliteiten delen rondom onze locaties en uitwisseling voor medewerkers creëren. In Voorthuizen zetten we het gesprek met de andere zorg- en welzijnspartners hierover voort. In Barneveld en Scherpenzeel initiëren we het gesprek hierover met de lokale partners.

- **Ondernemers met hart voor de publieke zaak**
We doen en creëren graag dingen samen in en om de woonzorglocaties van ENA, bijvoorbeeld rondom eten & drinken en evenementen. We gaan actief op zoek naar samenwerkingsverbanden met lokale ondernemers.
- **Positionering ENA**
We nemen opnieuw de visualisatie van onze identiteit onder de loep zodat deze de in 2022 herijkte kernwaarden en het verhaal van ENA helpen communiceren. Dit wordt vertaald in een nieuwe huisstijl en communicatiebeleid.

5.6 Leiderschap, governance en management

Een gezonde organisatie vraagt om leiding en een bedrijfsproces waaruit blijkt dat we voldoen aan gemaakte interne en externe afspraken en aan wet- en regelgeving.

Hoe wij dit doen

Persoonlijk Leiderschap

Bij ENA wordt iedereen gestimuleerd om leiding te nemen over de eigen ontwikkeling en om talenten en kwaliteiten volop in te zetten. Je gesteund voelen door je vak, ervaring en levenswijsheid, je onafhankelijk voelen in plaats van afhankelijk. Dit gedeelde leiderschap maakt dat je je richt op datgene waar jij zelf invloed op hebt. Voor ons allemaal geldt dat we ons eerst inspannen om de ander te begrijpen voordat we begrepen worden. We blijven reflecteren en leren en ondersteunen, dit met coaching-, intervisie- en teamontwikkeling instrumenten.

Samenspraak

Wij willen gedeelde wijsheid graag volop benutten. Daarom organiseren we samenspraak op onderwerpen met meerdere direct betrokkenen. Samenspraak leidt de weg naar de gezamenlijke verantwoordelijkheid en daarmee vaak ook naar de beste uitkomst. Voorwaarde daarbij: geef je commentaar op iets of iemand, dan gaat dit altijd samen met een oplossing of een vraag.

We 'leren hardop', durven met elkaar te zoeken naar andere oplossingen. Dit vraagt om een veilige samenwerkingsrelatie en om wederzijds vertrouwen.

Governance en inspraak

De bestuurder werkt nauw samen met en faciliteert het werk van de centrale cliëntenraad, de cliëntenraden en de ondernemingsraad. De Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) bieden daarin de formele kaders. Informeel wordt vooral ingezet op tijdige betrokkenheid als basis voor samenspraak en inspraak.

De Raad van Toezicht houdt oog op het toepassen van de Zorgbrede Governance code 2017 en geeft inhoud aan waarden gestuurd toezicht houden.

De Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) is verwerkt in de statuten en reglementen. In 2022 is aandacht besteed aan ondersteunende vormen om meer verbinding te creëren tussen de interne organen, de raad van toezicht en bestuur en staf. De bestuurder onderhoudt nauw contact met de zorg en de dagelijkse situaties en in het werk. Dit gebeurt onder andere door het minimaal maandelijks meedraaien met een zorgteam. Daarnaast neemt de bestuurder deel aan of initieert leergesprekken naar

aanleiding van gedeelde vragen, verhalen en zorgen. Het contact is wederkerig en laagdrempelig.

In de aansturing van ENA is de psychosociale, verpleegkundige en medische kennis geborgd door de adviespositie, nauwe samenwerking met en samenstelling van de kwaliteitscommissie. Deze samenwerking wordt vereenvoudigd door de paramedische achtergrond van de bestuurder.

Wij zijn alert op wijzigingen in vigerende wet- en regelgeving en anticiperen hierop waar nodig. Dit is belegd in het takenpakket van de beleidsadviseur.

