

Men moet net mear túch opsette as it skip drage kin

Beleidsplan van Zorggroep Tellens van 2010 tot en met 2013

Men moet net mear túch opsette as it skip drage kin

Beleidsplan van Zorggroep Tellens van 2010 tot en met 2013

Bolsward, 11 februari 2010

Men moet net maar tóch opsette as it skip drage kin

Het eerste beleidsplan van Zorggroep Tellens, met als titel “De koers is uitgezet!” had in het hart de opvatting: Tellens waait niet met alle winden mee, Tellens vaart –misschien wat eigenzinnig – z’n eigen koers!¹ Tegelijk hebben wij benadrukt dat de visie en het beleid van Tellens een voortzetting is van die van de rechtsvoorgangers van Tellens. Wij zien dit als één van de sterke punten van Zorggroep Tellens: continuïteit in de visie en het beleid. Continuïteit is binnen Tellens allesbehalve hetzelfde als gezapigheid, zelfgenoegzaamheid en stilstand! Tellens werkt volop aan vernieuwing, maar doet niet aan modegrillen en “hypes”. Vernieuwingen wegen wij af op basis van de visie en de mogelijkheid om in te voeren en te verankeren in de organisatie.

Onze visie is in het beleidsplan “De koers is uitgezet!” uitgeschreven. Wij beperken ons daarom nu tot een samenvatting van de visie:

- Zorggroep Tellens is een specialist op het terrein van ouderenzorg, en wil dat ook blijven;
- Wij bieden onze cliënten een samenhangend en ruim aanbod van wonen, welzijn, zorg en diensten;
- Binnen dit aanbod is sprake van een veelheid van mogelijkheden, waardoor de keuzevrijheid van onze cliënten volledig tot zijn recht komt;
- Wij werken hierbij graag samen met andere partijen;
- Wij bieden een optimale spreiding van onze vestigingen over de dorpen en de stadswijken van de 8 gemeenten waar Tellens werkt²;

¹ Elk najaar brengt de Raad van Bestuur een kaderbrief voor het komende jaar uit. De kaderbrief bepaalt mede de koers die Tellens in dat jaar zal gaan varen, en is gebaseerd op het vigerende beleidsplan. Elke kaderbrief meldt ook in hoeverre de beleidsvoornemens voorwoord in het beleidsplan zijn gerealiseerd. In de kaderbrief voor het jaar 2010 is geconcludeerd dat het overgrote deel van alle beleidsvoornemens is gerealiseerd.

² Wij gebruiken het woord vestiging voor alle gebouwen waar een zorgteam van Zorggroep Tellens gevestigd is. Soms gaat het om een gebouw waar de woning in eigendom is van de bewoner, soms huurt de bewoner deze woning van de eigenaar (de woningcorporatie). Een team van Tellens biedt daar thuiszorg aan. Soms gaat het om een Woonzorgcentrum, waar bewoners wonen, welzijn en zorg in één pakket aangeboden krijgen door Zorggroep Tellens.

- Wij bieden woonruimte waar plezierig, veilig en met privacy kan worden gewoond;
- Onze vestigingen zijn bij voorkeur kleinschalig;
- Nieuwe vestigingen geven wij vorm langs de liniaal van de menselijke maat en van duurzaamheid;
- Wij geven ruim baan aan het vakmanschap van onze medewerkers en bieden ruim de gelegenheid voor het volgen van scholing;
- Tellens is geworteld in zijn omgeving, zichtbaar in waar de werknemers en de vrijwilligers wonen;
- Tellens is een maatschappelijke ondernemer, gericht op het behoud van de werkgelegenheid in de regio en gericht op duurzaamheid;
- De leefbaarheid van het Friese platteland gaat ons aan het hart, daarom kopen wij bij voorkeur bij plaatselijke of regionale leveranciers.

Datgene wat wij de komende vier jaar willen oppakken is natuurlijk verankerd in deze visie. In hoofdstuk 1 “Der binnen gjin twa blêden oan in beam gelyk” gaan wij in op wat wij voor onze cliënten willen betekenen. In hoofdstuk 2 “Ien stien allinne makket gjin moal” beschrijven wij hoe wij en met wie wij dit willen realiseren.

Tellens ziet de toekomst met vertrouwen en optimisme tegemoet. Tellens heeft nu een omvang bereikt in aantal cliënten, aantal vestigingen en in omzet, die wij beschouwen als een zeer werkbare. Groei van Tellens willen wij bij voorkeur nog realiseren door middel van autonome groei van het aantal cliënten. Wij gaan in de komende jaren gewoon door op onze manier: autonoom, nuchter, met beide voeten op de grond en geworteld in onze omgeving, doorgaan met waar wij goed in zijn: het leveren van goede woonruimte, aantrekkelijke diensten en uitmuntende zorg. Blijvende zelfstandigheid van Zorggroep Tellens is daarbij uitgangspunt. Dit beleidsplan kent daarom als titel “Men moat net mear túch opsette as it skip drage kin”, maar we gaan wel op volle kracht vooruit!

