

JAARPLAN 2023





Inhoud

Voorwoord	4
Leeswijzer	5
1. Profiel van De Zorgcirkel	6
1.1 Visie op zorg en kwaliteit	7
1.2 De behoefte van de oudere centraal	7
1.3 Medewerkers en vrijwilligers	7
1.4 Regie in de regio	7
1.5 De Zorgcirkel in beeld	8
2. Cliënten en hun naasten	9
2.1 Persoonsgericht en professioneel	10
2.1.1 Persoonsgerichte benadering	10
2.1.2 Eten & Drinken	10
2.1.3 De laatste levensfase	10
2.1.4 Kwaliteit verantwoord vanuit de relatie met de cliënt	10
2.2 Actief betrekken van uw naasten en omgeving	11
2.2.1 Zorg door naasten voorop	11
2.2.2 Versterking van sociale netwerken	11
2.3 Zorg thuis	11
2.3.1 Zelfstandigheid cliënt	11
2.3.2 ECD	12
2.3.3 Eenduidige Zorg Thuis processen	12
2.3.4 Passende zorg 24/7	12
2.3.5 Innovatie	12
2.3.6 Woonzorgconcepten	12
2.4 Slimme digitale zorg, behandeling en preventie	13
2.4.1 Zelfregie door digitale oplossingen	13
2.4.2 Persoonlijke Gezondheids Omgeving	13
2.4.3 Cliëntportaal	13
2.4.4 Datagedrevenheid	13

Inhoud

3. Medewerkers en vrijwilligers	14
3.1 Persoonsgericht en samenkracht	15
3.1.1 Persoonsgericht	15
3.1.2 Reflectie	15
3.1.3 Vitaliteit en werkplezier	15
3.2 Lerende organisatie	16
3.2.1 Leren met en van anderen	16
3.2.2 Continu leren en verbeteren in de praktijk	16
3.2.3 Strategisch opleidingsplan	17
3.3 Eenvoud	17
3.3.1 Digitale en mobiele werkplek voor iedereen	17
3.3.2 Integrale ondersteuning	17
3.3.3 Verbinding	17
3.3.4 Meer Tijd voor de Cliënt (implementatie ONS), fase 2	18
3.3.5 Overig	18
4. Samenwerkingspartners en externe relaties	19
4.1 Toegankelijk houden van de zorg	20
4.1.1 'De belofte aan de burger', regio Zaanstreek-Waterland	20
4.1.2 VONK	20
4.1.3 Het Regioplatform	20
4.1.4 Leren van experimenteren en onderzoek	20
4.2 Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar	20
4.2.1 Green Deal	21
4.2.2 Investeren in de toekomst	21
4.2.3 Verantwoord werken	21
5. Tabellen en cijfers	22

Voorwoord

De Zorgcirkel staat volop in de samenleving en anticipeert met haar strategische koers op de toekomst. De maatschappelijke uitdagingen voor de komende jaren zijn fors. Het aantal ouderen groeit exponentieel en het aantal beschikbare medewerkers in de zorg groeit niet mee. Het is nodig op een fundamenteel andere manier te gaan werken en De Zorgcirkel sluit aan op deze transitie. Naast een goede kwaliteit van zorg is een gezonde bedrijfsvoering belangrijk om de uitdagingen van de komende jaren aan te kunnen gaan. Om van zo groot mogelijke waarde voor cliënten te kunnen zijn wordt de energie van medewerkers gericht ingezet en werken we in 2023 aan een aantal concrete doelen. Met aandacht voor het voorkomen van zorg, het versterken van sociale netwerken en digitaal waar het kan.

Strategische koers

In september zijn wij als nieuwe raad van bestuur aangetreden. De in 2021 vastgestelde strategische koers zetten wij voort.

De strategische koers 2021 – 2024 is vertaald in koersprogramma's, projecten en acties. Om concreet te maken wat wij willen waarmaken voor de verschillende doelgroepen hebben we beloften geformuleerd, aan cliënten en hun naasten, aan medewerkers en vrijwilligers en aan samenwerkingspartners en externe relaties. De koersprogramma's en de invulling tot dusver evalueren wij eind november 2022 en vervolgens kiezen wij de koersprioriteiten voor 2023. Dit leidt mogelijk tot een aanscherping van dit (kwaliteits)jaarplan 2023.

Persoonsgericht en altijd vanuit behoefte

Medewerkers en vrijwilligers betekenen veel voor oudere mensen die thuis of op een van onze locaties tijdelijk of permanent onze zorg- en dienstverlening vragen. Bij alles wat wij doen is het denken en handelen vanuit de behoefte van de cliënt (persoonsgericht werken) het ver-

trekpunt. Binnen de kaders en richtlijnen onderzoeken we samen met de cliënt en diens sociale omgeving wat bijdraagt aan kwaliteit van leven en hoe de cliënt daar zoveel mogelijk zelf regie in kan houden. Digitale en technologische hulpmiddelen worden hierbij steeds vaker benut.

Toekomstbestendig en passend

De zorg, behandeling en ondersteuning bieden we zoveel mogelijk thuis. Daarbij willen wij, samen met het sociale netwerk van cliënten en onze partners in de regio, de mogelijkheden om passende zorg te leveren op ieder moment op de juiste plek verder vergroten. En als wonen bij De Zorgcirkel toch het beste alternatief is, dan willen we dat het daar goed is. Over de doelen die bijdragen aan een toekomstbestendige ouderenzorg waarbij zowel cliënten en hun naasten als medewerkers en vrijwilligers zich gezien, veilig en thuis voelen gaat dit jaarplan 2023. We kijken ernaar uit om het komende jaar dit plan realiteit te laten worden.

Tiana van Grinsven en Daniëlle Santen
Raad van bestuur

Leeswijzer

Werken aan kwaliteit

Het werken aan kwaliteit is onderdeel van alles wat wij doen. Daarom maken wij naast de regionale jaarplannen een Zorgcirkelbreed (kwaliteits)jaarplan, in plaats van een los kwaliteitsplan én jaarplan.

