

ZORG VOOR OUDEREN VAN A TOT Z

KOERSDOCUMENT VILENTE 2019-2022



Door: Ton Poos, bestuurder Vilente
Datum: 01 maart 2019
Versie: 2.0
Status: Definitief. Besproken en goedgekeurd door het MT (8-1-19), CCR (21-1-19), OR (5-2-19), PAR (26-2-19) en RvT (27-2-19)



Mies Manders - Jansen

Mijn vrouw Mies vergat steeds vaker dingen. Kleine afspraken die we maakten, haar portemonnee tijdens het boodschappen doen en laatst zelfs de naam van onze hond die wij al ruim 13 jaar hebben.

De aanhoudende vergeetachtigheid maakte mij onzeker. Mies niet, *"Hou toch op, ik ben gewoon moe en druk in mijn hoofd."* Dit was altijd haar antwoord als ik of een van onze zoons haar vergeetachtigheid bespreekbaar probeerde te maken. Dinsdag was de structurele oppasdag van Mies op haar tienjarige kleindochter Merel. Ze liepen dan samen van school naar huis, via de kinderboerderij waar 'oma Mies' altijd haar groenterestanten aan de dieren gaf. De dag werd vaak afgesloten met een juniorversie van "Heel Holland Bakt": samen thuis koekjes of een

taart bakken om vervolgens op te eten. Hoewel deze middag voor Mies altijd het hoogtepunt van de week was, was het des te vreemder dat zij dit ineens op een reguliere dinsdag was vergeten. Zowel mijn zoons als ik realiseerden ons dat dit het kantelpunt was. Het kantelpunt waarop wij besloten om tegen wil en dank van Mies professionele hulp in te schakelen en te achterhalen wat er precies met mijn vrouw aan de hand was.

Met tegenstrijdige gevoelens en onder licht protest van Mies volgde een afspraak bij de huisarts. De huisarts hoorde ons verhaal aandachtig aan en besloot op basis hiervan de specialist ouderengeneeskunde in te schakelen. Deze arts, gespecialiseerd in diverse problematiek die gepaard gaat met het ouder worden, stelde ons op ons gemak, toonde begrip en had duidelijk verstand van zaken. Na een uitgebreid onderzoek volgde dan toch de vernietigende diagnose. Mies, mijn vrouw, moeder van onze kinderen, heeft dementie.

Ons tot dan toe zorgeloze en gelukkige leven staat plots op zijn kop. Niets is meer vanzelfsprekend. De schok is gigantisch, niet alleen voor ons tweeën maar ook bij onze kinderen en kleinkinderen is de verslagenheid groot en overheerst veelal verdriet en onmacht. Wat staat Mies te wachten? Wat staat ons te wachten?

Nadat de diagnose is gesteld begint het pas. Natuurlijk, Mies en ik willen het leven blijven leiden zoals wij dat altijd hebben gedaan. Zo lang als het kan, zo goed als het gaat. Kort na ons eerste contact met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde is Marieke ingeschakeld. Marieke is casemanager dementie. Daarnaast werkt zij in onze buurt als wijkverpleegkundige bij Vilente. Best gek, Marieke weet duidelijk wat wij kunnen verwachten, zij heeft de kennis van onze toekomst en wijst ons de weg. Zij weet antwoorden op vragen als: *wat is nou het verloop van deze ziekte? Wat als wij Mies haar veiligheid niet meer kunnen garanderen? Waarom gedraagt Mies zich ineens anders?* Antwoorden op deze vragen krijgen wij gedoseerd en pas wanneer dat dit nodig is. Marieke weet ons ook precies te vertellen waar en wanneer wij aan moeten kloppen bij partijen die een bijdrage kunnen leveren in het behapbaar houden van onze situatie. Zo gaat Mies sinds twee weken naar een dagopvang waar zij met lotgenoten en begeleiding activiteiten krijgt aangeboden. Het is een fijne plek, ook voor mij. Ik kom hier in contact met lotgenoten die tevens een partner hebben met een soortgelijke aandoening. Ik heb hier Hans ontmoet, Hans noemt zichzelf gekscherend *"een weduwnaar met partner"*. Dat ben ik nooit meer vergeten, dit is zo treffend voor de situatie. De verbinding en het delen van ervaringen geven mij kracht om door te gaan, de verbroedering geeft mij de energie om actief en gezond in het leven te blijven staan, ondanks deze afschuwelijke situatie.

De tijd verstrijkt, Mies gaat zienderogen achteruit. Gewone dagelijkse activiteiten als wassen, aankleden en naar het toilet gaan vragen om begeleiding. Mies moet letterlijk verteld worden hoe zij iets moet doen. Gebeurt dat niet, dan komt ze er niet uit.

Hoewel het mijzelf en de kinderen veel moeite kost woont ze nog thuis en is er voldoende tijd en ruimte om het leven te leiden zoals wij dat gewend waren. Samen naar bed gaan en opstaan, op zaterdag een Irish Coffee na het eten, het zijn de kleine vanzelfsprekende dingen waar wij nu meer dan ooit van genieten.