Raad van Bestuur van Zorggroep Tellens.

1. Der binne gjin twa blêden oan in beam gelyk.

Alle mensen met wie Tellens een relatie heeft, willen iets anders en zijn iemand anders. Geen één is gelijk en geen één wil hetzelfde. Soms is er sprake van een cliënt die zorg vraagt bij Tellens, soms van een klant die diensten inkoopt, soms van een gast die een van onze restaurants bezoekt, soms van een bewoner die in een van de complexen van Tellens woont en soms van een deelnemer aan de activiteiten die wij organiseren.

Hoewel wij in dit beleidsplan praten over onze cliënten hebben wij steeds deze diversiteit voor ogen: iedereen is welkom en iedereen doet er toe!

1.1 De vrucht stimpelet net allinne it lân, mar ek de boer.

Vaak wordt de toegang tot de zorg, de diensten en de huisvesting van Tellens bepaald door een externe indicatiecommissie. Bij onze cliënten is vrijwel altijd sprake van gezondheidsproblemen of van een hulpvraag.

Toch is onze ervaring dat onze cliënten niet alleen maar bezig zijn met hun gezondheidsproblemen, in tegendeel. Zij willen gewoon leven. Gewoon leven betekent voor ieder mens behoefte aan contact, aan een sociaal leven, aan gezelligheid en afleiding, aan invulling van hun interesses op het terrein van zingeving en levensbeschouwing, aan wellness, aan spel en lichamelijke beweging, aan lekker eten en aan het uitoefenen van hobby's. Als daar behoefte aan is, dan ondersteunen wij onze cliënten daarin.

Cliënten van Zorggroep Tellens kunnen rekenen op een rijk scala aan activiteiten waarmee een invulling gegeven kan worden aan persoonlijke interesses. Nog meer dan voorheen heeft Tellens aandacht voor het opzetten van verenigingen zodat cliënten hun wensen beter kunnen realiseren. Tot op heden heeft onze zoektocht naar een eigen vakantieplek voor onze cliënten geen resultaat gehad, maar wij zullen doorgaan tot wij ook deze droom gerealiseerd hebben. Op deze manier kan elke cliënt van Tellens naar vermogen gewoon leven en naar behoefte zijn eigen stijl van leven zo lang en zo goed mogelijk handhaven.

Uiteraard steunen wij onze cliënten om in de eigen woning te blijven wonen. Er bestaan ruime mogelijkheden voor zelfstandig wonende ouderen om aan te sluiten bij het alarm-netwerk van Tellens. Een alarm-netwerk dat gekoppeld is aan één van de Tellens-vestigingen, die om de hoek ligt.

1. De wensen van onze cliënten zijn leidend voor het seizoensmatig aanbod van een nieuw, breed activiteitenpakket.

2. Wij bieden actieve ondersteuning bij het oprichten en het onderhouden van verenigingen van/voor cliënten.

3. Wij bieden meer spel, sport en beweging, in samenspraak met fysiotherapie en ergotherapie.

4. Wij gaan op zoek naar een Tellens-vakantieplek voor cliënten.

5. Samen met woningcorporaties ontwikkelen wij verder het netwerk van personenalarmering in de dorpen en wijken.

Gebruik maken van deze alarmeringsmogelijkheden betekent direct contact met deskundige medewerkers via een spreek-luister verbinding en levert de gebruikers een groot gevoel van veiligheid.

Onze thuiszorgteams werkend vanuit de vestigingen zijn vlakbij: er hoeft nooit lang gewacht te worden voordat een medewerker bij de cliënt in huis komt.

Voor veel cliënten is de tafeltje-dekje service van Tellens belangrijk: afhankelijk van de wens wordt dagelijks een warme of koelverse maaltijd aan huis gebracht. Wij zien dit tegelijkertijd als een unieke en laagdrempelige mogelijkheid om de vinger aan de pols te houden. Wij zullen bezien of wij andere vormen van service kunnen koppelen aan onze uitbrengmaaltijden. Ook dat is veilig leven.