In zowel de regionale plannen als in het organisatiebrede plan is aandacht voor kwaliteit integraal opgenomen. Elk regionaal jaarplan is vanuit de locaties waar mensen wonen en werken én vanuit Zorg Thuissteams per regio opgebouwd, in samenwerking met cliënten- (raden) en medewerkers en gebruikmakend van de kennis die gedeeld is in ons lerend netwerk. Het Zorgcirkelbrede jaarplan vult de regionale jaarplannen aan met de acties en projecten die regio-overstijgend opgepakt worden in 2023.

In dit plan is opgenomen wat er concreet per koersdoel Zorgcirkelbreed wordt gerealiseerd aangevuld met de overige Zorgcirkelbrede plannen. De beloften en de doelen uit de strategische koers zijn voor de duidelijkheid in zijn geheel uitgeschreven en zijn herkenbaar door de andere opmaak.

Bij het maken en verfijnen van onze plannen maken wij gebruik van het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en het Integraal Zorgakkoord (IZA).

De Zorgcirkel gebruikt in het (kwaliteits)jaarplan trimesters om de periode aan te geven wanneer het genoemde item wordt gerealiseerd. In dit document wordt dit aangeduid met T voor trimester, gevolgd met een of meerdere nummers. T1 staat voor de eerste vier maanden van 2023.

In het document wordt verwezen naar de koers. De volledige tekst van de strategische koers 2021-2024 is te lezen op de website van De Zorgcirkel. Ook wordt in dit plan gesproken over andere documenten. Deze zijn desgewenst op te vragen via een mail naar info@zorgcirkel.nl.

01

Profiel van De Zorgcirkel



Wij zijn specialist in ouderenzorg, -behandeling en -revalidatie, en bieden met ruim 4.200 medewerkers en 1.000 vrijwilligers persoonsgerichte zorg aan ruim 7.500 cliënten. Dit gebeurt bij voorkeur bij mensen thuis en als dat niet kan op één van de ruim 30 Zorgcirkel-locaties.

Cliënten kunnen bij ons terecht voor alles wat raakt aan ouderenzorg: van verpleeghuiszorg tot hulp bij het huishouden thuis, van revalidatie en behandeling tot palliatieve zorg en van thuiszorg tot eerstelijns verblijf. Het uitgangspunt van ons handelen is steeds de behoefte, kracht en zelfstandigheid van de cliënt.

Onze droom is een maatschappij waarin ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen en zij hun bijdrage mogen leveren. Wij staan voor liefdevolle aandacht en professionele zorg voor ouderen en zoeken de verbinding met anderen om dit mogelijk te maken. Wij werken dan ook actief samen met verschillende lokale, regionale en landelijke partners aan de ouderenzorg van de toekomst.

1.1 Visie op zorg en kwaliteit

Wij zijn nieuwsgierig naar de mens. Samen ontdekken wij met cliënten en de mensen om hen heen, welke behoeften zij hebben in deze fase van hun leven. Zodat zij het leven ten volle kunnen blijven beleven, als mens onder de mensen. Samen met de cirkel van vertrouwde mensen in hun omgeving zorgen wij voor professionele hulp. Voor ondersteuning die zoveel mogelijk vrijheid geeft. Zodat niet kwetsbaarheid, maar kracht het leven grotendeels bepaalt. En iedereen een waardig leven kan blijven leven met afhankelijkheden. Nu en straks.

Onze waarden zijn de basis voor hoe we iedere dag ons werk doen en met elkaar zorg verlenen. We vragen iedere medewerker en vrijwilliger over onderstaande waarden na te denken, er met elkaar over te praten en er betekenis aan te geven in het dagelijkse werk:

- Denken en handelen vanuit de behoefte van de cliënt.
- Omarmen van veranderingen die hieraan bijdragen.
- Verantwoordelijkheid nemen en initiatief tonen.
- Uitgaan van evenwaardigheid.

1.2 De behoefte van de oudere centraal

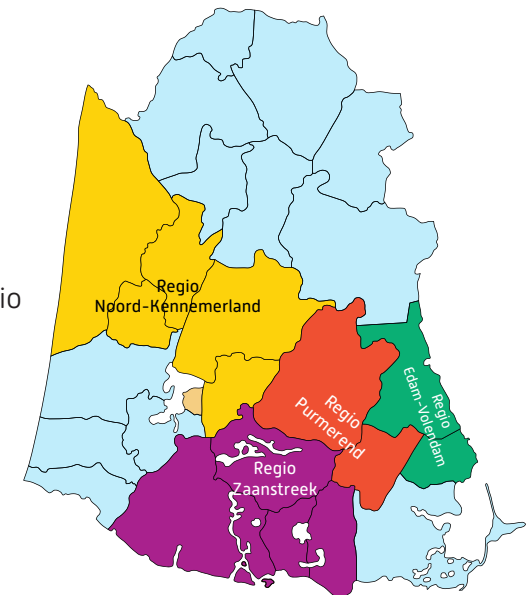
De Zorgcirkel richt zich op mensen die op onderdelen kwetsbaar zijn en bepaalde behoeften niet meer zelfstandig kunnen invullen. Bijvoorbeeld door dementie of andere ziekten. Het kan echter ook gaan om ouderen die herstellen van een zware operatie, hulp na een trauma nodig hebben of de laatste fase van hun leven doorbrengen bij De Zorgcirkel. Op basis van de behoefte van de cliënt bieden wij passende professionele zorg- en dienstverlening.

1.3 Medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers en vrijwilligers zijn essentieel voor De Zorgcirkel. Zonder hen is er geen Zorgcirkel. De Zorgcirkel vindt het belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Iedereen inbreng doet ertoe. We ondersteunen (persoonlijk) leiderschap, eigenaarschap en (team)ontwikkeling. Met elkaar zorgen we voor een werkomgeving waar werkplezier, veiligheid en vitaliteit tellen.

