



Innoforte

Kwaliteitsplan 2024



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Profiel van Innoforte	4
Inleiding	5
Clënten	6
Intramurale zorg	6
Extramurale zorg	8
Kwaliteit en veiligheid	10
Zorgtechnologie en innovatie	12
Medewerkers	13
Bedrijfsvoering	15
Bijlages	17

Voorwoord

In dit kwaliteitsplan leest u over onze voornemens voor Innoforte in 2024. We hebben in dit plan een lijn gelegd naar ons strategische meerjarenplan en de kaderbrief 2024. Het kwaliteitsplan staat namelijk niet op zichzelf.

Het plan is, net als de kaderbrief, geordend in drie rubrieken; bewoners, medewerkers en bedrijfsvoering. Zo gepresenteerd kan dat de suggestie wekken dat er geen verbindingen zijn. Het tegendeel is waar. In deze tijd moeten we met minder medewerkers en middelen, meer doen. Juist nu is het de kunst om goed samen te werken. Dit gebeurt in de regio maar binnen Innoforte zoals tussen cliënt en medewerker; tussen medewerker en bedrijfsvoering en tussen zorg en onze behandeldienst (Parago). En samenwerken met familie en vrijwilligers is eveneens essentieel.

Onze dagelijkse gang van zaken laten we in dit plan buiten beschouwing. En ook alle locatieplannen (inclusief die van extramurale zorg) behandelen we hier niet afzonderlijk. Ons plan is daarmee nog weer korter en overzichtelijker dan vorig jaar. Wie benieuwd is naar concretere acties verwijzen we naar die deelplannen en het plan van Parago. Een strategisch personeelsplan en opleidingsplan dat we in 2024 schrijven, geven ook meer inzicht in sommige acties uit dit kwaliteitsplan. Een eerste concept van dit plan bespraken we in een gezamenlijk overleg met een brede groep binnen

Innoforte. Een afvaardiging van onze OR, CCR, PAR en Parago gaven tips ter verbetering. Die zijn in deze versie verwerkt. We streven immers naar een compact en leesbaar geheel waarbij we goed kunnen monitoren of doelen ook behaald zijn. Dat is gelukt en daar ben ik trots op.

De opzet en werkwijze om te komen tot het kwaliteitsplan zijn nagenoeg gelijk aan vorig jaar. Belangrijke kaders daarbij worden gegeven door de kwaliteitskaders verpleeghuiszorg en wijkverpleging.

Vol verwachting kijken we uit naar de doorontwikkeling van deze kaders in het Generiek kompas.

We hopen dat dit Generiek kompas ons meer ruimte gaat geven om op een andere manier naar kwaliteit te

kijken en de zorg en ondersteuning rond de cliënt te organiseren en vorm te geven. Het verheugt ons dat er geen scheiding meer zal zijn tussen de kaders voor intra- en extramurale zorg. Wie weet is dit wel het laatste kwaliteitsplan in deze vorm.

Ik wil iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan dit kwaliteitsplan. Dat zijn er veel. Extra compliment voor de afdeling kwaliteit die ons met geduld door het proces leiden en alle eindjes aan elkaar knopen.

En nu weer op naar de uitvoering. Daar verheug ik me nog meer op. Ambities genoeg!

November 2023
Saskia van der Lyke
Raad van Bestuur

Profiel van Innoforte^{1,2}

Vreedenhoff

- Zorg met verblijf voor 82 cliënten
- Kleinschalige psychogeriatrische verpleeghuiszorg voor 73 cliënten
- GGZ-zorg voor 18 cliënten
- Nijenstede: 24 huurwoningen

FTE: 145,50



Lorentzhuis

- Kleinschalige psychogeriatrische verpleeghuiszorg voor 87 cliënten die in kleine groepen van maximaal 16 cliënten op twee huiskamers samenleven
- Zorg met verblijf voor 23 cliënten
- Gasthuis Middachten, tijdelijk verblijf voor 3 cliënten
- Huis van de Buurt voor eigen cliënten en oudere buurtbewoners
- Lorentzhof: 30 huurwoningen

