

Ons hart gaat
anders kloppen...



dePosten
op koers

Ons hart gaat
anders kloppen...

Strategische koers
de Posten 2019-2021

Voorwoord

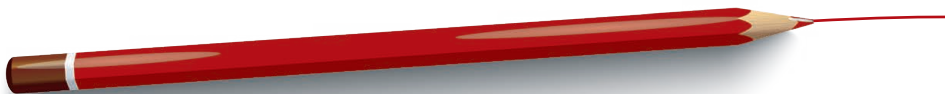
De wereld om ons heen is in beweging. Wensen, behoeften en omstandigheden van onze klanten veranderen. De vraag naar zorg en ondersteuning neemt toe, terwijl de arbeidsmarkt krimpt. We kijken naar de toekomst en zien uitdagingen, maar ook kansen. En die bepalen onze koers voor de komende jaren.

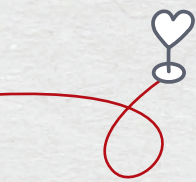
We gaan verder met alles waar we goed in zijn. Het hart was altijd al het symbool van de Posten, en dat blijft het ook. Maar ons hart gaat anders kloppen. Met meer ruimte en aandacht voor welzijn en geluk. Met ruimere mogelijkheden voor mensen om te kiezen hoe ze willen wonen en hoe zij zorg en behandeling willen ontvangen. Samen met anderen rondom de klant werken we aan een hoge kwaliteit van leven en zorg, met de focus op stadsdeel Zuid.

We zijn ervan overtuigd dat we met onze visie het verschil kunnen maken in het woon- en leefplezier van kwetsbare mensen.

Je leest er meer over in dit koersboekje. Veel leesplezier!

Rick Hogenboom
Directeur de Posten
Maart 2020





Max en Anouk

In dit koersboekje laten we je kennismaken met Max en Anouk. Zij vertegenwoordigen de hoofdrolspelers binnen de Posten: onze klanten en onze medewerkers. Bij alles wat we doen op onze nieuwe koers stellen we ons de vraag: Wat betekent dit voor Max en Anouk?

Op die manier houden we onze belangrijkste doelen steeds voor ogen: met competente en bevoegen medewerkers een bijdrage leveren aan het woon-en leefplezier van onze klanten.



Max Verolmen heeft een goede dag. Hij zit aan tafel om de Volkskrant te lezen. In de huiskamer van zijn appartement. Max heeft MS. Toen hij 20 jaar geleden afscheid nam van zijn werkzame leven, was hij directeur van een verpleeghuis. Nu heeft hij zelf intensieve zorg nodig. Zijn vrouw is overleden. Kinderen had hij altijd graag gewild, maar dat was hem niet gegeven. Hij is dik tevreden over de zorg van de lieve zusters van de

Posten. Max Verolmen zou best meer mensen om zich heen willen, maar contact maken vindt hij lastig. Hij kan in eerste instantie hoekig overkomen in de communicatie. Maar zo meent hij het vaak niet. Nu zit hij praktisch altijd thuis. Luistert klassieke muziek en leest veel kranten.



Anouk werkt sinds vijf jaar bij de Posten. Ze heeft een groot hart voor de zorg. Anouk heeft het naar haar zin in haar baan, met haar collega's en haar klanten. Anouk ziet wel dat haar werk verandert, en daar maakt ze zich zorgen om. Zo wordt het steeds lastiger om het rooster rond te krijgen en zijn er vacatures die moeilijk ingevuld kunnen worden. Dat ze regelmatig een extra dienst draait zorgt voor de nodige stress, ook in haar gezin met jonge

kinderen. In haar team wordt weleens gemopperd, bijvoorbeeld over managers die zo weinig tijd lijken te hebben voor de alledaagse problemen. Meneer Verolmen is één van de klanten waar Anouk graag komt. Hij lijkt wat te vereenzamen en ze zou graag wat vaker een praatje met hem maken.