Waar we aan werken in 2023

- De komende periode zal de **sturing** van processen en organisatieonderdelen verder veranderen. Passend bij de visie wordt ingezet op het versterken van het persoonlijk **leiderschap** (w.o. meer eigenaarschap en regelruimte) in en om de teams.
- Het goed functioneren (centraal en op locatie) van de cliëntenraad is van belang voor een goede samenwerking. In 2023 werken we aan verbeterpunten voortkomend uit de in 2022 gehouden evaluatie van het samenwerkingsreglement.
- Integriteit is een basisvoorwaarde voor samenwerking. Vanuit Governance is de **'klokkenluidersregeling'** ingericht als proces. Vanuit de visie van ENA is er behoefte om vorm en de taal van de regeling in lijn te brengen met de bedoeling.



Lijst met afkortingen

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
ADL	Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen
CCR	Centrale Cliëntenraad
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CR	Cliëntenraad (van de locatie)
CTO	Cliënt TevredenheidOnderzoek
ECD	Elektronisch Cliëntendossier
ELV	Eerste Lijns Verblijf
FTE	FullTime Equivalent
GGZ	Geestelijke Gezondheids Zorg
HIDW	Locatie Het Huis in de Wei
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
ISO	Internationale standaard voor kwaliteitssystemen
KVC	Kwaliteits Verbeter Cyclus
LMS	Leer Management Systeem
MDO	Multi Disciplinair Overleg
MIC-cie.	Melding Incidenten Cliëntenzorg-Commissie
MIM	Melding Incidenten Medewerkers
MIKZO	Meetinstrument Kwaliteit van Zorg
MPT	Modulair Pakket Thuis
MTO	Medewerkers Tevredenheidonderzoek
NA	Locatie Nieuw Avondrust
OR	Ondernemingsraad
PO&O	Personeel, Opleidingen & Organisatieontwikkeling
PR	Public Relations
PRIMSA	Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis.
PTZ	Palliatief Terminale Zorg
RZ	Locatie Ruimzicht
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
SLA	Service Level Agreement (=dienstverleningsovereenkomst)
VPT	Volledig Pakket Thuis
VVT	Sector Verpleging, Verzorging & Thuiszorg
VWS	Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
WBTR	Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen
WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
Wlz	Wet langdurige zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

WOZO	Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen
Wzd	Wet Zorg en Dwang
WZW	Werkgeversorganisatie Zorg en Welzijn
ZP	Zorgprofiel
ZZP	Zelfstandigen Zonder Personeel
ZVW	ZorgVerzekerings Wet

Bijlage personeelssamenstelling

Aantal medewerkers per functiecategorie, peildatum 30 september 2022

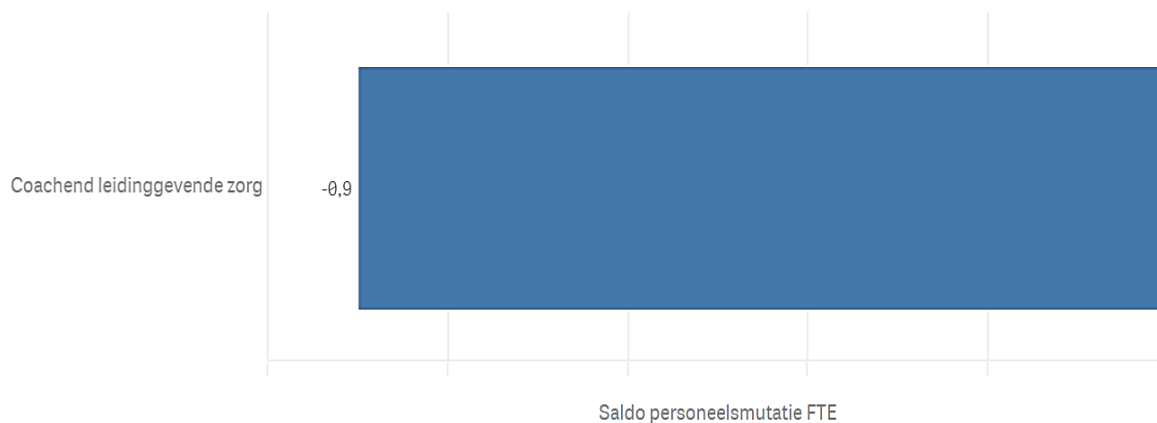
Categorie	Aantal	Percentage
Administratie/Staf	37	8%
Facilitair	57	12%
Management	6	1%
Stagiair	25	5%
Zorg en Welzijn	346	74%