FTE: 115,30



Biesdel

- Somatische zorg zonder behandeling voor 32 cliënten
- Eerstelijnsverblijf voor 3 cliënten
- Huis van de Buurt voor eigen cliënten en oudere buurtbewoners
- Verhuur van 12 appartementen en 18 aanleunwoningen

FTE: 24,55



Jagthuis

- Kleinschalige psychogeriatrische verpleeghuiszorg voor 68 cliënten die in kleine groepen van maximaal 16 cliënten op twee huiskamers samenleven

FTE: 66,07



Oosterwolde

- Somatische zorg met behandeling voor 57 cliënten
- Somatische zorg zonder behandeling voor 7 cliënten
- Huis van de Buurt voor eigen cliënten en oudere buurtbewoners

FTE: 58,52



Extramuraal

- Hulp in de huishouding aan 543 cliënten (Wmo en Wlz)
- Wijkverpleging aan 259 cliënten (Zvw en Wlz)
- Dagbesteding aan 115 cliënten vanuit 't Prieel, Velperhof en de Serre (Wmo en Wlz)

FTE: 90,98

Organisatie

- Totaal aantal cliënten intramuraal: 436
- Totaal aantal cliënten extramuraal: 802
- Aantal vrijwilligers: 225
- Totaal aantal medewerkers in loondienst: 854
- Gem.aantal fte in loondienst: 533
- Gem. aantal fte niet in loondienst: 46
- Totale omzet: 50,1 miljoen
- Aandeel Innoforte in behandeldienst Parago in fte: 19

¹ Aantal FTE per locatie uit stuur en verantwoordingsrapportage t/m juli 2023

² Cijfers organisatieniveau uit Jaarverslag 2022

Inleiding

Met de onderwerpen uit de strategische koers Innoforte 2021-2025 “Verbinden en versterken” (zie bijlage 1), speelt Innoforte in op het toekomstbeeld. Rond de pijlers cliënten, medewerkers en bedrijfsvoering bouwen we verder aan de lijn die in 2021 is ingezet. Een aantal onderwerpen uit de strategische koers zijn inmiddels behaald of zijn in gang gezet:

- Uitbreiding van het aantal plaatsen met behandeling
- Focus op persoonsgerichte zorg om meer toegevoegde waarde te leveren voor de cliënt
- Uitbouwen van regionale participatie
- Een actueel meerjarig ICT-beleid en pilots van bewezen zorgtechnologie en domotica

2024 is het vierde jaar van het de strategische koers. Aankomend jaar ligt de focus op een aantal onderwerpen. Deze zijn vertaald in de Kaderbrief 2024, met ook hier de pijlers cliënten, medewerkers en bedrijfsvoering. De doelstellingen uit de kaderbrief 2024 staan centraal bij het maken van dit kwaliteitsplan en de locatieplannen.

De locatieplannen zijn gemaakt in een werksessie, met aan tafel een afvaardiging van zorg, afvaardiging van de behandeldienst, staf en cliëntenraden. Aan hen is de vraag gesteld: Wat draag jij bij aan beoogde resultaten uit de kaderbrief? Welke concrete acties ga jij inzetten om het doel te behalen? Daarnaast hebben de locaties de mogelijkheid gekregen voor locatiespecifieke invulling. De inhoud van de locatieplannen is mede gebruikt in de tot standkoming van dit kwaliteitsplan.



Cliënten

Intramurale zorg

De ontwikkelingen in de intramurale zorg zullen voortbouwen op de trends en veranderingen die al gaande waren in voorgaande jaren. Door schaarste van zorgpersoneel zal in 2024 steeds meer en vaker een beroep gedaan worden op ondersteuning van mantelzorgers in het zorgproces. Daarbij zijn open communicatie en samenwerking met familieleden en naasten van groot belang, waarbij verwachtingen van beide partijen duidelijk uitgesproken worden. Tevens is de mantelzorger nodig om het cliëntverhaal op te halen waardoor onze zorg nog beter kan aansluiten bij de wensen en behoeften van onze cliënten. In 2023 is gestart met het beschrijven van een nieuw mantelzorgbeleid. Uitvoering geven aan dit beleid zal in 2024 plaatsvinden.