1.4 Regie in de regio

Wij zijn actief in de regio's Zaanstreek, Purmerend, Edam-Volendam en Noord-Kennemerland. Binnen elke regio is ruimte voor lokale cultuur als deze bijdraagt aan het welzijn van cliënten. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn in de vier regio's belegd. De geriatrische revalidatiezorg die wij in alle regio's verlenen, noemen we onze



vijfde regio. Bij De Zorgcirkel hebben wij te maken met zowel een stedelijke als een landelijke omgeving.

1.5 De Zorgcirkel in beeld

Zie voor meer informatie over De Zorgcirkel ook onze website

zorgcirkel.nl/over-ons/organisatie/

Meer weten over het besturingsmodel van De Zorgcirkel (o.a. bestuur, toezicht en medezeggenschap)? Lees dan het jaarverslag.

Meer weten over de verschillende locaties van De Zorgcirkel? Kijk dan op onze website naar locaties Zorgcirkel.

Met wie doen wij dit?
Met ruim 4.200 medewerkers en 1.000 vrijwilligers. In samenwerking met o.a. partners in de regio's



Wij bieden persoonsgerichte zorg aan 7.500 ouderen en hun naasten

Wat bieden wij?
Zorg Thuis, verpleeghuiszorg, GRZPLUS, paramedische zorg en behandeling, kleinschalig wonen, palliatieve zorg, eerstelijnsverblijf, respijtzorg, hulp bij huishouden



Waar doen wij dit?
Op ruim 30 locaties én thuis bij cliënten met onze Zorg Thuisteam



* peildatum 30 sept. 2021

Cliënten en hun naasten



2.1 Persoonsgericht en professioneel

Samen met u en de mensen om u heen, ontdekken we welke behoeften u heeft en wat u echt belangrijk vindt. We zorgen voor persoonsgerichte en professionele hulp en ondersteuning, zodat u het leven ten volle kunt blijven beleven als mens onder de mensen, ongeacht leeftijd, levensfase, leefstijl, geslacht of herkomst.

2.1.1 Persoonsgerichte benadering

Door uitbreiding van het leer- en ontwikkelprogramma is bij iedere medewerker een dieper besef ontstaan van persoonsgericht werken, dat in iedere zorg- en ondersteuningsrelatie met de cliënt methodisch wordt toegepast. Hierdoor voelen de cliënt en zijn naasten zich gezien en gewaardeerd en ontstaat in samenwerking de ondersteuning die nodig is.

- Minstens de helft van alle Zorg Thuisteam maakt in T3 gebruik van de reflectietool persoonsgericht werken en gebruikt de uitkomsten om het leren en verbeteren in de teams te versterken.
- Op de woonzorglocaties vindt, op basis van de uitkomsten van evaluaties en afgerond onderzoek in T3-2022, doorontwikkeling plaats van reflectietools en/of leermiddelen die het persoonsgericht werken ondersteunen en versterken. In T3 is een toename zichtbaar is van het inzetten van reflectietools en/of leermiddelen.
- Voor het ondersteuningslint is een ontwikkelaanbod persoonsgericht werken beschikbaar. In T3 zijn alle medewerkers bekend met het ontwikkelaanbod en hebben zij minimaal één van de mogelijkheden die er zijn benut. In de regionale jaarplannen wordt ook een lokale uitwerking gemaakt.
- Passende zorg is inclusieve zorg. In 2023 wordt onderzocht welke acties nodig zijn om aandacht voor diversiteit en inclusie te vergroten.

2.1.2 Eten & Drinken

De visie op Eten & Drinken is in alle regio's herkenbaar toegepast.

- In 2023 gaan we bepalen waar het Zorgcirkelbrede dossier-

houderschap op Eten & Drinken komt te liggen. In samenwerking met de regio's ontwikkelen en professionaliseren we verder op het gebied van eten en drinken.

- De regio's blijven integraal verantwoordelijk voor eten en drinken en zorgen dat de visie herkenbaar wordt toegepast. Zie voor meer informatie over concrete acties ter uitwerking van dit doel de regionale jaarplannen en de Zorgcirkelbrede visie Eten & Drinken.

2.1.3 De laatste levensfase

Cliënten en hun naasten ondervinden binnen De Zorgcirkel op alle domeinen [fysiek, psychisch, spiritueel en sociaal] de juiste steun om de laatste fase van het leven en het overlijden zo rustig en waardig mogelijk te laten verlopen. Proactieve zorgplanning en de kernwaarden en principes van het landelijke kwaliteitskader Palliatieve zorg passen we toe.

- In 2023 worden op basis van de audit palliatieve zorg (eind 2022) de aandachtspunten opgepakt per regio of locatie.

2.1.4 Kwaliteit verantwoord vanuit de relatie met de cliënt

De Zorgcirkel gebruikt kwaliteitsinstrumenten die gericht zijn op het in de relatie met de cliënt evalueren, leren en verbeteren van zorg en behandeling. Op deze wijze wordt verantwoording aan de cliënt afgelegd en werken wij aan 'anders verantwoord'.

Alle kwaliteitsinstrumenten van De Zorgcirkel, die we hanteren bij het verlenen van zorg en behandeling, worden in relatie met de cliënt getoetst op, en ontwikkeld vanuit het gedachtegoed 'Anders Verantwoorden'. We gaan door met andere manieren van reflecteren en verantwoorden, onder andere door onderstaande punt:

- In T1 en T2 gaan we op zoek naar een kwaliteitssysteem waarin het resultaat voor de cliënt en de relatie meer centraal staan. Dit als vervanging van ons huidige kwaliteitssysteem (HKZ).

- Voor de implementatie van het nieuwe kwaliteitssysteem wordt in T3 een plan van aanpak opgeleverd.

2.2 Actief betrekken van uw naasten en omgeving

Samen met u zetten we ons in om uw sociale netwerk, passend bij uw behoeften, te betrekken en zo nodig uit te breiden.