Zorggroep Tellens kent in zijn werkgebied van 8 gemeenten een fijnmazige spreiding over wijken en dorpen met vaak kleinschalige vestigingen. Door deze kleinschaligheid is Zorggroep Tellens uniek. Of het nu gaat om een woonzorgcentrum gecombineerd met zorgwoningen, of een seniorencomplex, al deze vestigingen zijn een zorgsteunpunt van waaruit een vaste ploeg medewerkers voor zorg en welzijn aanbiedt. Door onze fijnmazige spreiding blijft wonen in de oude omgeving, ook bij een sterk groeiende zorgvraag en ook als daarvoor verhuisd moet worden, mogelijk. Bestaande sociale verbanden blijven daarom bestaan. Waar mogelijk ondersteunen wij cliënten die in onze vestigingen wonen om ook naar activiteiten in het dorp of de wijk toe te gaan. Daarom experimenteren wij op dit moment met het Skewielmobiel in de Trynwâlden.

Deze vestigingen zijn belangrijk voor de levendigheid van de buurt of het dorp en zijn vaak een kristallisatiepunt voor activiteiten van het dorp of de wijk. Wij heten organisaties, actief in het dorp of de wijk, van harte welkom binnen de muren van Tellens-vestigingen.

6. De wensen van onze cliënten zijn leidend bij de (her)inrichting van onze tafeltje-dekje service.

7. Wij onderzoeken de mogelijkheid of het uitbrengen van een maaltijd gecombineerd kan worden met een "boodschappenbus".

8. Wij heten organisaties actief in het dorp of de wijk van harte welkom binnen de muren van Tellens-vestigingen.

9. Wij bezien hoe en waar, bij succes van het experiment Skewielmobiel, dit vervoerssysteem uitgerold kan worden in de overige Tellens-gemeenten.

Onze cliënten moeten gewoon kunnen leven. Maar als dit om redenen van gezondheid en kwaliteit van het leven gewenst is, moeten zij ook speciáál kunnen leven. Dan is goede zorgverlening aan de orde. Het leveren van goede zorg is het fundament waarop Zorggroep Tellens is gebouwd. Goede zorg voor cliënten is: erop aan kunnen dat medewerkers vakkundig, professioneel, respectvol en betrokken zijn. Goede zorgverlening begint met aandacht: luisteren, verstaan en praten: een respectvolle communicatie. Goede zorg is ook: er zeker van zijn dat in een dialoog tussen cliënt en medewerker de zorgverlening wordt ingericht naar de wensen en verwachtingen van de cliënt. Wij zijn ervan overtuigd dat deze dialoog één van de motoren voor vernieuwingen binnen Tellens is: uit het werkelijke contact met de cliënten ontstaan ideeën over hoe onze zorg- en dienstverlening anders èn beter kan.

Om zeker te weten of onze cliënten tevreden zijn met wat wij doen, zullen wij ook in de komende beleidsperiode deze tevredenheid meten. Het onderzoek dat gehouden is in 2009 geeft ons alle redenen tot tevredenheid, maar geen enkele reden om achterover te leunen.

1.2. Sûnder wjokken kin in fûgel net fleane.

Wonen in een vestiging van Zorggroep Tellens betekent niet zelden: wonen in je “laatste woning”. Cliënten moeten zich in deze woning thuis voelen. Maar ook het hele gebouw moet eigen voelen. Daarom willen wij graag horen dat bij de eerste kennismaking wordt gezegd: hier is het gezellig, dit voelt goed! Door de inrichting en de bejegening van cliënten proberen wij dit gevoel van thuis op te roepen.

10. Medewerkers van Tellens krijgen scholing in het goed kunnen voeren van een dialoog met een cliënt.

11. Wij houden eens in de twee jaar, in 2011 en 2013, een onderzoek naar de tevredenheid van cliënten volgens de landelijk vastgestelde vragenlijst.

Wonen bij Tellens betekent, dat elke woning voor alles een woonplek is. Pas in de tweede plaats is het de plek waar onze medewerkers moeten kunnen werken.

In vrijwel alle vestigingen van Zorggroep Tellens is een volledig ingericht restaurant met een gastvrije ambiance en met een eigen keuken. Zoals gebruikelijk is het mogelijk voor alle gasten om in dit restaurant op basis van een menu een warme maaltijd te bestellen. En een gast voor Tellens is uiteraard iedereen die in één van onze vestigingen woont, maar ook voor iedere oudere buurt of dorpsbewoner die bij ons wenst te komen eten. In de restaurants wordt bij voorkeur met verse streekproducten gekookt. In de komende beleidsperiode zullen al deze restaurants in het bezit zijn van één of meer sterren in het kader van “Gastvrijheidszorg met sterren”.

Wij realiseren ons dat wij aan de vooravond staan van bruikbare ontwikkelingen op het terrein van domotica. Wij volgen de ontwikkelingen op de voet en willen in de komende beleidsperiode experimenteren met ICT toepassingen ten behoeve van cliënten. Uitgangspunt daarbij is dat een domotica-toepassing menselijke contacten moet vergemakkelijken en ondersteunen, maar zeer zeker niet vervangen. Wij zien dit als extra service voor cliënten om zo lang mogelijk gewoon te kunnen leven.