Wat de nieuwe koers van de Posten voor Max en Anouk in petto heeft?

Op bladzijde 24 en 25 van dit koersboekje geven we je alvast een inkijkje in hun toekomst!

De wereld om ons heen beweegt

De wereld om ons heen verandert in rap tempo en ook de vragen van onze klanten veranderen. In grote lijnen gaat het om de volgende ontwikkelingen:

1. De klantvraag verandert:



We hebben te maken met ontgroening en vergrijzing

Er is sprake van een groeiende zorgkloof: met steeds minder jonge mensen krijgen we de zorg voor steeds meer ouderen.



Mensen blijven langer thuis wonen waardoor thuis-/wijkzorg toeneemt

Zeker voor nieuwe generaties ouderen geldt dat zij met behulp van technologie zelfredzaam kunnen blijven.



Er komen steeds meer mensen met een chronische ziekte

Chronische zorg verplaatst bovendien van het ziekenhuis naar thuis. Ouderdomsziekten zullen vaker (gecombineerd) voorkomen. De zorgswaarte neemt hiermee toe.



Klanten worden kritischer en stellen zich steeds meer op als zorgconsument

De klant van vandaag, maar zeker die van morgen, heeft een keuze. Hij neemt verschillende vormen van zorg bij verschillende aanbieders af.

→ Kijk voor meer informatie over de zorgkloof en de veranderende zorgvraag op intranet onder het kopje 'Koers'.

2. De wereld om ons heen wordt anders...



Technologie ontwikkelt zich razendsnel

En dat betekent ook dat er steeds meer mogelijkheden komen om zorg eenvoudiger, efficiënter of leuker te maken.



Een toenemend belang van preventie

Om de zorg betaalbaar te houden, richten we ons in Nederland steeds meer op het voorkomen van zorg. Door sport en bewegen te stimuleren bijvoorbeeld. Of door gezonde voeding.



De financiering van de zorg verandert

Waarschijnlijk zijn er straks drie grote financieringsstromen die door elkaar heen gaan lopen. Het is zeer denkbaar dat er een particuliere markt ontstaat. Mensen kopen dan zelf zorg in met hun eigen geld. We zullen ons moeten voorbereiden op het werken met verschillende geldstromen.



Toenemende flexibilisering van – en tekorten op – de arbeidsmarkt

Er is in de zorg nu al een groot tekort aan medewerkers. Dat gaat groeien. En de groep mensen van 50 tot 64 jarigen – de grootste groep mantelzorgers – neemt straks sterk af. De werkdruk voor medewerkers en mantelzorgers neemt daarmee fors toe.

Ons hart gaat anders kloppen

Waar ons hart vol van is?

Van het woon- en leefplezier van onze klanten. Het hart was altijd al het symbool voor de Posten. Dat blijft het ook.

Maar het gaat anders kloppen. Met meer ruimte en aandacht voor welzijn en geluk. Ruimere mogelijkheden voor mensen om te kiezen hoe ze willen wonen. Samen met anderen rondom de klant werken we aan een hoge kwaliteit van leven en zorg.



Missie

Samen met u en uw naasten zet de Posten zich in voor uw woon- en leefplezier. Wij zijn naast zorgverlener ook ondersteuner, gids en goede buur.

Visie

Wij vormen het hart van stadsdeel Zuid.

We leveren een bijdrage aan de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen (met focus op ouderen) in de vorm van zorg, welzijn, behandeling en hierbij passende woonlocaties.

Als ketenregisseur met een wijkgerichte instelling bieden wij passende preventie, diagnostiek en behandeling in de wijk, op basis van samenwerking tussen verschillende disciplines.

Dit doen wij met competente en bevlogen medewerkers en vanuit een personeelssamenstelling die past bij deze koers.

Onze kernwaarden

Hartelijk, huiselijk, hulpvaardig: we blijven ons zelf

Moet alles anders? Nee, zeker niet. Het is goed je te realiseren, dat in al deze veranderingen, onze identiteit niet verandert.