2.2.1 Zorg door naasten voorop

De informele zorg die naasten en anderen (kunnen) bieden, is de basis van het zorg(leef)plan bij iedere cliënt. Dat betekent dat iedere zorgrelatie begint met de vaststelling wat het netwerk kan doen, waar het uitgebreid kan worden met bijvoorbeeld maatjes, vrijwilligers en wat professionals doen.

- In T2 is het beleid op informele zorg wat betreft vrijwilligers en mantelzorgers herzien.
- In de regionale jaarplannen is over dit thema meer informatie te vinden.

2.2.2 Versterking van sociale netwerken

De Zorgcirkel realiseert in samenwerking met andere organisaties een versterking van de sociale netwerken in alle wijken, waar ze substantieel (thuis)zorg levert.

- Zie voor meer informatie en uitwerking van dit punt het koersprogramma Zorg Thuis.

2.3 Zorg thuis

De zorg, behandeling en ondersteuning bieden wij zoveel mogelijk thuis, waarbij we samen met onze partners in de regio deze mogelijkheden nog verder vergroten en passende zorg kunnen leveren op de juiste plek.

2.3.1 Zelfstandigheid cliënt

Door middel van preventie, technologie en training op vaardigheden ondersteunen wij elke cliënt om zo zelfstandig mogelijk te leven. Hierdoor is de cliënt minder en pas later afhankelijk van zorgverleners.

Wij versterken de zelf- en samenredzaamheid van onze cliënten en hun naasten. Binnen het koersprogramma Zorg Thuis focussen we daarbij op preventie, het versterken van de sociale context en de inzet van zorgtechnologie. We bewegen hierbij van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Dit doen wij door drie ingezette projecten in de organisatie verder te ondersteunen, te weten preventie, Cirkelbenadering en Digitaal Eerder. Ook starten we met een aantal vernieuwende concepten die ons helpen om hierop te versnellen. Hiermee zijn we met de beschikbare capaciteit voor meer cliënten thuis en hun naasten van waarde.

We geloven dat we (zorg)technologie kunnen inzetten om fysieke zorg uit te stellen en te voorkomen, in een context van vergrijzing en schaarste. Het is van belang om eerder ouderen hiermee in aanraking te laten komen, omdat ze dan nog kunnen leren met technologie om te gaan. Dit verbetert de acceptatie van en vertrouwen in technologie en ondersteunt de samenredzaamheid (samen met mantelzorgers en/of vrijwilligers).

- In T2 zijn alle (~5000) cliënten in het zorg thuisdomein op de hoogte van de mogelijkheden van De Zorgcirkelset van technologie.
- In T2 is het aanvraagproces van technologie geoptimaliseerd, zodat medewerkers hier minder tijd mee kwijt zijn en makkelijker technologie wordt ingezet bij cliënten.
- In T3 is bij alle cliënten, die dit willen en waar de financiering is geregeld, technologie ingezet.

2.3.2 ECD

De cliënt ervaart persoonsgerichte benadering. Het ECD ondersteunt medewerkers bij het leren kennen van de cliënt door in een oogopslag inzicht te krijgen in zijn wensen, gebruiken en netwerk.

- We zorgen voor betere informatie over de cliënt en diens naasten door implementatie van het (nieuwe) elektronisch cliëntdossier (ECD). We vervangen Caress door ONS van leverancier Nedap. De implementatie start in T3-2022 en loopt door in 2023. De implementatie heeft impact op de hele Zorgcirkel. Het ECD is de kern van het applicatielandschap en is de meest gebruikte applicatie van De Zorgcirkel. De cliënt- en medewerkerplanning is een onderdeel van het ECD.

2.3.3 Eenduidige Zorg Thuis processen

De Zorgcirkel werkt op een eenduidige wijze qua processen, ontwikkeling en productaanbod. Hierdoor weet de cliënt wat hij/zij aan ons heeft, combineren we formele met (regionale) informele zorg en wordt de slagkracht optimaal benut.

2.3.4 Passende zorg 24/7

Als cliënt heeft u 24/7 toegang tot passende zorg doordat De Zorgcirkel in samenwerking met partners zorgdraagt voor regionale coördinatie en triage van zorg thuis.

- In 2023 blijven we werken aan verbeterde E-overdracht door uitbreiding van de inzet van de koppeling tussen Zorgdomein (of een vergelijkbare verwijssapplicatie) en het ECD.
- Het coördinatiepunt Ouderenzorg Noord-Holland werkt aan verdere optimalisering van de ketenprocessen en oriënteert zich op uitbreiding naar andere regio's en andere zorgproducten.

2.3.5 Innovatie

De Zorgcirkel heeft vijf producten en/of diensten ontwikkeld om de zorg thuis toegankelijk te houden, om langer thuis te kunnen wonen en om te voldoen aan de gezamenlijke behoeften van cliënten. Medewerkers in alle regio's voelen zich comfortabel om deze innovatieve producten/diensten goed te kunnen inzetten.

In 2023 gaan we door met het verkennen en, bij een positieve business case, implementeren van innovaties:

- Selectie van geschikte smart glasses voor wondverzorging: T1
- Bij een positieve evaluatie: verder uitbreiden digitaal zorg thuis-team: T1, 2 en 3
- Drie innovaties arbeidsbesparende technologie zijn onderzocht en geïmplementeerd: T1, 2 en 3
- Selectie en implementatie van domotica leefcirkels: T1, 2 en 3

2.3.6 Woonzorgconcepten

De Zorgcirkel speelt een substantiële rol bij minimaal vijf concrete woonzorgconcepten in samenwerking met andere partijen, passend bij de vraag in de betreffende regio.