Tellens gaat door met het verbeteren en vernieuwen van de vestigingen waaraan onze naam is verbonden: vriendelijke en gezellige gebouwen, die veilig voelen, comfortabel zijn en gezellig, maar ook: kwalitatief hoogwaardig, energiezuinig en duurzaam.

Woonzorgcentra blijven volgens ons juist in de toekomst in de behoefte voorzien van een kleine groep kwetsbare ouderen.

12. Alle medewerkers werkzaam in het restaurant en het facilitaire bedrijf krijgen verdere training in “hospitality”.
13. Alle restaurants van Zorggroep Tellens hebben “sterren” voor gastvrijheid en “lekker eten”.

14. Wij gaan experimenteren met domotica die waarde toevoegt aan sociale contacten en verbanden.

In de komende jaren zal een aantal nieuwe vestigingen worden geopend: Talma State, Noorderhoek en de Botniasteeg. Frittemahof en Aylva State worden nieuw gebouwd en bij Saxenoord worden extra aanleunwoningen gebouwd.

In 2010 zal besloten worden over de mogelijkheden tot verbetering of vernieuwing van It Menniste Skil; dit gebouw is functioneel verouderd.

Overige nieuwbouw lijkt vooralsnog niet nodig.

15. Wij voeren (ver)nieuwbouw uit voor de volgende vestigingen:

- Talma state*
- Aylva state*
- Noorderhoek*
- Frittemahof*
- Botniasteeg*
- Saxenoord.*

16. Wij onderzoeken hoe het gebouw It Menniste Skil verbeterd of vernieuwd kan worden.

2. Ien stien allinne makket gjin moal.

Tellens moet in staat zijn om de uitdagingen van vandaag en morgen tegemoet te treden. De organisatie Tellens moet het mogelijk maken dat soepel en flexibel gereageerd kan worden op deze uitdagingen. Medewerkers moeten zo goed vakkundig, professioneel en betrokken zijn. Maar zij moeten ook zo gezond mogelijk kunnen werken.

Tellens wil naar buiten toe een betrouwbare partij zijn, waarmee snel en soepel zaken zijn te doen. Maar wil in deze relatie altijd zichzelf zijn: transparant, maar ook “er zijn”!

2.1. As it tij ferrint moat men de beakens fersetste.

Tellens is een paraplu: de vestigingen zijn de gezichten die onder die paraplu te zien zijn. Of anders gezegd: De organisatie Tellens is backoffice en de vestigingen zijn het voor iedereen zichtbare frontoffice.

In samenhang met elkaar kan de organisatie Tellens als volgt worden beschreven:

- het Centraal Bureau (de stafdiensten) is dienstbaar aan de vestigingen en kent als belangrijk doel de “bureaucratiseringsruis” zo veel mogelijk weg te houden van de werkvloer;
- het streven van Tellens blijft de overhead beperkt te houden (8% van de jaarlijkse omzet);
- het vakmanschap van medewerkers wordt op peil gehouden door scholing;
- verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden daar neergelegd in de organisatie, waar resultaten echt beïnvloed kunnen worden. Wij noemen dit integraal management;
- een organisatie met korte lijnen, elke vestiging kent 2 lagen leidinggevenden;
- een decentrale organisatie verspreid over 21 vestigingen en 8 gemeenten;
- geen innovatie om de innovatie, maar goed doordachte vernieuwing waarbij borging essentieel is;
- gericht op de omgeving, bewust van het feit dat wij een grote werkgever zijn in de regio;
- bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en daarom gericht op de leefbaarheid van het platteland. Om die reden blijven wij zo mogelijk bij plaatselijke of regionale leveranciers kopen.

17. Datgene wat essentieel is in de organisatie Tellens, houden wij ook de komende vier jaar vast:

- *korte lijnen;*
- *prioriteit bij het uitvoerende werk in de vestigingen;*
- *de stafdiensten zijn back-office;*
- *verantwoordelijkheid laag in de organisatie, door integraal management;*
- *inkopen bij plaatselijke of regionale leveranciers;*
- *gericht op de ondersteuning van de leefbaarheid van het platteland;*
- *geen innovatie om innovatie.*

Tot op heden had Tellens de opvatting dat het voor Tellens en de relaties van Tellens goed is dat er in elke gemeente één aanspreekpunt, één gezicht naar buiten, is. Daarom was ons uitgangspunt dat bij de invulling van een vacature van een locatiemanager, er in elke gemeente één zou moeten zijn. Gezien de -plannen voor- gemeentelijke herindeling kan dit uitgangspunt niet meer onverkort worden gehandhaafd. Wij zullen inspeland op de gemeentelijke herindeling(en) bezien hoe wij invulling kunnen blijven geven aan één aanspreekpunt en één gezicht naar buiten.