Onze kernwaarden blijven overeind. Dat zijn de wortels die ons hebben gemaakt tot wie we nu zijn. Onze humanistische oorsprong die ons past als een jas. Vanuit die identiteit maken we nieuwe keuzes. Zodat we met onze zorg en dienstverlening kwetsbare mensen kunnen blijven ondersteunen.

Hartelijk

Wij groeten elkaar en respecteren elkaar. We hebben positieve en alerte aandacht voor de klant en zijn woon- en leefplezier. We voeren een dialoog met de klant, familie en mantelzorgers over onze samenwerking. Als het mogelijk is komen we tegemoet aan de wensen en behoeften van de klant. Afspraak is afspraak. We zijn gastvrij en onze deur staat open voor wijkbewoners.



- Ik groet u
- Ik maak oogcontact
- Ik wijs u de weg
- Ik heb aandacht voor u en uw naaste
- Ik draag een naambadge



Huiselijk

We zijn discreet en respecteren de privacy van de klant. We kloppen of bellen aan voordat we binnenkomen. We ondersteunen de klant zodat hij/zij zoveel mogelijk het leven kan blijven leiden, dat hij/zij gewend is. Wij creëren een veilige, geborgen en levendige sfeer.



- Ik ben te gast in uw huis
- Ik klop of bel bij u aan voordat ik binnenkom
- Ik ken uw verhaal
- Ik creëer een geborgen omgeving
- Ik bied ruimte voor ontmoeting

Hulpvaardig

We gaan uit van de mogelijkheden van de klant en zijn/haar naasten. De klant houdt zelf de regie. We werken belevingsgericht en streven naar maximale bewegingsvrijheid.

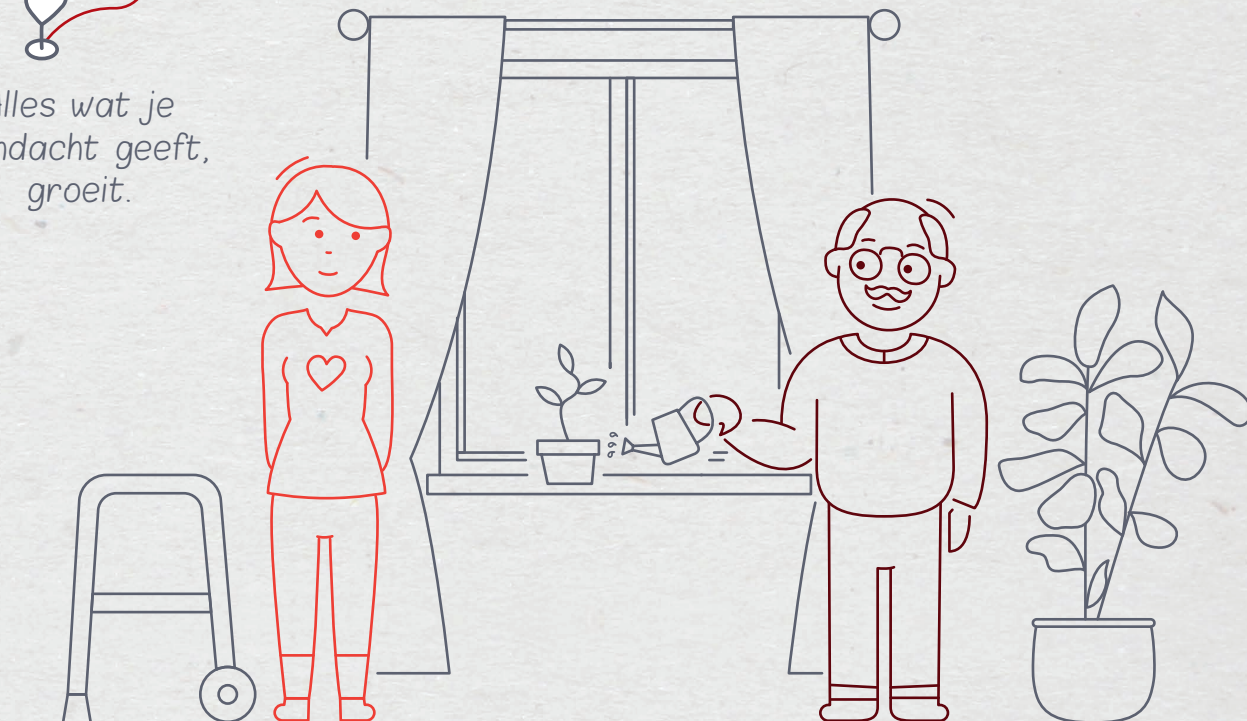
Wij stimuleren de klant zoveel mogelijk zelf te doen en sluiten daarop aan met onze ondersteuning. We hebben een professionele, open en lerende houding. Wij streven naar voortdurende verbetering van ons werk. We werken samen met partners in het werkveld die onze ambities delen.