- Op basis van het (in 2022 te herijken) strategisch vastgoedplan en de eind 2022 op te stellen visie op Nieuw wonen, zorgen we voor:
 - * opzetten en uitvoeren van het programma Nieuw wonen door samenwerking met diverse stakeholders in nieuwe woonzorgconcepten;
 - * uitvoering van diverse (verbouw)projecten en conceptontwikkeling voor een aantal locaties;
 - * uitvoeren van het meerjaren onderhoudsplan (MJOP).
- Voor het thema Nieuw wonen zijn een gezamenlijke visie en uitgangspunten geformuleerd en is een plan van aanpak gemaakt voor de ontwikkeling van nieuwe woonconcepten. In T1 is een routekaart gereed die als handvat gebruikt kan worden bij de

ontwikkeling van de nieuwe woonconcepten in de regio. Nieuwe woonconcepten zijn concepten, die uitgaan van scheiden van wonen en zorg en waarin wederkerigheid en de inzet van informele zorg centraal staan.

2.3.7 Overig

- We evalueren in T2 de pilot 'het Buitenhuis' samen met Zilveren Kruis en zeven gemeenten uit Zaanstreek-Waterland, om te komen tot een duurzame bedrijfsvoering.

2.4 Slimme digitale zorg, behandeling en preventie

We ondersteunen u in de eerste instantie met digitale oplossingen op het gebied van zorg, behandeling en wonen.

2.4.1 Zelfregie door digitale oplossingen

De Zorgcirkel biedt haar cliënten vanaf de eerste kennismaking een ruim scala aan digitale oplossingen die de zelfregie doen toenemen en het leven makkelijker maken.

- Binnen De Zorgcirkel worden Compaan, Tessa en Medido gebruikt als onderdeel van ons standaard zorgpakket. In T1 en 2 scholen we, mede in het kader van het programma Zorg Thuis, alle medewerkers van De Zorgcirkel om de behoefte aan zorgtechnologie te herkennen bij cliënten en naasten.

2.4.2 Persoonlijke Gezondheids Omgeving

De Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO) van een cliënt kan data uitwisselen met De Zorgcirkel.

- De Zorgcirkel participeert vanaf het eerste uur in de Inzicht 1 en 2 regeling om de technische koppeling met de PGO te ontwikkelen. In 2023 zullen we ons, op het tempo van de landelijke ontwikkeling van deze koppeling, meer richten op wat dit betekent voor onze zorgprofessionals en cliënten. De implementatie van Caren

van leverancier Nedap, het cliëntportaal van De Zorgcirkel per december 2022, is een Persoonlijk Gezondheids Omgeving, die gekoppeld is aan ons ECD. De technische koppeling van ons ECD met de verschillende PGO's wordt in T1 en T2 gerealiseerd.

- De implementatie van Caren Zorgt wordt gedaan in T1, 2 en 3.
- De Zorgcirkel participeert in T1 - T3 in een regionale campagne voor de PGO.

2.4.3 Cliëntportaal

Het cliëntportaal van De Zorgcirkel biedt cliënten en naasten informatie en communicatie als basis voor samen beslissen en actief meedoen in de verzorging, verpleging en behandeling.

- Het cliëntportaal zal met de implementatie van ONS slimme gezondheidsdossier (het nieuwe ECD) verder geïmplementeerd worden, waarbij meer aandacht is voor participatie van naasten (zie 2.3.2).

2.4.4 Datagedrevenheid

In minimaal drie zorgprocessen voor specifieke doelgroepen wordt gebruik gemaakt van voorspellende datasystemen. Deze systemen leveren informatie die gebruikt kan worden ten gunste van de cliënt, bijvoorbeeld als vroegtijdige waarschuwing dat een bepaalde kwetsbaarheid op zou kunnen treden. Hierdoor is het mogelijk tijdig te anticiperen met preventie, specifieke zorg of een andere interventie.

- In T1 zullen we een zorgpad selecteren waarin we op basis van data proberen patronen te herkennen en voorspellingen te doen.
- In T2 en T3 implementeren we het datagedreven werken bij een zorgpad.
- In 2023 gaan we deelnemen aan KIK-V. Zie voor meer informatie [Home | KIK-V](#).



#ALLEMAALDIGITAAL

Medewerkers en vrijwilligers



3.1 Persoonsgericht en samenkracht

Bij ons kun je jezelf zijn. Je wordt gezien en gehoord. Jouw professionele inbreng en behoeften doen ertoe. We ondersteunen (persoonlijk) leiderschap, eigenaarschap en teamontwikkeling. Met elkaar zorgen we voor een werkomgeving waar werkplezier en vitaliteit tellen.

3.1.1 Persoonsgericht

Medewerkers kunnen in elke fase van de 'medewerkersreis' individueel en als team een beroep doen op persoonsgerichte ondersteuning voor hun eigen ontwikkeling en/of teamontwikkeling.

- We gaan door met het verbeteren van de medewerkersreis, onboarding en het verder ontwikkelen van medewerkers en teams:
 - * In 2023 vervolgen we het onboardingstraject 'Welkom en wegwijs bij De Zorgcirkel', zoals gedefinieerd in het projectplan. Medewerkers worden na aanstelling goed begeleid, geïntroduceerd en ingewerkt en krijgen dankzij verdere automatisering sneller hun account [T2].
 - * Medewerkers die minder digitaal vaardig zijn worden ondersteund d.m.v. het programma #allemaaldigitaal. Per functie is vastgesteld welke digitale skills nodig zijn.
 - * [Nieuwe] medewerkers zijn bekend met de systemen/applicaties en weten waar ze leermodules kunnen vinden [T3].

3.1.2 Reflectie

Medewerkers wisselen structureel opbouwende feedback uit met collega's en leidinggevende door middel van programma's zoals 'Reflecteren werkt!', het management development (MD)-traject en loopbaanontwikkeling. Leidinggevendenden werken aantoonbaar aan een open en veilige leer- en werkomgeving.

- We ondersteunen teams bij het continu leren en verbeteren: 'Reflecteren werkt' is eind 2022 geëvalueerd. Op basis van de evaluatie wordt de gesprekscyclus in 2023 verbeterd en wordt er

gezorgd dat iedere medewerker conform 'Reflecteren werkt' een gesprek krijgt. Iedere medewerker heeft in T1 feedback opgehaald en uiterlijk T2 een Reflecteren werkt-gesprek gehad met diens leidinggevende.