Landelijke ontwikkelingen op het gebied van financiering van de zorg hebben ook hun impact op Innoforte. Met steeds minder geld moet steeds meer en zwaardere zorg geleverd worden. Het goed monitoren van de zorgzwaarte van onze cliënten en het tijdig aanvragen van een nieuwe indicatie zijn hierin van belang. Een passende ZZP-indicatie zorgt ervoor dat de zorg die aan cliënten wordt verleend, aansluit bij hun specifieke behoeften en zorgzwaarte. Dit draagt ook bij aan kwaliteit en effectiviteit van de zorg.



Familie, mantelzorgers en vrijwilligers worden actief betrokken in de zorg en welzijn van onze bewoners



Tijdens intake vastleggen welke dingen familie en mantelzorgers blijven doen voor hun naasten na inhuizing



2x per jaar organiseren van thema-avonden voor familie en mantelzorgers



Start werkgroep cliëntverhaal in het kader van "ken je cliënt"



Elke cliënt heeft een indicatie passend bij de zorgzwaarte



Mantelzorgers worden vooraf en tijdens inhuizing geïnformeerd over welke zorg verwacht mag worden passend bij de indicatie



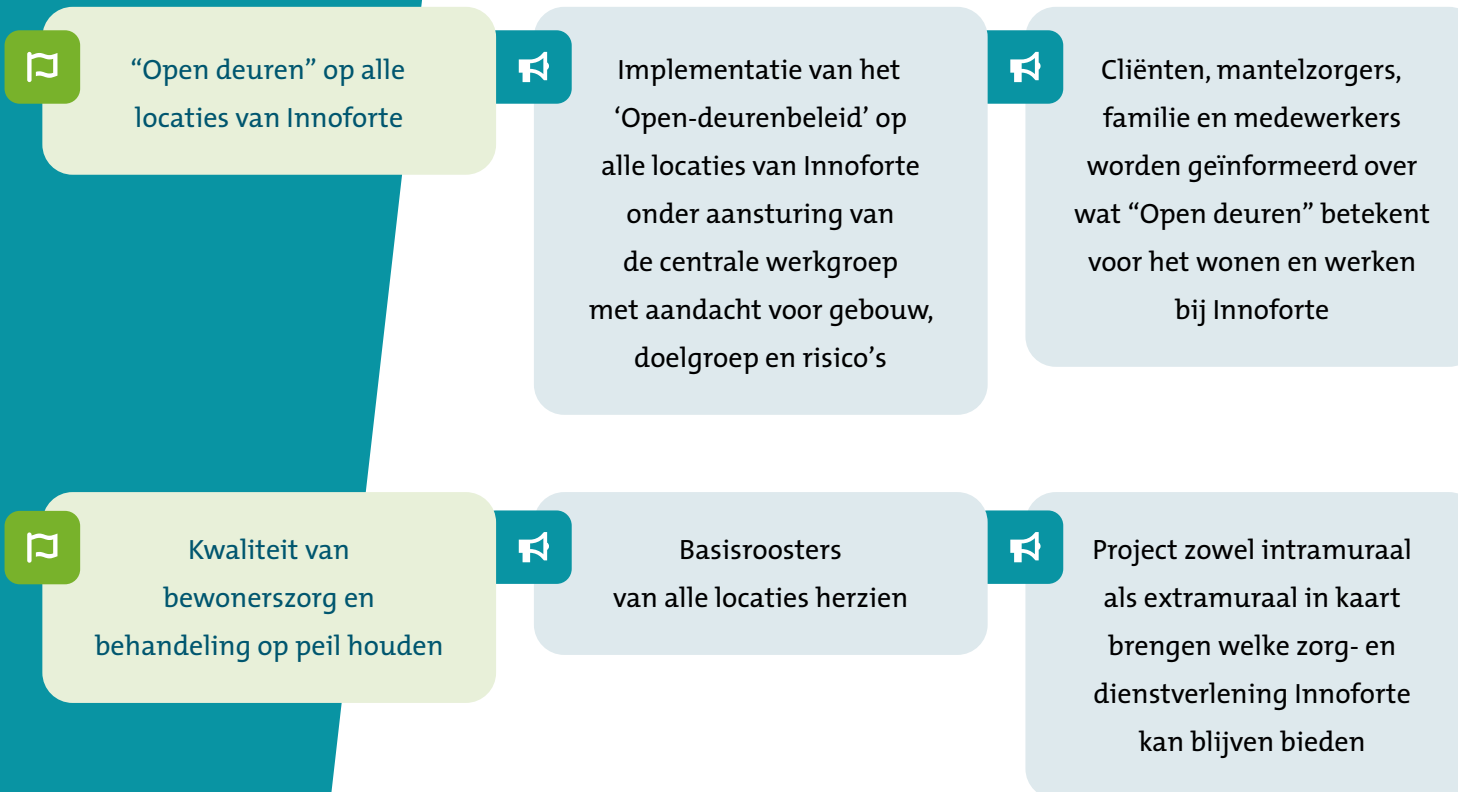
Bij MDO en visitemomenten van paramedici bekijken of de ZZP nog passend is