De omschrijving van Tellens in de inleiding: autonoom, nuchter en met beide voeten op de grond, kan alleen bestaan als in de organisatie sprake is van de korte lijnen en een handen uit de mouwen mentaliteit. Integraal management en de platte organisatie maken snel beslissen en handelen mogelijk. Integraal management heeft wel het risico in zich dat een te sterke interne gerichtheid in een vestiging kan ontstaan. Goede ideeën en innovatie worden daardoor niet altijd over de hele organisatie gedeeld. Wij zijn er van overtuigd dat vernieuwingen ontstaan uit ideeën waaraan geschaafd en gesleuteld kan worden, door mensen die verstand van zaken hebben, in een omgeving waarin fouten gemaakt mógen worden. Nog meer dan voorheen zullen wij daarom projectgroepen vragen ideeën verder uit te denken en te ontwikkelen. Ideeën die wij, als dat zinvol is, in een pilot op één of enkele vestigingen zullen uitproberen. Deze projectgroepen zullen een brede samenstelling hebben en onder voorzitterschap staan van een locatiemanager.

Als iets de continuïteit binnen Tellens verstoort, dan is dat de “buitenwereld”. In de afgelopen beleidsperiode hebben regelmakers meer wetten, meer regels, meer eisen en meer controle-instrumenten bedacht en veranderd, dan wij vier jaar geleden konden voorzien.

18. Wij geven een nieuwe invulling aan het eerder geformuleerde beleid van één aanspreekpunt per gemeente.

19. Wij ontwikkelen innovatie in een structuur van projectgroepen, voorgezeten door een locatiemanager en in pilotvorm uitgetoet op één of enkele locaties.

Als resultaat is een zorgstelsel ontstaan met een hoge regeldichtheid voor kwaliteit, marktwerking, financieringsstromen en arbeidsomstandigheden. Wij schatten in dat in de komende tijd deze onrust vanuit de buitenwereld niet minder zal worden: alleen al omdat de samenleving in de komende jaren veel complexe vraagstukken op te lossen heeft. De betaalbaarheid van het zorgstelsel in Nederland is er daar één van. Minstens zo ingrijpende onderwerpen zijn de “Kapitaallastenbrief” en de overhevelingen van delen van de AWBZ naar de Zorgverzekeringswet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Alertheid blijft nodig voor de aanbestedingen in het kader van de AWBZ en WMO.

Belemmerend bij vernieuwing en het goed kunnen leveren van diensten en zorg binnen Zorggroep Tellens zijn die bureaucratie met grote hoeveelheden regels en procedures en de grilligheid van de buitenwereld. Wij zullen volharden in onze opvatting dat medewerkers hiervan zo min mogelijk last mogen ondervinden. Waar mogelijk zal het Centraal Bureau proberen zaken centraal op te lossen en, zoals al aangegeven, de “bureaucratiseringsruis” weg te houden van de werkvloer.

Er zijn twee in de wet vastgelegde gesprekspartners binnen Tellens: de Centrale Cliëntenraad en de Locale Cliëntenraden op grond van de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden en de Ondernemingsraad vastgelegd in de Wet op de Ondernemingsraden.

Het advies van de Centrale Cliëntenraad en de 14 Locale Cliëntenraden is waardevol. Wij zullen met de Centrale Cliëntenraad bespreken of het aanstellen van een vertrouwenspersoon voor cliënten door hem nuttig wordt gevonden.

Uiteraard achten wij de mening van medewerkers over de onderneming Tellens hoog. Daarom hechten wij aan een goede relatie met de Ondernemingsraad als partner die oog heeft voor de belangen van de onderneming Tellens.

20. Wij geven speciale aandacht aan ingrijpende beleidswijzigingen door de Rijksoverheid, waarbij vermijden van automatiseringsruis voor de werkvloer uitgangspunt is.

21. Wij vragen de Centrale Cliëntenraad naar de wenselijkheid van een vertrouwenspersoon voor cliënten.

2.2 Sinne en wille kinne folle tille.

Binnen Tellens krijgen medewerkers voldoende gelegenheid en ruimte om hun werk te doen, met voldoende steun en duidelijkheid hoe zaken gedaan moeten worden. Goede zorg- en dienstverlening hangt samen met de deskundigheid, de betrokkenheid, en de attitude van onze medewerkers. Of anders gezegd: goede zorg- en dienstverlening vloeit vooral voort uit vakmanschap, en pas daarna uit protocollen, administratieve handelingen en systemen. Om deze reden zal ook in de komende beleidsperiode 1,5% van de loonsom gebruikt worden voor opleidingen: vakmanschap vraagt om bijhouden en verdiepen van kennis.