Marieke is intensief betrokken. Zij is onze steun en toeverlaat gedurende dit gecompliceerde proces. Precies op de momenten dat de situatie verandert of aandacht behoeft, schakelt zij de juiste professionals in. Zo is laatst de ergotherapeut langs geweest om te kijken naar een aanpassing in de badkamer en om de toegang tot onze slaapkamer te vergemakkelijken. Mies gaf laatst aan dat het eten haar niet meer smaakte. Marieke gaf aan dat dit past bij het verloop van de ziekte van Mies. Hoe dan ook, Marieke heeft gelijk de diëtiste gevraagd om te kijken of er met alternatieven toch nog genoten kan worden van een maaltijd. En met succes, minder structurele eetmomenten maar lekkere, smaakvolle en voedingsrijke tussendoortjes. Naast deze acties is er structureel contact met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Zij weten van de acties die door verschillende professionals zijn uitgezet en stemmen hierin ook het medisch beleid goed af. Wij voelen ons in alles gezien en gehoord. Mies, ik en de kinderen vinden het fijn om steeds te ervaren dat wij dit niet alleen hoeven te doen. Het is bovenal fijn dat Mies gewoon nog thuis is.

Mies haar situatie is verslechterd. Hoewel dit te verwachten is valt dit ons allen zwaar. Het advies vanuit de specialist ouderengeneeskunde is om ter ontlasting van mij en het gezin een tijdelijke pauze te overwegen. Mies kan tijdelijk opgenomen worden bij Vilente. Deze tijdelijke opname geeft ons even de tijd en de ruimte om op adem te komen. Na een korte tijd van bezinning besluiten we dat dit het beste is, ondanks dat dit tegenstrijdig voelt.

Mies woont inmiddels drie weken op een locatie gericht op kortdurende zorg. Het betreft een locatie waar mensen met verschillende zorgvragen enkel tijdelijk verblijven. De buurvrouw van Mies, Ank, zit hier omdat zij door een ongelukkige val haar heup heeft gebroken en hiervan aan het herstellen is. Aan de andere kant zit Herman. Herman heeft ten gevolge van een hersenbloeding een halfzijdige verlamming en leert hier weer lopen. Tevens kijken zij hier naar de thuissituatie van Herman, er wordt gekeken wat er nodig is om Herman weer zo zelfstandig mogelijk thuis te laten functioneren. De plek waar Mies verblijft, is erop gericht om met goede basis medische zorg een tijdelijke veilige omgeving voor Mies te bieden. Dit geeft ons een goed gevoel, wetende dat Mies in goede handen is. Als wij wat leuks met Mies willen doen halen wij haar op en trekken we er met elkaar op uit. Mocht Mies hier geen zin in hebben dan kunnen we op haar tijdelijke appartement of in de gezamenlijke ontmoetingsruimte een spelletje doen of een kop koffie drinken.

Gaandeweg de tijdelijke verblijfssituatie komen wij met elkaar tot de verdrietige conclusie dat terugkeren naar huis niet meer tot de mogelijkheden behoort. Wij kunnen de veiligheid van Mies niet meer waarborgen, de dementie is in een stadium aanbeland dat Mies 24 uur per dag, 7 dagen per week toezicht nodig heeft. Het feit dat zo'n onafhankelijke en sterke vrouw in deze situatie terecht is gekomen blijft voor ons pijnlijk om te zien. Met gevoelens van onmacht maar wetende dat dit het beste is hebben wij besloten dat Mies definitief haar intrek neemt in een verpleeghuis. De specialist ouderengeneeskunde blijft na deze overstap ook betrokken bij de medische zorg. Voor Mies dat is een fijne gedachte, zo hoeven we ons verhaal niet steeds helemaal opnieuw te doen. Marieke draagt haar rol als casemanager en betrokken wijkverpleegkundige over aan de eerst verantwoordelijke verzorgende Jolanda.

De plek waar Mies gaat wonen voelt als een warm bad, Mies krijgt een ruim en prachtig appartement met allerlei faciliteiten toegewezen. Het mooiste is misschien nog wel dat wij de ruimte krijgen om van dit huis een thuis te maken en dat ons gevraagd is wat welke rol wij willen vervullen in de zorg voor Mies. Gedurende het verblijf van Mies ontmoeten wij vakbekwame mensen, mensen die weten wat Mies echt belangrijk vindt. Met aandacht, liefde en nabijheid maken alle betrokkenen kennis met Mies en ons als familie. Het voelt als samen, maar het draait hier echt om Mies. Wij worden actief betrokken bij diverse activiteiten en leveren ook een

bijdrage, wekelijks kook ik samen met Mies voor alle burens (zo noemt Mies de cliënten die ook op haar woning verblijven). Ik vind het fijn om zo iets te kunnen betekenen zonder dat het me zwaar belast.