- In 2023 krijgen feedback en reflectie verder vorm. Reflecteren werkt is geëvalueerd en wijzigingen zijn doorgevoerd. Daarnaast wordt het instrument onderdeel van onderstaand MD-programma.
- Op basis van de koers en de waarden is in december 2022 het MD-programma opgesteld. Iedere leidinggevende neemt deel aan het MD-programma en wordt geholpen in diens rol als leidinggevende. Het MD-programma start T1.

3.1.3 Vitaliteit en werkplezier

Medewerkers hebben in iedere levensfase en conditie invloed op hun eigen welbevinden en gezondheid door middel van o.a. het programma 'Vitaliteit en werkplezier' en regulier medewerkers-participatieonderzoek (mpo).

- In T1 versterken we het programma 'Vitaliteit en werkplezier' door het aanbod op mentaal welbevinden beter bekend en toegankelijk te maken. Naast online coaching (Inuka), wordt ook persoonlijke coaching aangeboden en is bedrijfsmaatschappelijk werk beschikbaar voor medewerkers.
- In T1 gaan de weerbaarheidstrainingen van start, die in 2022 zijn doorontwikkeld.
- In T1 wordt opnieuw 'Teamontwikkeling' aangeboden.
- In T1 vervolgen we het leeftijdsgebonden aanbod op het gebied van Vitaliteit in de Overgang en breiden het verder uit met 'werken als jonge ouder'.
- In T1 zal extra aandacht gegeven worden aan de in T3 ontwikkelde interventiekaart. Deze kaart biedt medewerker en leidinggevende een totaaloverzicht van het aanbod van vitaliteit & werkplezier binnen de organisatie.

- In T1 zal extra aandacht gegeven worden aan de inter-actieve mogelijkheden binnen het programma Vitaliteit. Vitaliteitskartrekkers in de regio worden uitgenodigd eens per half jaar bijeen te komen, voor verbinding, inspiratie en input op de verdere ontwikkeling van het programma.
- In T2 breiden we leeftijdsgebonden aanbod uit met een vervolg op 'Zorgbuddies - behoud Jong Zorgtalent'.
- In T2 komt een update van het mpo (medewerkersparticipatie-onderzoek), inclusief het opstarten en doorvoeren van verbeteringen die hieruit volgen.
- In heel 2023 is aandacht voor gezondheid & bewegen, door gerichte Zorgcirkelbrede bewegingsactiviteiten en –evenementen, waaronder Dam-tot-Damloop en MOVEember.
- In 2023 is gerichte aandacht voor Arbo (arbeidsomstandigheden) en wettelijke kaders. Door middel van continue kleine pilots en interventies, verbeteren we structureel de arbeidsomstandigheden en leren we.

3.2 Lerende organisatie

We zijn als organisatie nooit uitgeleerd en zijn gericht op verbeteren naar aanleiding van feedback en inbreng van medewerkers, klachten, fouten of vergelijkingen met andere. Samen zorgen we voor een optimale leeromgeving waarin we leren van ieders kennis en ervaring, verschillende perspectieven en gezamenlijke wijsheid.

3.2.1 Leren met en van anderen

Intervisie en moreel beraad over dilemma's in zorg, werk en organisatie, zijn structureel gepland en een gewaardeerd onderdeel van het samenwerken binnen teams.

- De resultaten van de projecten 'Leren is werken en werken is leren' (LWWL) zijn in 2023 ingebed. In T3 zijn de resultaten van de projecten vertaald naar een concrete aanpak, beleid en instrumenten. De samenwerking tussen Leren & ontwikkelen (L&O),

management en praktijkopleiders en de leerketen (leertrein) zijn verder verbeterd.

- Praktijkleren is vertaald naar beleid en ingericht binnen de organisatie. De rol van praktijkbegeleiders is inzichtelijk en praktijkbegeleiders worden ondersteund. In T1 is Praktijkleren geborgd en bekend in de organisatie.
- In 2022 is een strategisch opleidingsplan opgesteld en de doelstellingen voor 2023 voor leren en ontwikkelen voeren we uit. In T3 zijn de doelen van de organisatie vertaald naar een meerjaren opleidingsplan. Voor 2023 is een opleidingsplan opgesteld en dat wordt uitgevoerd.
- In 2023 wordt een living lab geïmplementeerd.

3.2.2 Continu leren en verbeteren in de praktijk

We leren op een methodische manier van successen en klachten, incidenten en calamiteiten. Medewerkers worden actief uitgenodigd feedback en/of verbeter suggesties aan te leveren.

- In 2022 is de MIC (Meldingen incidenten cliënten) gedecentraliseerd en de uitvoering hiervan geëvalueerd. In 2023 geven we uitvoering aan de verbeterpunten die uit de evaluatie komen en versterken we hiermee het leren van incidenten.
- In T3 is een plan gemaakt om gegevens op het gebied van successen, klachten, incidenten en calamiteiten beter te kunnen benutten voor analyse en interpretatie op organisatie-, regio- en teamniveau.

3.2.3 Strategisch opleidingsplan

De processen uit het strategisch opleidingsplan worden toegepast. Medewerkers volgen systematisch opleidingen en scholing om deskundig en vakbekwaam te worden en te blijven.

- In T1 wordt gestart met een strategisch opleidingsplan.

3.3 Eenvoud

We investeren in heldere werkprocessen en ondersteunende technologie om jouw kostbare tijd maximaal te kunnen besteden aan zorg voor cliënten of aan jouw ondersteunende rol.

3.3.1 Digitale en mobiele werkplek voor iedereen

Iedere medewerker beschikt over de nodige en helpende ondersteunende middelen, devices en eenvoudige toegang tot systemen om haar of zijn werk plaats onafhankelijk, effectief en comfortabel te doen.