Sturen op zelfredzaamheid en zelfregie. Zorgen dat in plaats van zorgen voor



Vervolg intramurale zorg:



Extramurale zorg

De kracht van Innoforte is het aanbieden van de gehele extramurale zorgketen. Innoforte gaat mee met de cliënt en ondersteunt en verleent zorg, begeleiding huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding waar nodig. De extramurale zorg staat echter onder druk: de zorgvraag neemt toe en het aantal beschikbare medewerkers neemt af. Het is daarom erg belangrijk te investeren in onze medewerkers, zodat zij vakkundig en met plezier de cliënten kunnen ondersteunen en zich verbonden weten met Innoforte. Belangrijk is dat medewerkers hun werk als aantrekkelijk en uitdagend ervaren en de mogelijkheid hebben zich verder te verdiepen en ontwikkelen. Meer medewerkers betekent ook dat wij meer cliënten zorg kunnen bieden en onze omzet vergroten. Innoforte heeft een relatief kleine extramurale afdeling, waarbij schaalvergroting helpt om het financiële rendement te vergroten.

Mensen blijven steeds langer huis wonen, ook als zij kwetsbaar zijn. Intramurale zorg kan niet verder worden uitgebreid, dit zal de druk op de zorg thuis vergroten,

doordat het aantal verpleeghuisplekken niet meegroeit met de vergrijzing. Zorgkantoor Menzis stimuleert het ontwikkelen van VPT/MPT³, leveringsvormen van Wlz⁴ zorg in de thuissituatie. In oktober 2023 start een kwartiermaker die het ontwikkelen en implementeren van VPT/MPT gaat oppakken. Het is belangrijk dat wij hierbij leren van initiatieven van andere organisaties.

Daarnaast behoeft het vergroten van het financiële rendement ook in 2024 aandacht. De kwartiermaker zal zich ook hiermee gaan bezighouden en kijken hoe de verschillende onderdelen van de extramurale zorg daaraan positief kunnen bijdragen. Hierbij willen we ook de kennis en expertise van onze regionale partners benutten. Belangrijk hierbij is dat ook teams middels een dashboard zelf inzicht krijgen in hun prestaties en kunnen bijsturen waar nodig.