De situatie van Mies blijft achteruitgaan, haar verslechterende fysieke en mentale gesteldheid vraagt ook steeds meer om aandacht voor de medische zorg en behandeling. Met professioneel en deskundig advies worden wij bijgestaan met raad en daad. Op deze manier kunnen wij omwille van het welzijn van Mies goede keuzes maken.

Na een verblijf van acht maanden is de koek op, Mies wil niet meer, hoewel zij dit niet duidelijk meer aan kan geven laat zij in haar gedrag en non-verbale communicatie duidelijk merken dat ze er geen zin meer in heeft. In goed overleg met de specialist ouderengeneeskunde, Jolanda en betrokken behandelaren besluiten we dat een comfort beleid op zijn plaats is. Een comfort beleid wil zeggen dat er geen grootse acties worden genomen om het leven nog langer voort te zetten. Zo bespraken wij dat Mies niet gereanimeerd zal worden, dit was bij opname al afgesproken, daarnaast wordt zij niet meer naar het ziekenhuis gebracht als de situatie hier eigenlijk om vraagt en worden infecties niet meer direct met een antibioticakuur behandeld.

Hoewel Jolanda ons eerste aanspreekpunt is, is op de achtergrond Wendy beschikbaar. Wendy is gespecialiseerd in zorg tijdens de laatste levensfase, zo kan zij ons veel vertellen over het comfortbeleid en alles wat daarbij komt kijken. Dit is erg fijn, afscheid nemen leer je immers nooit. Een roerige en emotionele periode volgt. Natuurlijk overheerst een verdrietig gevoel van afscheid nemen, maar ook warmte, betrokkenheid en deskundige begeleiding hebben ertoe geleid dat wij met een voldaan gevoel terug kunnen kijken op een mooi proces, hoe lelijk het resultaat ook mag zijn...

Op maandag 28 januari, twee weken voordat zij 80 zou worden, is Mies in het bijzijn van iedereen die haar lief is overleden.

Theo Manders

Voorwoord

Het verhaal van Mies en Theo staat niet op zich: één op de vijf mensen krijgt de ziekte dementie. De ziekte dementie bestaat in meer dan 40 varianten en is tot op de dag van vandaag nog steeds niet te genezen of te voorkomen. Het proces van verlies begint al tijdens de ziekte. Liefdevolle en goede zorg die meebeweegt met de grillen van deze ziekte is wat het leed wat kan verzachten. Dat geldt niet alleen voor mensen met dementie maar ook voor andere mensen met een chronische, complexe ziekte.

In het voorbeeld van de familie Manders beweegt de zorg en ondersteuning mee met de wensen en behoeften van Mies en haar man. De juiste zorg wordt op de juiste plek geleverd en centraal staat dat Mies zichzelf kan blijven in nauwe betrokkenheid met haar naasten.

Dit sluit aan bij de missie van Vilente dat ieder mens zichzelf moet kunnen blijven. Dit willen we bereiken door te werken met aandacht voor de cliënt als mens en door een goede werkgever te zijn voor medewerkers. Dit past volledig bij de Planetree visie op mensgerichte zorg. Jezelf zijn en blijven, begint thuis en thuis begint vaak ook het ontstaan van de eerste tekenen van een chronische of complexe ziekte of beperking. Vanaf het eerste moment dat Theo vermoedt dat er iets aan de hand is tot en met de laatste levensfase van Mies, ervaren zij de zorg als passend en deskundig en zijn ze voorbereid op wat gaat komen. Deze professionele en liefdevolle zorg is waar Vilente voor staat. Niet alleen voor mensen met dementie maar ook voor andere kwetsbare mensen met een intensieve zorgvraag. Waar Vilente zorg levert, mag gerekend worden op hoogwaardige zorg en behandeling met aandacht voor de mens. De hoogwaardige zorg en behandeling is gebaseerd op de laatste wetenschappelijke inzichten, kennis en expertise en is uniform binnen Vilente wat betreft beleid en werkprocessen. De aandacht voor de mens past bij het gedachtegoed van Planetree waar Vilente het Planetree certificaat voor gaat behalen.

Door onze missie en visie leidend te laten zijn in ons werk, maakt Vilente het onderscheid als zorgorganisatie. We willen meer tijd en deskundigheid in de zorg te steken, mogelijkheden oppakken om samen te werken in de keten en letterlijk en figuurlijk bouwen aan nieuwe vormen van wonen en zorg. Vilente is toe aan het zetten van deze stappen. We hebben betrokken, deskundige medewerkers en bieden in een breed spectrum zorg en ondersteuning. De organisatie is groot genoeg om een samenwerkingspartij te zijn in de verschillende regio's en klein genoeg om flexibel en wendbaar te zijn. Door deze sterktes vast te houden en ons te focussen op wat



Missie

De missie van Vilente is dat ieder mens zichzelf kan blijven. Jezelf kunnen blijven, een vanzelfsprekendheid die bij het ontstaan van een aandoening plots kan omslaan in een grote onzekerheid met mogelijke angst en verlies tot gevolg.

Visie

Met aandacht inspelen op de behoefte van de cliënt(system), vanuit goed werkgeverschap en in een gezonde organisatie.