Aantal FTE per functiecatégorie, peildatum 30 september 2022

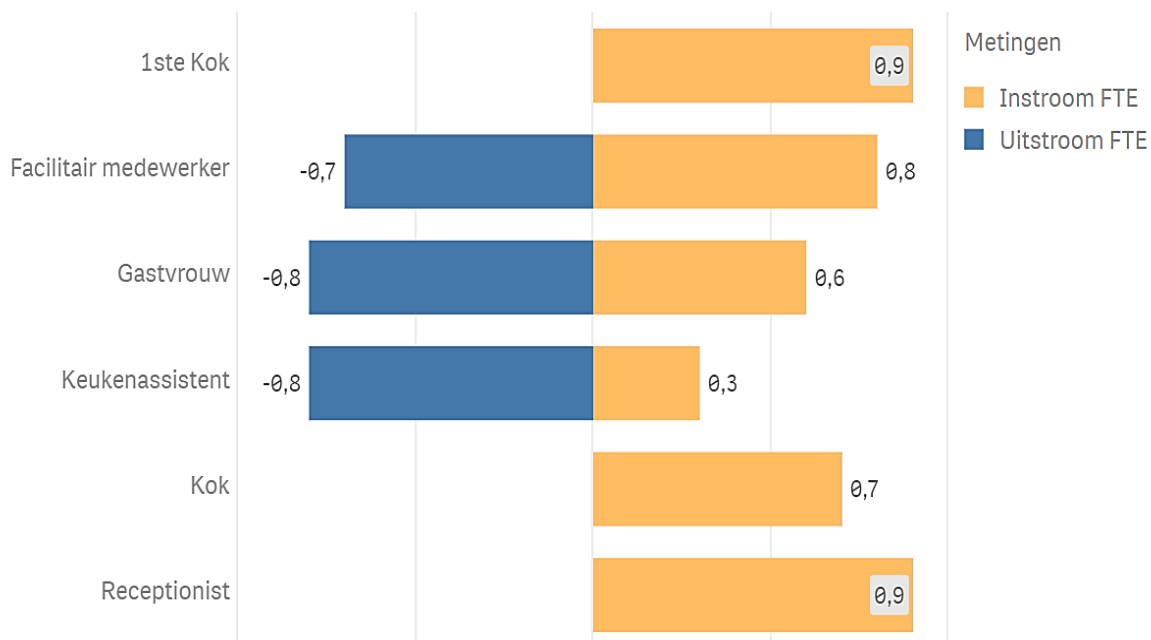
Categorie	Aantal	Percentage
Administratie/Staf	24,09	11%
Facilitair	25,83	12%
Management	4,72	2%
Stagiair	0	0%
Zorg en Welzijn	160,35	75%

Instroom en Uitstroom in FTE per categorie, peilperiode januari tot en met september 2022