Digitalisering is een belangrijke pijler onder onze koers. Dat betekent niet alleen dat we moeten beschikken over passende technologische hulpmiddelen, maar ook dat we digi- en techvaardig moeten zijn om die middelen effectief in te zetten. Dit doen wij onder de noemer #Allemaal digitaal. We zien in de praktijk dat nog niet iedereen over de vaardigheden beschikt die passen bij zijn/haar functie. Dat willen we in 2023 verder verbeteren.

- Alle leermiddelen om digitaal te werken zijn in 2023 aanwezig en digicoaches zijn duurzaam ingezet.

3.3.2 Integrale ondersteuning

In minstens drie werkprocessen werkt het ondersteuningslint integraal, waardoor medewerkers uit het primaire proces sneller en beter geholpen worden. Daarnaast is de medewerker-servicedesk operationeel.

- In T1 is het ondersteuningslint verhuisd naar een nieuwe samenwerkingslocatie die (in combinatie met het werken op locaties in de regio's en thuiswerken) optimaal bijdraagt aan integrale ondersteuning van de regio's.
- In 2023 worden de financiële (meerjaren)prognoses verder geoptimaliseerd. Door de verwachte druk op volumes en tarieven is het van belang om inzicht te krijgen in de financiële gevolgen van de beleidskeuzes van De Zorgcirkel. In 2023 onderzoeken we hoe we

dit proces optimaal kunnen ondersteunen met bewezen modellen in de zorg en verbinden we onze meerjarenprognose aan het strategisch vastgoedplan.

- We maken de voortgang van onze projecten transparant voor de regio's, het bestuur en andere betrokkenen. En maken de prestaties van onze gebouwen inzichtelijk in een dashboard, dat breed toegankelijk wordt gemaakt. Hierin is alle relevante informatie te vinden van het gebouw en de prestaties [T1].

3.3.3 Verbinding

Medewerkers staan met behulp van applicaties op een plezierige wijze in verbinding met elkaar. Zij hebben inzicht in elkaars specifieke expertises en werkzaamheden en kunnen kennis en ervaring delen.

- Vrijwilligers zijn zeer belangrijk voor De Zorgcirkel. Voor het verbeteren van de communicatie met en over vrijwilligers wordt in T1 een vrijwilligersportaal gerealiseerd. Vrijwilligers krijgen hiermee betere toegang tot relevante Zorgcirkelbrede informatie.
- Het gebruik van Cirkelnet, het nieuwe digitale werken wordt verder gestimuleerd en de samenhang met andere applicaties geoptimaliseerd.

3.3.4 Meer Tijd voor de Cliënt (implementatie ONS), fase 2

We willen de gemiddelde hoeveelheid tijd die een zorgprofessional kwijt is aan taken in het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) terugbrengen. Dit gaan we organiseren met behulp van een nieuw en persoonsgericht ECD.

- We gaan in één applicatie werken waarin zowel het cliëntdossier als het rooster- en planningsgedeelte zit. Ook gaat er meer automatisch, waardoor we uiteindelijk efficiënter en tegen lagere kosten kunnen werken en het nieuwe systeem gebruiksvriendelijker is.

- We vervangen Caress door ONS van leverancier Nedap en zijn per december 2022 gaan werken met een nieuwe rooster- en planningsapplicatie en het zorgdossier voor de Zorg Thuiscollega's. In 2023 laten we alle intramurale zorgmedewerkers (IMZ) in ONS werken. Het gaat ook om een andere werkwijze. Daarom is het efficiënter inrichten van processen en formuleren van heldere werkafspraken onderdeel van het programma.
- We implementeren in T1 het nieuwe ECD (ONS) bij de IMZ-locaties.
- In T2 verkennen we of ONS ook voor de behandelaren geschikt is.
- Indien de verkenning een positief beeld oplevert implementeren we in T3 ONS bij de GRZ.

3.3.5 Overig

- In 2022 onderzoeken we hoe we, samen met de facilitair managers uit de regio's, centrale facilitaire zaken Zorgcirkelbreed kunnen borgen en we voeren dit in 2023 in. Het onderzoek naar de behoeften van de regio's loopt tot eind 2022, waarna een adviesrapport volgt. De aanbevelingen uit het adviesrapport zullen we in 2023 in nauwe samenwerking met de regio's implementeren.
- We werken aan een verdere vereenvoudiging van ons applicatielandschap. In 2023 verkennen we Enterprise Resource Planning voor de afdelingen Inkoop en Finance & Control.
- We ondersteunen medewerkers met eenvoudige en goede techniek. In 2023 werken we aan verbetering van het Wifi netwerk op het gebied van performance en de integratie van vaste en mobiele telefonie.
- In 2023 versterken we de profilering van De Zorgcirkel als belangrijke partner in de ontwikkeling van toekomstbestendige ouderenzorg en als fijne werkgever.

04

Samen- werkings- partners en externe relaties



4.1 Toegankelijk houden van de zorg

We dragen actief, positief en creatief bij aan het op termijn toegankelijk houden van de zorg voor ouderen. We gaan hierbij uit van wat in de toekomst nodig is en durven keuzes te maken.

4.1.1 'De belofte aan de burger' regio Zaanstreek-Waterland

Samen met partners in de regionale keten realiseren we initiatieven voortkomend uit 'De belofte aan de burger' regio Zaanstreek-Waterland.

- Het samenwerkingsverband werkt in 2022 onder de naam 'G'oud in Zaanstreek-Waterland' en krijgt in T1 een nieuwe naam.
- In 2023 gaat het samenwerkingsverband werken vanuit concrete doelstellingen en uitkomsten die gezamenlijk gemonitord worden vanuit een bestuurlijke kernteam en programmamanagement.
- Het strategische partnerschap met zorgverzekeraars en zorgkantoor Zilveren Kruis past bij de beweging van zorg thuis die ook met partners in de regio concreet wordt uitgewerkt.
- In T1 worden de te behalen resultaten bepaald die ook in het verlengde liggen van het IZA-akkoord en het WOZO-programma.
- Contractering van zorg en ondersteuning wordt vanaf 2023 vanuit een integrale wijze ingezet over de domeinen heen.