Dit past bij de Planetree visie:

Iedereen verdient mensgerichte zorg; zorg die naast ziekte of beperking ook rekening houdt met iemands geestelijke, sociale en emotionele behoeften. Zorg die draait om levenskwaliteit van onze cliënten en hun naasten en om professionele kwaliteit van medewerkers en vrijwilligers in een organisatie.

Kernwaarden

- **Waardevol**

Bij Vilente ben je van betekenis; iedereen doet ertoe. Betekenis geven aan het leven van een ander is de kern van onze dienstverlening.

- **Professioneel**

Vanuit ondernemerschap, daadkracht en creativiteit werkt Vilente continue aan de ontwikkeling van zorg- en dienstverlening.

- **Verbindend**

Met een gezamenlijke ambitie en passie voor de ouderenzorg gaat Vilente duurzame relaties aan om van elkaar te leren en elkaar te inspireren.

beter, slimmer of anders kan, ontwikkelt Vilente zich tot een sterke organisatie waarbij de identiteit leidend is en niet externe prikkels.

In dit koersdocument staan op hoofdlijnen de ambities die we als Vilente de komende jaren waar gaan maken. In de basis blijven we Vilente met onze missie, visie, cliënten en medewerkers. Maar we gaan focussen; op wat er toe doet en hoe we dat doen.

Om deze focus vast te houden, hebben we een stuurwiel ontwikkeld waarbij de basis is: Zorg voor ouderen van A tot Z. Dit stuurwiel helpt ons bij het werken vanuit de bedoeling en zo invulling te geven aan wat we doen en op welke manier we dat doen. Bij deze invulling hebben we vier onderwerpen benoemd die nodig zijn om Zorg voor ouderen van A tot Z te kunnen verwezenlijken: goede zorg in een veilige omgeving, de talenten van Vilente, gezonde organisatie en verbonden met Vilente. Het koersdocument is opgebouwd vanuit dit stuurwiel en sluit af met beelden van hoe de toekomst er uit ziet en waar Vilente staat in 2022.

Ton Poos

Bestuurder Vilente



Zorg voor ouderen van A tot Z

Hoewel ouder worden niet altijd met gebreken komt, worden veel mensen naarmate ze ouder worden geconfronteerd met een fase van achteruitgang van gezondheid. Dit kan leiden tot inperking van zelf keuzes kunnen maken, zelfstandigheid en vrijheid. De beginfase wordt veelal niet gezien als een directe bedreiging maar het is juist zaak om deze fase te herkennen en hierop vroegtijdig te kunnen anticiperen.

Vilente heeft kennis in huis op het gebied van zorgvragen, gerelateerd aan psychosomatische klachten bij het ouder worden en mogelijke bedreigingen die daarmee gepaard gaan. Zorg en behandeling voor ouderen is een expertise die bijdraagt aan het zo ver mogelijk behouden van zelfredzaamheid, gezondheidswinst (of behoud) en eigen verantwoordelijkheid. Ook het zicht krijgen op wat mensen relevant vinden in het leven om zichzelf te kunnen blijven, is relevant in deze fase. Ook voor mensen met dementie die cognitief terug gaan in (hun eigen) tijd.

Vilente wil daadwerkelijk een bijdrage leveren aan de missie dat ieder mens zichzelf kan blijven. Daarom zal de focus van haar dienstverlening moeten verbreden. Dit vraagt om verbreding naar een perspectief op ouderenzorg, waarbij het accent naast wonen en het bieden van een warm en gezellig thuis, ook gericht is op preventieve zorg en behandeling in de thuissituatie. Op deze wijze kan Vilente haar kennis en expertise in nauwe samenwerking met alle partners in de keten vroegtijdig inzetten, een significante bijdrage leveren aan het behouden van zelfredzaamheid en onnodige zorgconsumptie tot een minimum beperken. Bovenal kan Vilente daarmee als een partner van de cliënten een bijdrage leveren in het regievoeren op het eigen leven van cliënten. Vilente noemt dit de organisatie van **Zorg voor ouderen van A tot Z**.

Onze vakbekwame professionals hebben de kennis in huis en beschikken over de juiste expertise om de zorg voor ouderen goed te organiseren. Het maakt ons niet uit welke diagnose het betreft, de situatie waarin iemand zich begeeft of de complexiteit die dit soms vraagt. Goede zorg is Zorg voor ouderen van A tot Z en is:

- Zorg die de gehele keten bestrijkt; thuis, tijdelijk of permanent op een locatie en zorg in de laatste levensfase thuis of in een woonzorglocatie;
- Zorg die gericht is op het behouden van eigen regie, eigenwaarde en zelfstandigheid en het betrekken en inzetten van betrokkenen bij de cliënt;
- Zorg die mensgericht is, met een professionele balans tussen afstand en nabijheid;
- Zorg die zich kenmerkt door een hoogwaardige en uniforme basis medische standaard;
- Zorg die niet alleen draait om vandaag, maar juist ook om gisteren, morgen en overmorgen;
- Zorg die draait om de mens als individu en iedereen die hij/zij daarbij vindt horen.