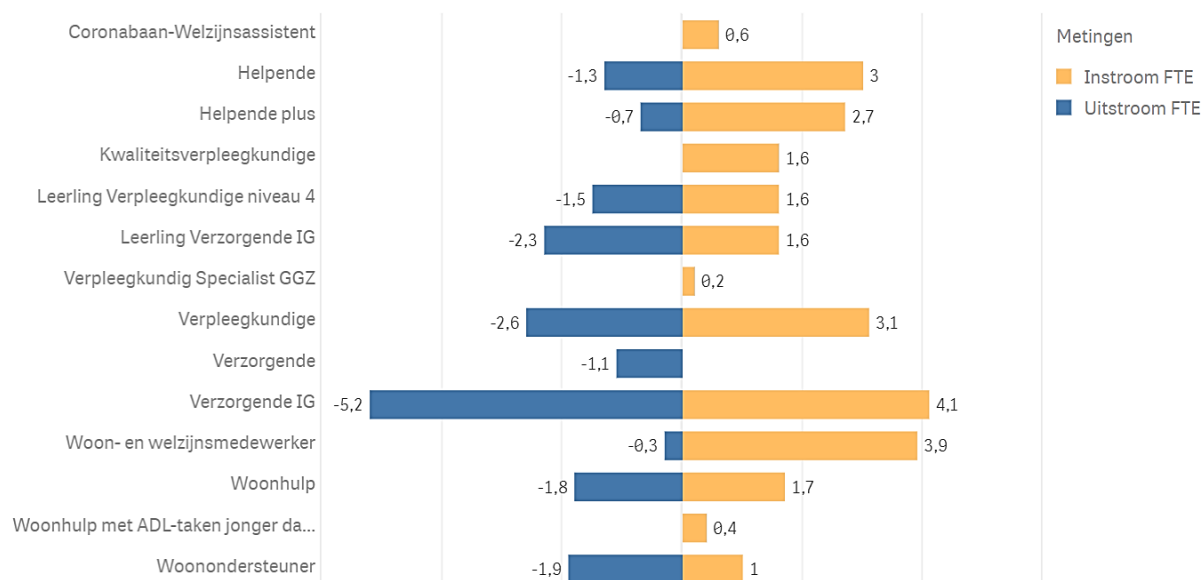
Management



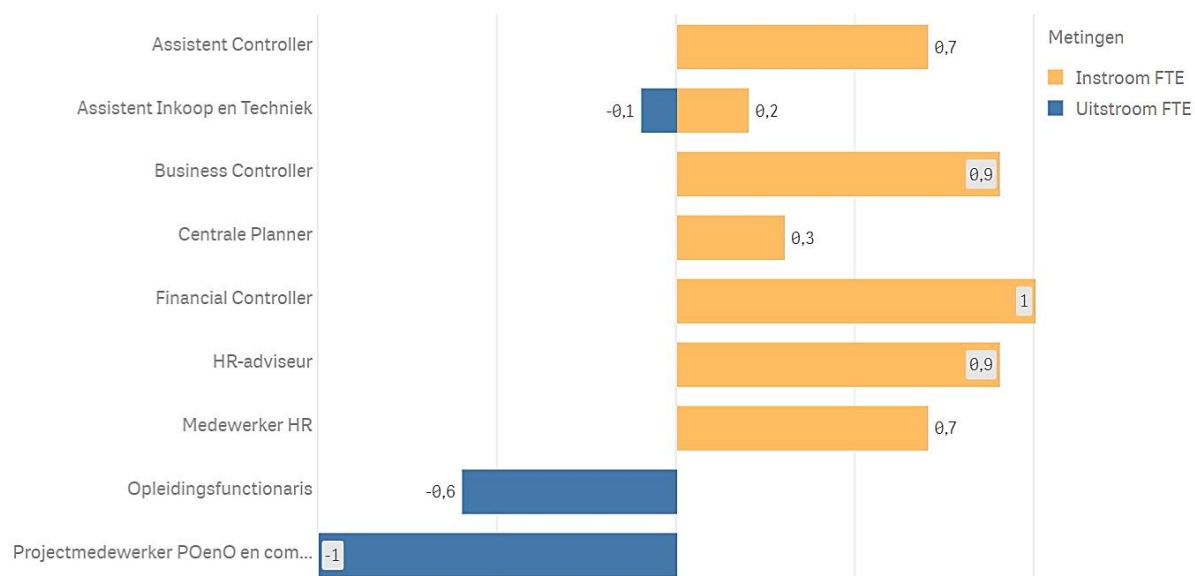
Facilitair



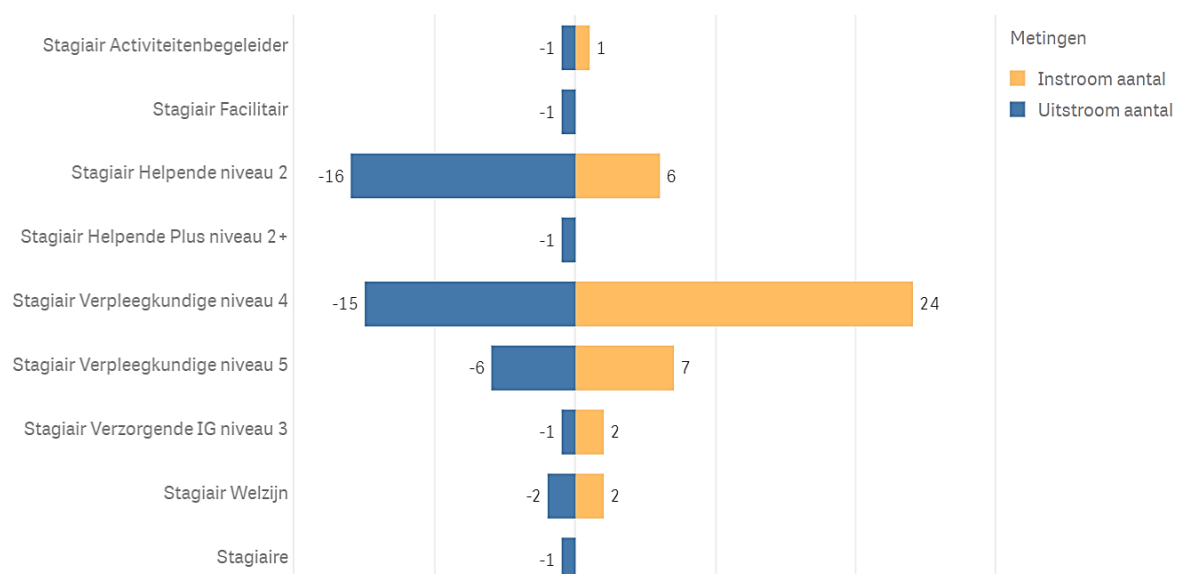
Zorg en Welzijn



Administratie/Staf



Stagiaires in aantallen



Bijlage collegiale feedback lerend netwerk

Aan de deelnemers van het lerend netwerk Barneveld, Neboplus, Zorgorganisatie Norschoten en Sirjon/Elim, is om collegale feedback op het kwaliteitsjaarplan 2023 gevraagd. Samenvatting van de reacties:

- Een gedegen en helder beschreven kwaliteitsjaarplan! De kopjes 'hoe wij dit doen' en 'waar we aan werken in 2023' bieden een prettig leesbare structuur. Het jaarplan geeft goed inzicht in de ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden, bij zorg en staf en hoe er verder ontwikkeld wordt in 2023. ENA stelt het welzijn van bewoners en cliënten altijd voorop (pag. 8). Wat mooi dat bij 'welzijn en zorg', 'welzijn' in het jaarplan meestal ook letterlijk voorop staat. Positieve feedback op de titel (Samenspel).