- Ik zet mijn kennis en kunde in om samen met u een passend antwoord te vinden op uw vragen
- Mijn ondersteuning sluit aan op wat u zelf kunt
- Samen maken we duidelijke afspraken en daar houd ik mij aan
- Ik ben duidelijk over wat u van mij kunt verwachten
- Ik hoor graag wat u van onze dienstverlening vindt



Alles wat je
aandacht geeft,
groeit.



Anders kijken naar wonen, zorg en welzijn

We gaan op een andere manier naar onze zorg kijken. We gaan ons richten op verschillende vormen van wonen en de zorg daarom heen.

Wonen

Onze klanten wonen in de toekomst langer thuis en ontvangen ook daar verpleegzorg. Soms wonen ze geclusterd, maar vaker individueel. De intramurale zorg gaat veranderen. Ook daar wonen mensen individueel en is niet de groep, maar de individuele wens van de klant het uitgangspunt. Mensen vinden het vaak heel fijn om langer thuis te wonen. We weten ook dat een verplichte verhuizing ouderen vaak geen goed doet. Hoe fijn is het, dat we die oudere straks meer mogelijkheden bieden om te wonen zoals hij of zij dat zelf wil?

Zorg

We gaan dus op een andere manier naar mensen kijken. In de verpleeghuiszorg van nu staan de ziekte en de zorg die daarvoor nodig is, centraal. Dat is belangrijk, maar het is ook goed ons te realiseren, dat we mensen daarmee ook afhankelijk en minder zelfredzaam maken. En het is aangetoond, dat zelfstandigheid en zelfredzaamheid bijdragen aan kwaliteit van leven. Niet de ziekte, maar het welzijn van de mens vormt straks het uitgangspunt. We kijken nog beter naar elk individu en zijn welzijn. Waar wordt hij gelukkig van? Hoe helpen we iemand niet zijn gezondheidsproblemen, maar zijn mogelijkheden voorop te stellen? Alles wat je aandacht geeft, groeit.

Welzijn

Dat vraagt van ons medewerkers telkens maatwerk. Natuurlijk bieden we specialistische behandeling, diagnostiek, herstellzorg en revalidatie. Maar we kijken ook verder. Hoe kunnen wij onze klant zo goed mogelijk ondersteunen bij zijn welbevinden? Dat wordt onze uitdaging! Het vraagt van ons ook een andere manier van kijken en werken. Zorgen voor mensen zit in onze genen, maar soms zullen we dus op onze handen moeten gaan zitten. En we zullen nadrukkelijk op zoek gaan naar mogelijkheden buiten onze eigen deuren. Van zorgen voor, naar zorgen dat...

Samenwerken in de wijk

**We gaan toe naar een andere manier van organiseren in de wijk.
Waarom zouden we alles zelf willen organiseren, terwijl het ook samen kan?**

Wij vormen het hart van stadsdeel Zuid. Daar leveren we een bijdrage aan de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen, met de focus op ouderen.