Om de zorg voor ouderen van A tot Z te kunnen realiseren, zijn er vier onderwerpen benoemd die hierbij gaan helpen. Dit zijn de vier knoppen op het stuurwiel:

- Goede zorg in een veilige omgeving
- De talenten van Vilente
- Gezonde organisatie
- Verbonden met Vilente

Deze pijlers dienen in de basis op orde te zijn en in balans met elkaar zodat het stuurwiel koersvast blijft en gericht op Zorg voor ouderen van A tot Z.



Goede zorg in een veilige omgeving



Of volgens Planetree termen: betere zorg in een helende omgeving. Zorg voor ouderen van A tot Z betekent dat de zorg van A tot Z mensgericht is en de omgeving van A tot Z zo is dat eenieder zich daar veilig en prettig voelt. Om deze Zorg van A tot Z te kunnen leveren, is een goede uniforme basis relevant. Vanuit deze basis kan Vilente zich verder ontwikkelen.

Uniforme hoogwaardige zorg en behandeling

Vilente wil dat de basis medische zorg en behandeling op alle plekken voldoet aan een hoogwaardige professionele standaard. Dit past ook bij de Planetree gedachte van *uitstekende behandeling en zorg* waarbij gebruik gemaakt wordt van actuele kennis en inzichten en waar mogelijk gewerkt wordt met technologische innovaties.

De komende jaren wordt binnen Vilente overal de basis gelegd. Voor zo'n 80% zullen de locaties daarom in de basis hetzelfde zijn. De lokale en locatie-verschillen zitten vooral in cliëntpopulatie, zingeving, welzijn, activiteiten en unieke eigenschappen van het gebouw en de omgeving. De ervaring leert dat welzijn en dag invulling zeer relevant zijn voor cliënten die op locaties wonen en voor de kwaliteit van hun leven. De balans tussen de kwaliteit van zorg (en behandeling) en de kwaliteit van leven varieert per cliënt en per zorgsetting.

Kwaliteitsplan 2019-2021

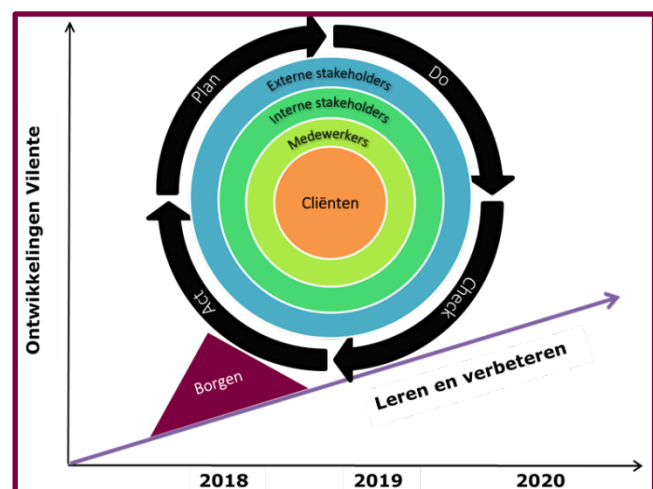
Kwaliteit is de basis van de dienstverlening als ook het grootste goed dat Vilente kan leveren. Vanwege de ambitie die Vilente heeft, is er een kwaliteitsplan 2019-2021 opgesteld. Dit plan zal onder andere leiden tot:

- Uniforme basis hoogwaardige zorg en ondersteuning gebaseerd op recente (wetenschappelijke) inzichten;
- Mensgerichte zorg door de Planetree 2.0 implementatie (en certificering) voor de gehele organisatie;
- Methodisch werken volgens de PlanDoCheckAct-cyclus zodat er meer zicht komt op oorzaak-probleem en op die manier de werkprocessen geoptimaliseerd kunnen worden;
- Meer (specialistische) kennis en vaardigheden, systematische aandacht voor kwaliteit en veiligheid en uitvoeren van complexe zorghandelingen;
- Leren en ontwikkelen (van elkaar) door het opzetten van een kennisplein, social intranet, bloggen en vloggen, themabijeenkomsten, congressen en kwaliteitsoverleggen;
- Meer aandacht voor welzijn en welbevinden en het thuisgevoel van bewoners op locaties door de inzet van meer personeel, vrijwilligers en het betrekken van familie bij de zorg en ondersteuning;
- Het zijn van hét kenniscentrum voor Zorg voor ouderen (van A tot Z) dat niet alleen goede zorg levert aan cliënten maar ook vakkundige medewerkers trekt omdat zij bij Vilente hun vak kunnen uitoefenen.

Leren en verbeteren

Vilente heeft de afgelopen jaren niet stil gestaan en is een organisatie die steeds beter wordt. Door continue te werken vanuit cliëntbelang (missie en visie) en goed te analyseren welke stap welk effect heeft en op basis daarvan het werkproces aan te passen, zal Vilente professionaliseren. Dit leren en verbeteren gebeurt op alle niveaus in de organisatie.