- ENA heeft mooie doelen opgesteld, passend bij de grootte van de organisatie. Er is goed nagedacht over welke impact gemaakt kan worden gezien de omvang van de organisatie. Ook is er goed nagedacht over de inzet en de ondersteuning van technologie en wat dit bij kan dragen. De geformuleerde uitgangspunten zijn hier een handige leidraad. Ook in de samenwerking met familie/het netwerk van de bewoner zijn al mooie stappen gezet.
- Mooie ontwikkelwensen worden er op pagina 6 genoemd.
- Goed te lezen dat er voor de ontwikkeling in Voorthuizen met andere zorg- en welzijnspartijen wordt nagedacht.
- Wat bijzonder de aandacht trok, waren enkele mooie zinnen uit de visiebeschrijving op pagina 5. Zouden jullie ons meer kunnen vertellen over de praktijk van 'zorg als welzijn beleven en andersom' en ook over de unieke netwerken?
- We staan allen voor de opdracht vanuit de Rijksoverheid 'Digitaal als het kan'. Goed om kennis en ervaringen rondom dit thema met elkaar te kunnen delen. Zo wordt op pagina 7 het ZorgLab en het op kleine schaal experimenteren genoemd. Wat houdt het ZorgLab in?
- Met behulp van het instrument 'Welzijn Voorop' wordt informatie verzameld met betrekking tot de wensen en behoeften van de cliënt (pagina 12). Hoe tevreden zijn jullie over het instrument 'Welzijn Voorop'?