Als we samenwerken met partners in de buurt en gebruik maken van elkaars kwaliteiten - de huisarts in de wijk, de woningbouwcorporatie, de gemeente of het ziekenhuis - kunnen wij ons nog beter concentreren op waar we goed in zijn.

Dat vraagt goede relaties en positief samenwerken met betrokken partijen in de wijk op het gebied van:

- **welzijn (o.a. de welzijnsthema's van de Posten:
groen, bewegen, muziek, eten & drinken)**
- **zorg**
- **behandeling**
- **wonen.**

Deze vier thema's vormen een brug tussen de Posten en de wijk.





Klantgeluk en medewerker geluk

Het woon- en leefplezier van onze klanten is dus uitgangspunt. Door op deze manier te gaan werken, hopen we mensen aan ons te binden.

Dat kan alleen als we voldoende mensen hebben die gelukkig worden van hun werk bij de Posten. De arbeidsmarkt is krap en wordt de komende jaren alleen nog maar krappere. Daarom zullen we er voor moeten zorgen dat mensen graag bij ons willen werken. We zullen een werkgever moeten worden die niet alleen aandacht heeft voor de kwaliteit van leven en zorg van haar klanten, maar ook voor het werkgeluk van haar medewerkers.

In onze visie gaan klantgeluk en medewerkersgeluk hand in hand. Wij zijn ervan overtuigd dat je als medewerker meer werkgeluk ervaart als je kunt doen waar je hart sneller van gaat kloppen en als je al je talenten daarvoor kunt inzetten. We zijn een lerende en ontwikkelende organisatie en voor ons betekent dat méér dan alleen je kennis en vaardigheden op peil houden. Talentontwikkeling zien we als de basis voor goede klantzorg en komt dus steeds meer centraal te staan.

Hoe werken we daar naar toe?

Drie routes richting 2021



2

Werkgeluk

De Posten, dat zijn wij.
We streven naar werkgeluk vanuit bevoegdheid en kwaliteit van werk.



1

Welzijn en zorg in de wijk

We gaan werken aan welzijn, zorg en behandeling in de inclusieve wijk en maken daarin keuzes: wat gaan we zelf bieden en wat niet? Samenwerken met anderen en technologie gaan ons daarbij helpen.

We richten ons op het welzijn van kwetsbare mensen, met name ouderen, in stadsdeel Zuid.



3

Woonpark de Posten

Woonpark de Posten maken we geschikt voor verschillende vormen van individueel wonen

De Posten is er nu en straks voor zorg aan kwetsbare mensen - met een focus op ouderen - in stadsdeel Zuid

Drie strategische routes vormen samen het reisplan naar onze toekomst...

Drie strategische routes beschrijven hoe we werken aan onze ambities. Er staat in beschreven wat we willen bereiken (doel) en hoe we daar denken te komen (doen). Deze doelen en planningen zijn geborgd in een digitaal Jaarplan om te kunnen blijven volgen en bewaken of we op de goede weg zijn.

Een route loop je niet van vandaag op morgen. Dat gaat stap voor stap. En dat doen we met elkaar. Je markeert een aantal momenten in de tijd die allemaal met elkaar samenhangen. En op die momenten sta je even stil om met elkaar terug te kijken, te leren van je ervaringen en successen te vieren.