- Cliënten: vanuit de relatie cliënt en medewerker wordt bepaald wat mensgerichte zorg is voor de cliënt en hoe



die uit te voeren (in samenwerking met cliënt, betrokkenen en professionals);

- Medewerkers: methodisch werken met een goede balans tussen zorg en welzijn en plezier hebben in het werk door tijd en aandacht te hebben voor de cliënt en de eigen ontwikkeling als vakman of vrouw;
- Interne stakeholders: periodieke afstemming met de ondernemingsraad, cliëntenraden, raad van toezicht en professionele adviesraad waarbij zij allen vanuit hun eigen rol een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de organisatie.
- Externe stakeholders: afstemming en samenwerking met relevante partners waarbij Vilente initiatief neemt met als doel Zorg voor ouderen van A tot Z en om met zo min mogelijk administratie te voldoen aan wet- en regelgeving.

De talenten van Vilente

Theo Manders noemt in zijn verhaal over zijn vrouw Mies de essentiële rol die de specialist ouderengeneeskunde, Marieke, Jolanda en Wendy vervullen gedurende het traject van zijn vrouw. Het draait binnen Vilente bovenal om de relatie tussen de cliënt (en hun naasten) en medewerker. In deze relatie moeten onze kernwaarden waardevol, professioneel en verbindend door eenieder beleefd en herkend worden. Dit betekent dat ons personeelsbeleid erop gericht is op het benutten en ontwikkelen van onze talenten: onze medewerkers. De talenten bezien vanuit de invalshoeken in het volgende model:



Iedere medewerker heeft talenten. Soms bewust en bekend, maar soms ook nog verborgen talenten; talenten waarvan de medewerker zelf nog niet wist dat hij die had. Het is onze ambitie om een werkomgeving te creëren waar medewerkers als professional zichzelf kunnen zijn en daardoor het beste uit zichzelf en uit elkaar kunnen halen, waardoor wij onze cliënten de best mogelijke zorg en aandacht kunnen bieden. Dit in samenhang met de visie vanuit Planetree en onze kernwaarden (waardevol, professioneel en verbindend). Het draait niet om 'ik of jij' maar om 'wij' want binnen een organisatie is eenieder wederzijds afhankelijk van elkaar.

Ondersteunend hiervoor is *het goede wederzijdse gesprek tussen medewerker en leidinggevende* aan de hand van de bovenstaande vier pijlers. De medewerker wordt gezien en bejegend door de leidinggevende als waardevolle professional die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van zijn eigen talenten. De leidinggevende ondersteunt, faciliteert, adviseert en bepaalt waar nodig de kaders; dit alles gericht op een zo goed mogelijke verbinding tussen medewerker en organisatie. Het leiderschap is erop gericht om medewerkers op basis van hun expertise in staat te stellen zoveel mogelijk zelf de regie op hun werkproces ter hand te nemen. Door hun talenten centraal te zetten kunnen leidinggevendenden medewerkers hierbij begeleiden.

Deze gesprekken leiden tot meer inzicht op hoe de medewerkers ervoor staan, op welke terreinen risico's liggen en waar kansen, wensen en mogelijkheden liggen voor medewerkers en de organisatie. De uitkomsten van de gesprekken kunnen aanleiding zijn voor acties gericht op individuen, groepen of voor de gehele organisatie. Het versterken van het inzicht van medewerkers over zichzelf, ondersteund en/of aangemoedigd door de begeleiding van de leidinggevende, leidt tot een versterking van hun talenten en daarmee tot nog betere zorg voor cliënten als Mies.

Gezonde organisatie

Om goede Zorg voor ouderen van A tot Z te kunnen leveren, zowel nu als in de toekomst, is het essentieel dat er een gezonde bedrijfsvoering is. Voor Vilente bestaat een gezonde bedrijfsvoering uit de volgende aspecten:



Vertaling van onze ambities naar (meerjarige) afspraken met onze financiers

Om dit te bereiken zal Vilente ieder jaar haar inhoudelijke doorontwikkeling doorvoeren in het verkoopproces met onze financiers. Hiermee laat de organisatie zien dat goede zorg hand in hand *moet* gaan met gezonde bedrijfsvoering. Dit betekent óók dat Vilente de keuze maakt om bepaalde diensten niet meer te leveren als hier structureel onvoldoende financiële middelen tegenover staan of als dit niet bijdraagt aan de missie en visie van de organisatie.

Heldere kaders richting de organisatie, waar binnen de Zorg voor ouderen van A tot Z kan worden vormgegeven

Dit houdt in dat de beschikbare middelen vanuit heldere spelregels worden toebedeeld aan de verschillende organisatieonderdelen en dat hier gedurende het jaar op gemonitord en tijdig bijgestuurd wordt. Er zal managementinformatie worden ontwikkeld, die op de verschillende niveaus de juiste stuurinformatie geeft. Vilente wil daarnaast een systematiek van horizontaal toezicht ontwikkelen, waardoor de administratieve lasten worden verminderd en ze een open, transparante en lerende organisatie is.