³ VPT staat voor Volledig Pakket Thuis en MPT voor Modulair Pakket Thuis

⁴ Wet langdurige zorg



Vervolg extramurale zorg:



Kwaliteit en veiligheid

De veiligheid en het welzijn van iedere cliënt is onderdeel van ons dagelijkse werk. De kwaliteit hiervan wordt op verschillende manieren gemeten, bijvoorbeeld door het uitvoeren van interne en externe audits, MIC -analyses, scores op Zorgkaart Nederland en cliënttevredenheids-onderzoeken (CTO). Met de audits worden mogelijke risico's in beeld gebracht zodat maatregelen opgesteld gaan worden. Daarom krijgt het onderdeel risicomanagement in 2024 een grotere rol binnen Innoforte. Niet alleen op organisatieniveau, maar ook op procesniveau door bijvoorbeeld het toevoegen van een risicomatrix bij de zorgprocessen en projecten. Op deze manier krijgt Innoforte de risico's beter in beeld en kunnen weloverwogen beslissingen worden genomen.

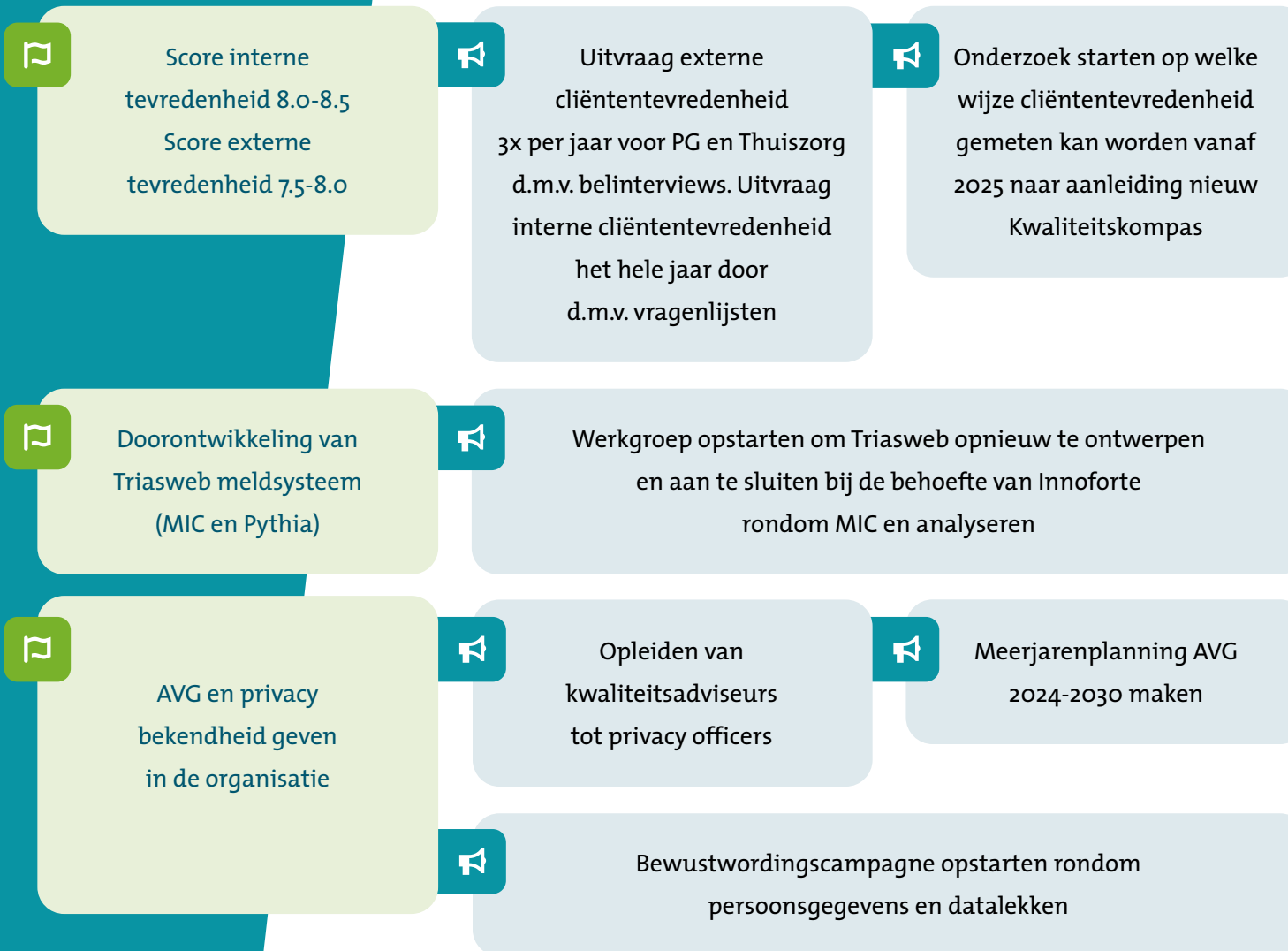
Veilige zorg is belangrijk maar ook een veilige werkomgeving voor de medewerkers van Innoforte. In 2023 is de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uitgevoerd en een plan van aanpak opgesteld. Het arboteam onder leiding van