4.1.2 VONK

Samen met partners in de regionale keten realiseren we initiatieven voortkomend uit de visie 'Vitaal Ouder in Noord-Kennemerland'.

- Zie voor meer informatie de website VONK: [Vitaal Oud in Noord-Kennemerland » Vonk! \[vitaaloudnkn.nl\]](https://vitaaloudnkn.nl).

4.1.3 Het Regioplatform

We herontwerpen met partners de triage, transfer en netwerkzorg en omarmen digitale oplossingen op het gebied van zelfregie.

- In 2023 wordt vanuit het Regioplatform geëxperimenteerd met de Zorg Netwerk Omgeving. Dit is een digitaal netwerkdossier waarin medisch specialisten, behandelaren en verpleegkundigen kunnen rapporteren, en op termijn ook huisartsen. In T1 en 2 implementeren we de Zorg Netwerk Omgeving.
- Ook initiëren we in 2023 steeds meer initiatieven van digitale zorg en schalen we op als deze initiatieven succesvol zijn. Een zorg-servicecentrale kan digitale zorg regionaal faciliteren; hoe, dat werken we in 2023 verder uit.
- In 2023 wordt de gezamenlijke ambitie ten aanzien van regionale capaciteitsmanagement vastgesteld, op basis van het onderzoek dat hiernaar wordt uitgevoerd door Performance. De eerste stappen worden gezet tot het realiseren van deze ambitie.

4.1.4 Leren van experimenteren en onderzoek

We dragen in samenwerking met partners bij aan landelijke kennisontwikkeling over de ouderenzorg door het doen van (wetenschappelijk) onderzoek en het uitvoeren van pilots.

- In het projectenoverzicht van de commissie worden de (lopende en toekomstige) onderzoeksprojecten weergegeven.
- De wetenschappelijke kennisinfrastructuur met betrekking tot het thema 'persoonsgerichte zorg' wordt geëvalueerd in T3 en op basis hiervan verder vormgegeven.

4.2 Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar

We zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en dragen bij aan goede, duurzame en betaalbare zorg. We stellen ons daarbij toetsbaar op en voeren continu verbeteringen door in ons handelen.

4.2.1 Green Deal

We werken bijna energieneutraal (BENG) in combinatie met een positief financieel effect via de Green Deal.

- De duurzaamheidsagenda wordt in T1 opgeleverd en we geven opvolging aan het operationaliseren van deze agenda. Green Deal 3.0 heeft vier uitgangspunten en deze zijn de basis van de duurzaamheidsagenda:
 - * 49% CO2-reductie in 2030.
 - * Circulaire bedrijfsvoering.
 - * Medicijnresten uit afvalwater.
 - * Gezond makende leefomgeving en milieu.

4.2.2 Investeren in de toekomst

We investeren in vastgoed (wonen) en technologie om de veranderende zorgvraag te kunnen blijven bedienen. Hiertoe realiseren we minimaal 2% rendement Zorgcirkelbreed.

- We ronden in T1 het strategisch vastgoedplan af en zetten het programma duidelijk in een integrale planning zodat voor iedereen de transitie inzichtelijk is.
- We staan voor de opgave voor nieuw wonen (in het kader van scheiden zorg en wonen) in verbinding met onze stakeholders en vertalen dit in samenwerking met de regiodirecteuren tot een concreet programma in T1.
- In 2023 lopen de volgende projecten en/of nemen we deze in uitvoering: Molentocht, Westerhout, Dijklander Ziekenhuis (uitbreiding GRZ), samenwerklocatie en diverse voorbereidingen van projecten die in 2024 of later starten.

Het overzicht verbouwingen bevat meer informatie en de planning.

4.2.3 Verantwoord werken

[Nieuwe] medewerkers werken verantwoord in brede zin conform wet- en regelgeving, protocollen en procedures, eigen professionaliteit en onze strategische koers en worden hierbij goed ondersteund.

- Basisbeleid Arbo o.b.v. QuickScan inclusief providers is in T2 opgesteld en beschikbaar, de Arbo-functie is ingericht. We voldoen aan de eisen van de Arbowetgeving en de PDCA-cyclus is in T2 geborgd. Arbo vervult een control- en adviesrol naar de organisatie in T2.
- Medewerkers worden na aanstelling goed begeleid, geïntroduceerd en ingewerkt. De projectdoelstellingen 'Welkom en wegwijs' zijn geborgd in onze organisatie in T1.
- De organisatie heeft in T1 kwaliteitsbeleid ontwikkeld, waarmee vraagstukken m.b.t. bevoegd en bekwaam en de mogelijkheden die er zijn om antwoorden te formuleren voor de inzet van medewerkers zijn geborgd. In T2 zijn de randvoorwaarden hiervoor (visie, beleid, scholing en borging) geïmplementeerd.
- Een heroverweging wordt in T3 gemaakt m.b.t. het systeem achter de Cirkelgids en in T3 ligt er een plan voor een eenduidige inrichting hiervan.

Tabellen en cijfers



Aantal medewerkers naar functietype		
Type functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Verpleging en verzorging	3.027	1.528
Leerlingen	299	235
Activiteitenbegeleiding	67	42
Behandelaars	177	133
Zorgmanagement	35	33
Overige medewerkers	669	439
Totaal	4.274	2.410

Aantal vrijwilligers De Zorgcirkel	
Vrijwilligers	1.080

Overige kengetallen medewerkers	
Categorie	Percentage
Instroom	23,4%
Uitstroom	20,8%
Verhouding van personele kosten in % van de omzet	72%

Aantal medewerkers verzorging, verpleging en activiteitenbegeleiding naar kwalificatieniveau in verpleeghuiszorg		
Niveau	Aantal	Percentage
Niveau 1	635	66%
Niveau 2	339	16%
Niveau 3	696	3%
Niveau 4 en hoger	326	15%
Totaal	1.996	100%