Doelmatige inzet van de beschikbare middelen

Vilente streeft ernaar om kwalitatief goede zorg op een efficiënte manier in te zetten. Dit betekent niet alleen voldoen aan de financieringseisen, maar ook kritisch kijken naar wat echt nodig is.

Goede cliëntenlogistiek

Een goede cliëntenlogistiek houdt in dat cliënten de zorg ontvangen die ze op dat moment nodig hebben én waar financiering voor beschikbaar is. Dit vraagt om een efficiënt en goed geolied proces, waardoor snel ingesprongen kan worden op een veranderende zorgvraag en financiering. Ook de inzet van informele zorg door partner, familie en vrijwilligers hoort hierbij.

Doorontwikkeling van het vastgoed

De ontwikkeling van Zorg voor ouderen van A tot Z vraagt ook om een doorontwikkeling van het vastgoed van Vilente. De komende jaren zullen nieuwe woonvormen worden ontwikkeld, al dan niet samen met partners, waarbij duurzaamheid, doelmatigheid en een veilige omgeving uitgangspunten zijn. Daarbij is het van belang dat cliënten een thuisgevoel ervaren dat aansluit bij de helende omgeving.

Dit betekent dat de juiste keuzes gemaakt moeten worden: welke locaties worden opgeknapt en passend gemaakt voor de (toekomstige) doelgroep, welke locaties worden herbouwd en welke locaties worden gesloten omdat ze niet meer aan de eisen voldoen. Hierbij zal rekening gehouden worden met de steeds veranderende zorgvraag wat vraagt om 'flexibel' vastgoed.

Een ICT omgeving, die ondersteunend is aan onze cliënten, medewerkers en organisatie.

Vilente wil de bewegingsvrijheid van cliënten stimuleren door innovatieve toepassingen op gebied van domotica en robotica. Bewezen ICT oplossingen worden ingezet om meer regie en vrijheid te geven aan cliënten (en betrokkenen) als ook om medewerkers te ondersteunen in het werk. Vilente gebruikt (big) data om de zorg te verbeteren, de administratieve last te verminderen en om te verantwoorden.

Een facilitaire organisatie, die bijdraagt aan een betrouwbare, veilige en zorgeloze omgeving

De facilitaire diensten worden geprofessionaliseerd om de leefkwaliteit van de cliënten te verhogen en goede zorg te kunnen leveren.

Verbonden met Vilente

Het laatste onderdeel van het stuurwiel is wellicht het meest bepalende voor het succes van Zorg voor ouderen van A tot Z. Verbinding tussen en met cliënten, naasten, vrijwilligers, medewerkers, de organisatie, partners en stakeholders zal er voor zorgen dat de genoemde stappen ook daadwerkelijk gezet kunnen worden.



Samenwerking in een netwerk

Goede ouderenzorg vraagt om samenwerking in een netwerkorganisatie, waarin zorgaanbieders (huisartsen, wijkverpleging, ziekenhuizen, verpleeghuizen), welzijnsorganisaties en gemeenten met elkaar afstemmen. Gezamenlijk moet gekomen worden tot goede oplossingen voor de kwetsbare ouderen. Er moet duidelijkheid zijn over welke (zorg)paden te bewandelen. Alleen dan kan er **waardevolle** ouderenzorg ontstaan. Geen van deze instanties kan het alleen, het kan alleen maar samen.

Zolang dat niet gebeurt blijven ouderen, kwetsbaren, naasten en zorgorganisaties te maken krijgen met crises, acute zorgopnames en ongewenste situaties. Samenwerking is nog eens extra noodzakelijk geworden door de decentralisatie van 2015. Als gevolg daarvan wonen ouderen langer thuis, omdat ze dat willen en kunnen, maar ook omdat er sinds de decentralisatie niet makkelijk meer een indicatie verkregen wordt voor opname in een verpleeghuis.

De samenwerking met de cliënt, naasten, vrijwilligers en andere betrokkenen is van belang om zo lang mogelijk eigen regie te hebben en zo min mogelijk afhankelijk te zijn van formele zorg en ondersteuning. De inzet van deze informele zorg draagt ook bij aan het betaalbaar houden van de zorg. De samenwerking zal ook gericht zijn op het belastbaar houden van deze inzet omdat het wegvallen ervan vaak leidt tot acute zorgopnames.

Initiatief en ondernemen

Van zorgaanbieders mag verwacht worden dat zij zich richten op het organiseren en verbeteren van goede zorg. Daarbij moet, zeker in de ouderenzorg, verder gekeken worden dan de eigen instellingsgrenzen. Er dient initiatief te worden genomen om partijen samen te brengen, afspraken te maken en samen te werken om op deze manier een zo goed mogelijke ouderenzorg te organiseren. Ook het inzetten van de kennis en kunde voor een andere doelgroep en ondernemen past hierbij.