de preventiemedewerker en de veiligheidscöördinator gaat in 2024 toezien op het uitvoeren van het plan van aanpak. Daarnaast is in 2023 het nieuwe BHV-beleid vastgesteld en zijn de praktijktrainingen gestart. Calamiteiten en/of incidenten kunnen zich altijd en overal voordoen. Het bieden van een veilige omgeving aan cliënten, medewerkers, bezoekers en andere aanwezigen is onderdeel van kwalitatief goede zorg. In 2024 komt de focus te liggen op het herzien van de instellingsnoodplannen.

In het nieuws is regelmatig aandacht voor cyberaanvallen waarbij externen o.a. proberen persoonsgegevens of gevoelige informatie te verkrijgen. Dit kan Innoforte ook gebeuren en daarom start in 2024 bewustwordings-campagne. Met de campagne wordt aandacht gevraagd voor privacy van persoonsgegevens, datalekken en wat je moet doen als je er mee te maken hebt. Met de opening van een speciaal mailadres is al een eerste stap gezet om dit soort zaken te melden.



Vervolg kwaliteit en veiligheid:



Zorgtechnologie en Innovatie

WOZO (programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen)

Een van de bewegingen uit het WOZO om te komen tot passende, betaalbare en toegankelijke zorg, is digitaal als het kan. Ook het zorgkantoor verlangt een actieve bijdrage aan de inzet van bewezen technologie. Innoforte gaat de komende jaren naar een grootschaligere inzet van digitale zorg in de intramurale locaties en dat met bewezen zorgtechnologieën. Zorgtechnologie bevordert een aangenaam verblijf van de bewoner op de volgende punten:

- Het contact dat de bewoner heeft met familieleden en medewerkers, veiligheid, bewegingsruimte, comfort en vermaak.
- Het ondersteunen bij het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven. Dit gebeurt steeds door zorg (technologie) op maat in te zetten.

Vertrekpunt

De persoonlijke wensen en zorgbehoefte van de bewoner, diens dagritme en behoefte aan dagbesteding zijn bij Innoforte het vertrekpunt bij eventueel ingebruikname van technologie. Er wordt een anamnese afgenomen en

deze wordt vastgelegd in het cliëntdossier. Met de bewezen zorg technologieën speelt Innoforte steeds zo specifiek mogelijk in op het persoonlijke leefritme, bijvoorbeeld behoefte aan bewegen en vrijheid binnen en buitenshuis.

Visie op zorgtechnologie

Momenteel ontwikkelt Innoforte in samenwerking met een adviesbureau een brede visie op zorgtechnologie voor de toekomst. Naar aanleiding van deze visieontwikkeling zal de prioritering van keuzes omtrent grootschalige inzet van digitale zorgtechnologie meer vorm krijgen. Dit met veel zorgvuldigheid in het kader van het borgen van de wettelijke vereisten zoals medezeggenschap en privacy.

Wat betekent het voor de medewerkers?