In de afgelopen beleidsperiode heeft binnen het personeelsbeleid aandacht voor bejegening een hoofdrol gespeeld. Zoals wij toen en nu zeggen: goede zorgverlening begint met respectvolle communicatie. Dit heeft in de afgelopen beleidsperiode vorm gekregen in de projecten Betrokken zorg. Deze projecten zijn nu per vestiging in de gewone gang van zaken in elke vestiging geïntegreerd, waarbij uiteraard de eigen kleur van de locatie de nadere invulling heeft bepaald. Ook in de komende beleidsperiode zal bejegening weer deze hoofdrol hebben en worden uitgediept in het thema palliatieve zorg en de introductie van het Zorgpad stervensfase.

Een algemene uitdaging in Nederland voor de komende decennia is het aantrekken van jonge mensen in de zorg, het vasthouden van de huidige medewerkers en het ondersteunen van de oudere medewerkers.

22. Het opleidingsbudget is 1,5 % van de loonsom (1% voor Tellensbrede opleidingen en 0,5% voor opleidingen van een vestiging).

23. In het beleid blijft bejegening prioriteit houden, met daarbinnen speciale aandacht voor scholingen op het terrein van palliatieve zorgverlening.

Tellens ziet dit en wil de komende jaren meer investeren in een duurzame relatie met onze medewerkers. De woorden die bij duurzaam personeelsbeleid horen zijn: leeftijdsbewust personeelsbeleid, scholing, betrokkenheid, vertrouwen in zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid, talentontwikkeling en stagebeleid. Omdat Tellens een organisatie is die de gelegenheid biedt om te leren, willen wij ook anderen de gelegenheid bieden om bij ons te komen leren. Wij willen daarom een stagebeleid opzetten dat zoveel mogelijk soorten leerlingen de gelegenheid biedt een opleiding binnen Tellens te volgen.

Tellens wil voorkomen dat de veelheid van kleine vestigingen leidt tot een te selectieve gerichtheid van medewerkers op de eigen vestiging. Medewerkers zullen actief worden uitgenodigd om op andere locaties te werken, door middel van stages, tijdelijke uitleen of het uitdenken en uitvoeren van een project. Door deze uitwisseling van medewerkers wordt het logischer en belangrijker om een aantal zaken binnen Tellens meer eenduidig te maken. Voor wat betreft deze interne stages zullen wij starten met de leden van de Locatie Management Teams (LMT's).

Tot slot zal, om teveel verschillen te vermijden, de inzet en tijd van EVV-ers, ergocoaches en BIG-specialisten op de vestigingen gelijk worden getrokken.

Onvermijdelijk zal cliëntgerichte bekostiging en vraagsturing, een nog flexibeler houding en inzet van medewerkers betekenen. Er is voldoende flexibiliteit in het rooster nodig om hieraan tegemoet te kunnen treden. Maar wij realiseren ons dat daar dan ook het nodige tegenover moet staan in de sfeer van voorwaarden: zoals flexibele en zo mogelijk eigen kinderopvang.

24. Levensfase-gericht personeelsbeleid is in de beleidsperiode gereed.

25. Stagebeleid, met als doel zoveel mogelijk soorten leerlingen een stage binnen Tellens te kunnen laten volgen, is in de beleidsperiode gereed.

26. Medewerkers gaan, in de vorm van interne stages werken in andere vestigingen van Tellens te beginnen bij leden van LMT's.

27. Wij trekken de inzet en de tijd van EVV-ers, Ergocoaches en BIG-specialisten Tellensbreed gelijk.

28. Flexibiliteit van medewerkers wordt geoptimaliseerd en gefaciliteerd.

De medewerkertevredenheid binnen Tellens ligt volgens het onderzoek van 2009 hoger dan landelijk. Het gemiddelde Tellens-rapportcijfer is een 7,4, terwijl dat landelijk 6,7 is. De medewerkers van Tellens geven daarbij met overgrote meerderheid aan dat sfeer en plezier voor hen het belangrijkste onderwerp is.

Duidelijk was dat de gemengde teams (intramurale en extramurale zorgverlening) gemiddeld iets lager scoorden dan de pure thuiszorgteams: gemiddeld een 7,1 ten opzichte van gemiddeld een 7,3. Om deze reden willen wij gaan uitzoeken of de kleinschalige opzet van de thuiszorgteams vertaald kan worden in de intramurale vestigingen.