Vilente neemt initiatief. Vilente voelt die maatschappelijke verantwoordelijkheid en wil initiatief nemen en **verbindend** zijn om partijen bij elkaar te brengen teneinde goede ouderenzorg te realiseren. Goede voorbeelden zijn het regionale ELV-loket, de gezamenlijke pilot in de huisartsenpraktijk en het project gericht op zij-instromers.

Expertise beschikbaar maken

Zoals beschreven in ons hoofdstuk 'Zorg voor ouderen van A tot Z' vereist goede ouderenzorg tijdig vooruitkijken en vooruitplannen. Door tijdig de juiste extra zorg of expertise te bieden kunnen ouderen langer zelfstandig blijven wonen. De signalering ligt als vanouds bij de huisarts en de wijkverpleegkundige en tegenwoordig bij het sociaal domein van de gemeente. De juiste expertise is aanwezig en beschikbaar bij Vilente. Vilente zal dus bij minimaal eenieder die hierin actief is, met name de verwijzers, bekend moeten zijn. En niet met alleen de langdurige zorg activiteiten van Vilente, maar juist ook met onze expertise om in de levensfasen daaraan voorafgaand ondersteuning te bieden.

De expertise komt tot uitdrukking in het wonen en leven op een van de woonzorgvormen van Vilente, de geleverde zorg en behandelaanbod en advies. Vilente biedt haar expertise aan in de

thuiszorg, ter ondersteuning van de eerste lijn, in de vorm van behandeling en advies en natuurlijk intramuraal in haar woon-zorglocaties.

Professioneel

Dit impliceert dat Vilente zich moet profileren als een vakbekwame en deskundige organisatie in de ouderenzorg. Bij vragen of kwesties aangaande de ouderenzorg moet je bij Vilente zijn. Dit doet Vilente door de beste mensen aan te nemen, hoogwaardig kenniswerk te ontwikkelen en kennis te verspreiden in de vorm van opleidingen, lezingen, onderzoek en publicaties.

Vanzelfsprekend dat op deze wijze Vilente een aantrekkelijke werkgever wordt voor diegenen die zich professioneel aangetrokken voelen tot het maatschappelijke vraagstuk van de ouderenzorg. Zij willen daar graag werken, vanwege de goede zorg, de professionaliteit en de mogelijkheden tot verdere professionele ontwikkeling. Op deze wijze draagt deze profilering ook bij tot een verdere verbetering van de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, hetgeen van cruciaal belang is voor Vilente.

Vilente, het kenniscentrum in de ouderenzorg, neemt initiatief, levert de zorg samen met anderen in afstemming, waardoor iedereen graag bij Vilente wil horen!

Vilente in 2022

Toen ik mijn moeder na een weekend logeren bij ons weer naar huis (Vilente) bracht, zei ze: Het was erg gezellig maar ook fijn dat ik weer thuis ben."
Gerard (zoon client)

"Mijn overstap naar de ouderenzorg had ik veel eerder moeten doen. Ik heb nu echt werk dat er toe doet".
Henny (zorgmedewerker)

"Ik heb in de casus van mevrouw Janssen gemerkt hoe nuttig en noodzakelijk Vilente's expertise op het gebied van ouderen is."
Huisarts

"Naast mijn baan in de kunnen we hier misschien iets hoogdravenders van maken; op kantoor, op de zaak...winkel, ga ik elke vrijdag met een paar bewoners van het woonzorgcentrum wandelen. Hun frisse gezicht en glimlach maakt mijn dag goed en het is voor mij ook goed wat te bewegen."
Janine (vrijwilliger)

"Binnen Vilente werk ik in een leuk team en een ieder doet er toe. Ik krijg ook de ruimte om mij als professional te ontwikkelen. Hierdoor kan ik laten zien wat ik waard ben."
Koen (verpleegkundige)

"Ik ben zo blij dat verpleegkundige Sandra af en toe langs komt. Mijn man denkt dat ze alleen voor mij komt omdat ik veel zorg nodig heb vanwege mijn reuma en diabetes maar ze houdt hem ook in de gaten, hoor!"
Connie (cliënt)

"Vilente is de regionale spil in de ouderenzorg. Ze tonen initiatief en verantwoordelijkheid, hebben goede ideeën en kijken vooruit."
Wethouder Zorg Gemeente

"De samenwerking tussen artsen, behandelaren, verpleegkundigen en zorgmedewerkers is niet meer weg te denken. We snappen dat we elkaar nodig hebben en alleen samen goede en mensgerichte zorg kunnen leveren."
Egbert (specialist ouderengeneeskunde)

"Medezeggenschap is bij Vilente dagelijkse vanzelfsprekendheid."
Lid cliëntenraad

"Als gids in de zorg vinden wij bij Vilente de juiste weg. Het is een partner waar wij lange termijn afspraken mee kunnen maken en die in onze ogen een betrouwbare en transparante zorgaanbieder is."
Senior inkoper Zorgkantoor

"Als ondersteunende afdeling sluiten we nu goed aan op de behoefte van de teams en locaties. Het is fijn dat we op deze manier ook ons steentje bijdragen aan goede zorg en dat medewerkers ons weten te vinden."
Frank (medewerker Servicebureau)