Voor medewerkers is de zorgtechnologie belangrijk om de werkomstandigheden te verbeteren of te ondersteunen en het werk leuker en efficiënter te maken, waardoor er meer tijd zal zijn voor het welzijn van bewoners. Voor de organisatie staat zorgtechnologie centraal en wordt actief ingezet waarbij vaardigheid/kennis en ervaringen met elkaar gedeeld worden en er waar mogelijk besparingen ofwel efficiencywinst kunnen worden gerealiseerd.



Visie op zorgtechnologie voor de toekomst waardoor prioritering van keuzes omtrent grootschalige inzet van digitale zorgtechnologie meer vorm krijgt.



Visie op zorgtechnologie is in 2024 gereed.



Uitvoering geven aan bij de visie passende activiteiten



Doelstellingen



Acties verantwoordelijkheid Manager Zorg en ICT

Medewerkers

De wereld waarin we leven verandert snel. Dat betekent dat de zorg voor medewerkers en de eisen die gesteld worden aan hen, ook snel veranderen. Meer dan ooit is het belangrijk dat de juiste mensen met de juiste competenties en vaardigheden op de juiste plek terechtkomen en dat er oog is voor de sfeer binnen de teams en een gezond werkklimaat. Feedback durven geven op elkaar en van elkaar leren is de basis van een gezond werkklimaat.

Het is in het belang van onze medewerkers, maar uiteraard ook in het belang van onze cliënten. De druk op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar niet minder geworden; het vraagt om inzicht in de opbouw van ons personeel, een visie om op een andere manier te werven en te kijken hoe we als organisatie kunnen binden en boeien.

De afdeling Opleidingen is bezig met een behoefteonderzoek rondom leren en ontwikkelen. Verschillende medewerkers, in verschillende functies, op verschillende locaties zijn bevraagd op hun tevredenheid, wensen en behoeften rondom leren en ontwikkelen. Hiermee wil Innoforte af van de 'vinkjes cultuur' en bewegen naar *eigen regie in het leren* en *gelijke opleidingskansen* voor iedereen. Het streven is het leren en ontwikkelen onderdeel te laten zijn van de gesprekscyclus zodat medewerkers aangemoedigd worden een *leven lang te leren*.



Keuzes maken rondom personeelsinzet gezien de krapte op de arbeidsmarkt



Opzetten en inrichten van een strategische personeelsplanning (SPP)



Een strategisch opleidingsplan als basis voor het werven en behouden van leerlingen



Een strategisch opleidingsplan waarin beschreven staat hoe en welke routes bewandeld kunnen worden om nieuwe leerlingen te werven



Verschuiving van curatieve zorg bij verzuim naar preventie van het verzuim om medewerkers zowel fysiek als mentaal gezond te houden of te krijgen



Verder uitwerken van het verzuimbeleid en opzetten van fysieke en mentale ondersteuning. Het voeren van het goede gesprek



Terugdringen van inzet extern personeel om het teamgevoel te creëren wat nodig is om het werk uit te voeren



Opzetten van een overzicht waarin de effecten weergegeven worden van het minder inzetten van PNIL (Personeel niet in loondienst) en het beter inzetten van eigen personeel



Vervolg medewerkers:



Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering van Innoforte bestaat uit de onderdelen: HR, ICT, Financiën, Facilitair en Algemeen.

De ondersteunende diensten gaan zich de komende jaren ontwikkelen om het primair proces te ondersteunen. In 2022 en 2023 is daarmee begonnen door het aanbrengen van structuur in de verschillende stafonderdelen zodat de onderlinge samenwerking verbeterd, denken in processen en verbeterde dienstverlening aan het primair proces.

Innoforte ziet echter de zorg in snel tempo veranderen, dan is het van het grootste belang om de ondersteunende diensten hierop aan te laten sluiten. De zorgtoekomst richt zich op preventie en vroege diagnostiek, zorg rondom de cliënt, data gezondheidsinzichten, geldstromen en verdienmodellen.

In 2024 gaat de bedrijfsvoering van processen naar systemen. Dit klinkt als of de menselijke maat verdwijnt maar dat is niet het geval. Systemen worden zo ingericht dat realtime

data inzicht geeft in de zorg en dienstverlening en keuzes gemaakt kunnen worden. In het bedrijfsvoeringsplan 2024 wordt hier dieper op ingegaan en ook wat dit betekent voor de verschillende stafonderdelen en de samenwerking met de zorg.