Vrijwilligers hebben een belangrijke rol binnen Tellens. Uit het onderzoek naar de tevredenheid van vrijwilligers, dat wij in 2008 gehouden hebben, blijkt de terechte behoefte om goed betrokken te worden bij de zaken die spelen binnen de vestiging waarin men werkt. En gezien de belangrijke rol die vrijwilligers hebben, zullen wij er moeite voor doen om ook in de toekomst een organisatie te zijn waar vrijwilligers het leuk en zinvol vinden om in te “werken”. Om hieraan meer inhoud te kunnen geven zal aan vrijwilligers worden gevraagd of men behoefte heeft, binnen de eigen vestiging, een vrijwilligersraad op te richten waarmee twee maal per jaar over “vrijwilligerszaken” wordt overlegd.

2.3. Slút freonskip mei dyn buorman mar brek it sket net ôf.

Tellens wil naar buiten toe een betrouwbare partij zijn. Buiten betekent in dit geval voor Tellens een veelvoud van organisaties waarmee wij een relatie hebben.

29. Wij houden eens in de drie jaar een onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers, het eerstkomende onderzoek is in 2012.

30. In grootschalige vestigingen experimenteren wij met kleinschalige zorgteams.

31. Wij houden eens in de drie jaar een onderzoek onder de vrijwilligers, het eerstkomende onderzoek is in 2012.

32. Wij richten, indien daar belangstelling voor bestaat, een vrijwilligersraad op waarmee zij twee maal per jaar over “vrijwilligerszaken” overleggen.

Vanzelfsprekend hebben wij relaties, waarmee wij een leveranciersverhouding hebben; wij kopen zaken bij hen. Of dat nou de plaatselijke bakker is waarbij wij brood kopen of een landelijk opleidingsinstituut waarbij wij een opleiding voor het landelijk erkende diploma voor Thuishulp A inkopen.

Een ander soort relatie hebben wij met onze ketenpartners in de zorg. Het gaat hier om collega zorgaanbieders waarmee Tellens, door deze samenwerking, alle benodigde zorg aan kunnen bieden aan onze cliënten.

Wij hebben voor specialistische verpleegzorg, een structurele samenwerkingsrelatie met Zorggroep Noorderbreedte en met Zorggroep Plantein. Wij zullen met deze samenwerkingspartners overleggen hoe wij de uitbreiding van de toelating van Tellens met de functies begeleiding en behandeling, met ingang van 1 januari 2011, het beste invulling kunnen geven.

Voor gespecialiseerde verpleegkundige zorg en 24-uurs verpleegkundige achterwacht hebben wij een structurele samenwerkingsrelatie met Thuiszorg Zuidwest Friesland en Thuiszorg Het Friese Land. Met het complexer worden van de zorgvraag van onze cliënten, blijkt deze samenwerkingsrelatie steeds inhoudsvoller te worden.

Wij zullen op zo kort mogelijke termijn samenwerkingsafspraken maken op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg; wij zien namelijk een toename van het aantal cliënten met een psychiatrische achtergrond.

De toename van cliënten met een complexe zorgvraag dwingt ons overigens om de grenzen die Zorggroep Tellens om kwalitatieve redenen stelt aan zijn zorgverlening, opnieuw te definiëren.

33. Wij werken in 2010 de consequenties uit van het verkrijgen van een toelating voor behandeling en begeleiding.

34. Wij gaan samenwerkingsafspraken maken op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg.

35. Wij leggen de grenzen aan de zorgverlening van Tellens opnieuw vast

Tot slot, omdat alle cliënten van Tellens patiënt zijn bij hun eigen huisarts, zijn ook huisartsen een belangrijke ketenpartner voor Tellens. Waar mogelijk zullen wij de relatie met deze artsen verder uitdiepen.

Tellens heeft voor zijn cliënten minsten zo belangrijke ketenpartners buiten de zorg. Hier gaat het om de samenwerking met welzijnsorganisaties, ouderenadviseurs, de Stichtingen Welzijn Ouderen, ouderenorganisaties, kerkelijke organisaties en verenigingen van Dorpsbelang. Met bijvoorbeeld de omtinkers, actief samen met onder andere de gemeente Tytsjerksteradiel in het Avontoe Omtinkerij, proberen wij deze keten verder te smeden. Doel van deze keten is te voorkómen dat onze cliënten te vroeg en te vaak moeten aankloppen bij de AWBZ. Het gaat dus om preventie!

Uiteraard is onze relatie met de gemeenten waarin Tellens gevestigd is belangrijk. Deze relatie is sinds de invoering van Wet Maatschappelijke Ondersteuning voor Tellens belangrijker geworden. Ten eerste heeft Tellens met hen een zakelijke relatie: via een aanbestedingstraject biedt Tellens in alle gemeenten van vestiging Hulp bij het Huishouden aan. In Noordwest Fryslân doen wij dit in een consortium met Zorgcombinatie Interzorg en Zorgcentrum Het Bildt. Daarnaast hebben de gemeenten een rol in het voorkómen dat mensen aanspraak moeten maken op de AWBZ: het gaat dan om het versterken van de civil society. In onze woorden moeten mensen beter om elkaar denken en op elkaar passen. Tellens is een maatschappelijk betrokken ondernemer. Met de gemeenten willen wij actief bedenken hoe het moet met mensen die niet meer instaat zijn om hun eigen netwerken op te bouwen of te onderhouden.

36. Wij verstevigen de ketenrelatie met de huisartsen.

37. Wij diepen van de ketenrelatie met welzijnsorganisaties en gemeenten, zoals in het Avontoe Omtinkerij, uit.

38. Met de gemeenten willen wij actief bedenken hoe het moet met mensen die niet meer in staat zijn om hun eigen netwerken op te bouwen of te onderhouden.

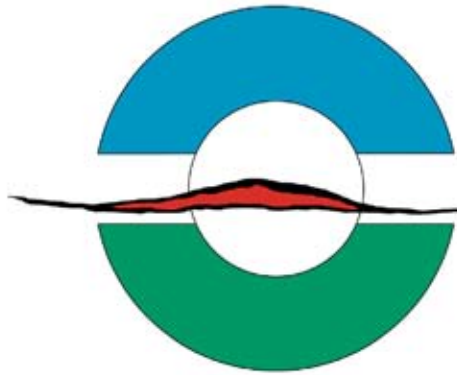
De opstelling van Tellens is ingegeven door oprechte bezorgdheid over de toekomst van de zorg op het platteland. Die zorg op het platteland ligt het management en de medewerkers van Tellens na aan het hart.

Het succes van Tellens steunt op de relatie met wat officieel onze stakeholders worden genoemd. Het gaat hier om organisaties die belang hebben of betrokken zijn bij Tellens. En dit geldt ook andersom. Daarom vinden wij belanghebbenden een beter woord. Deze belanghebbenden hebben grote invloed op gang van zaken en het beleid van Tellens. Wij doelen hier op de woningcorporaties waarvan wij onze gebouwen huren. Wij zullen in de komende beleidsperiode bezien hoe wij de dialoog met hen kunnen intensiveren. Wij zullen met hen een discussie starten over onze opvatting dat corporaties zouden moeten investeren in het herstructureren van de bestaande woningvoorraad en in nieuwbouw met het oog op de vergrijzing. Daarbij is volgens ons clustering van woningen voor (zeer) oude medeburgers, zeker op het platteland, onontkoombaar. Dit laatste omdat met het oog op de toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt lange looplijnen voor de zorgmedewerkers voorkomen zouden moeten worden. Want die looplijnen moeten we juist beperken zodat we met dezelfde medewerkers meer cliënten kunnen bedienen.

Voor al deze relaties willen wij een doorzichtige organisatie zijn, betrouwbaar vanuit de opvatting dat samenwerken moet. Elke keer geldt weer dat wij elkaar wat te brengen hebben en dat wij wat bij elkaar te halen hebben. Hierin zoeken wij steeds weer de goede balans.

39. Wij starten met woningcorporaties een discussie over onze opvatting dat het herstructureren van de bestaande woningvoorraad en nieuwbouw met het oog op de vergrijzing noodzakelijk is. Daarbij is volgens ons clustering van woningen voor (zeer) oude medeburgers, zeker op het platteland, onontkoombaar.

Het gaat goed met Tellens, zoals blijkt uit het HKZ certificaat, de resultaten van de diverse tevredenheidsonderzoeken en de financiële resultaten. Dit is geen reden om tevreden achterover te leunen, integendeel. Dat het goed gaat, is alles behalve een gegeven, constante alertheid is nodig om te zorgen dat het ook goed blijft gaan, want ek de hin mei gouden aaien moet fuorre wurde!



zorggroep Tellens



Centraal Bureau:

Bezoekadres Gasthuissingel 22
Postbus 97, 8700 AB Bolsward

Tel. : 0515 - 570870

Fax. : 0515 - 570888

info@zorggroeptellens.nl

www.zorggroeptellens.nl

Locaties:

Blauwhuis Teatskehûs
Bolsward Huylckenstein
Bolsward It Menniste Skil

Franeker Saxenoord
Makkum Avondrust
Oentsjerk It Skewiel

Sneek Bonifatiushuis
Sneek Frittemahof
Sneek Dr. Wumkeshûs
Tzum Martenahiem

Weidum Nij Dekama
Witmarsum Aylva State
Wommels Nij Stapert
Workum Nij Mariënacker