Het primair proces maakt een grote verandering door en de ondersteunende diensten dus ook. Dit vertaalt zich in 3 pijlers:

- Systemen optimaliseren om zo vroege diagnostiek, gezondheidsinzichten en geldstromen zichtbaar te maken.
- Dienstverlening te optimaliseren om zorgmedewerkers te ondersteunen, volgens het principe werken vanuit de bedoeling. Van NEE tenzij naar JA mits. Het bestuurscentrum gaat hiermee naar een servicecentrum.
- Duurzame resultaatsverbetering. Afbouwen van inzet externen naar inzet van eigen expertise.



Vervolg bedrijfsvoering:



⁷ Business Intelligence system helpt Innoforte om data te verzamelen uit verschillende systemen

Bijlage 1 - Strategische Koers Innoforte



	Verbonden	Vakkundig	Vertrouwen	Verantwoordelijkheid	
Strategische koers Innoforte 2021-2025; Oosterwolde, Lorentzhuis, 't Jagthuis, De Biesdel, Vreedenhoff en extramurale zorg.	Basiskwaliteit	Onze cliënten: Kwalitatief hoogstaand welzijn, zorg en woonomgeving waarin veiligheid is geborgd	Onze medewerkers: Voldoende en tevreden medewerkers die met plezier werken	Onze bedrijfsvoering: Financieel gezond, adequate ondersteuning op basis van heldere bedrijfsprocessen	Toekomst Innoforte
	Koers	Onze cliënten: Naar een regionaal gekend expert op PG zorg en ruimer zorgaanbod	Onze medewerkers: Naar meer teamwork, vakmanschap, integraal leiderschap en autonomie	Onze bedrijfsvoering: Naar een lokale zorgorganisatie met regionale verantwoordelijkheden en een positief rendement.	
	Bewegingen	Versterken en verbinden van relatie naar cliënten - We hebben focus op persoonsgerichte zorg om meer toegevoegde waarde te leveren voor cliënt - We anticiperen op toenemende PG vraag - We werken toe naar 1 behandeldienst en meer ZZP met behandeling - We bieden volledige zorgketen voor PG - We clusteren GGZ zorg - We bieden modulaire zorgpakketten aan - We verscherpen de visie op dagopvang/besteding, hh, alarmering - We bereiden extramurale zorg uit en rekenen extramurale zorg bij regieverlies tot onze expertise	Versterken en verbinden van medewerkers - We werken in teams die weten waarvoor ze zijn opgesteld - Iedere medewerker heeft een basisteam en kent zijn rol daarbinnen - Teams zijn integraal verantwoordelijk voor het leveren van een prestatie - Er zijn heldere relaties tussen teams - Onze personeelssamenstelling is in lijn met ZZP zwaarte - Loopbaanontwikkeling is gericht op cliënt en medewerker - We hebben meer jonge vrijwilligers aan ons gebonden - We hebben onze talenten in beeld en we werven onder het motto 'hire the talent' - Dialoog is een belangrijk instrument	Versterken en verbinden van de bedrijfsvoering - We bouwen regionale participatie verder uit - We zijn regievoerder op verschillende PG thema's in de regio - We bouwen een lerend netwerk - We benutten ons vastgoed optimaal en handelen volgens ons LTHP - Systemen zijn geïntegreerd en werken ondersteunend aan het primaire proces - We hebben en handelen naar een actueel ICT beleid, benutten zorgtechnologie en domotica en hebben pilots op die gebieden. - Bedrijfsvoeringsprocessen zijn helder en verantwoordelijkheden goed belegd - We zetten in op het continue verbeteren van interne processen (PDCA etc)	
Hoe wij leren en verbeteren: werken volgens de PDCA, hebben een ethische commissie en maken gebruik van externe reflecties.					1