ROUTE 1

Werken aan welzijn en zorg in de inclusieve wijk

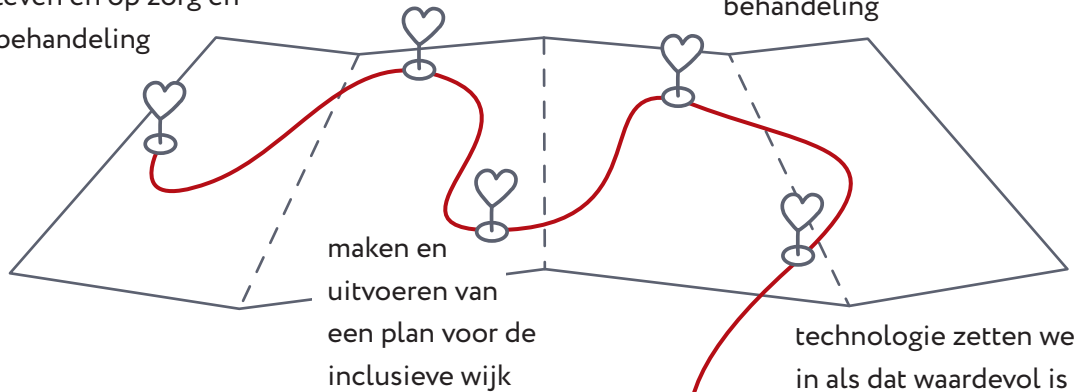


Welzijn en
zorg in de wijk

we ontwikkelen
een visie op welzijn
en kwaliteit van
leven en op zorg en
behandeling

een plan voor: welke
zorg voor welke
doelgroep?

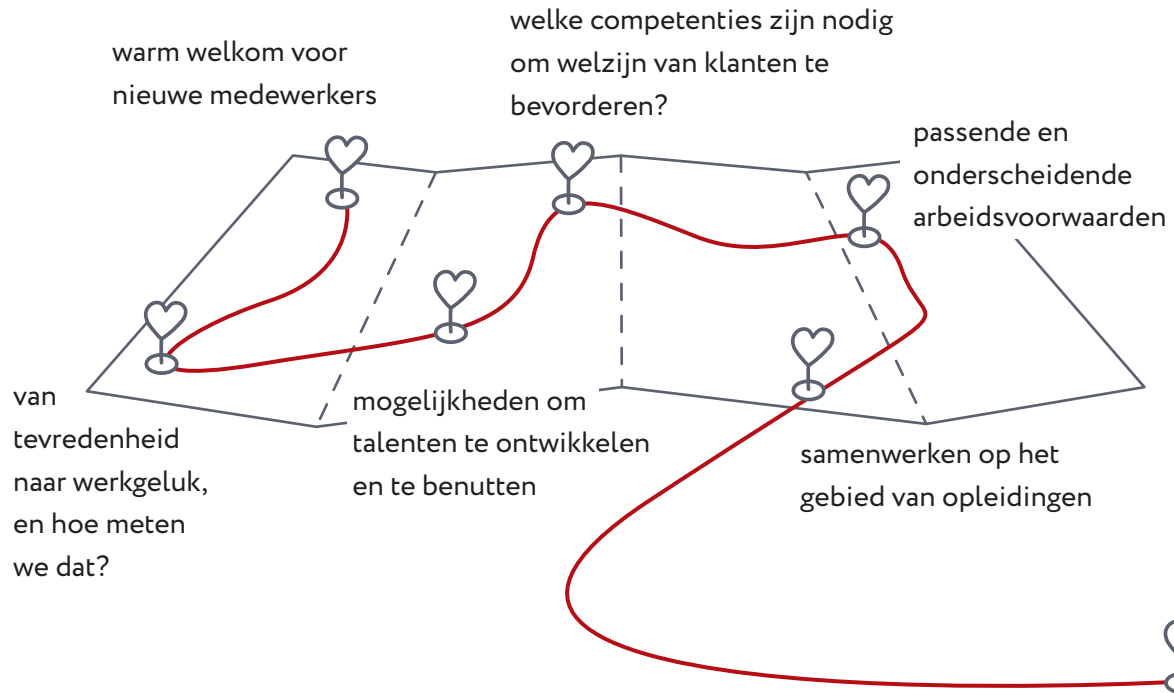
we creëren een centrum
voor kortdurende zorg en
behandeling



We bieden Max straks meer mogelijkheden om het leven te leiden zoals hij dat altijd deed.

ROUTE 2

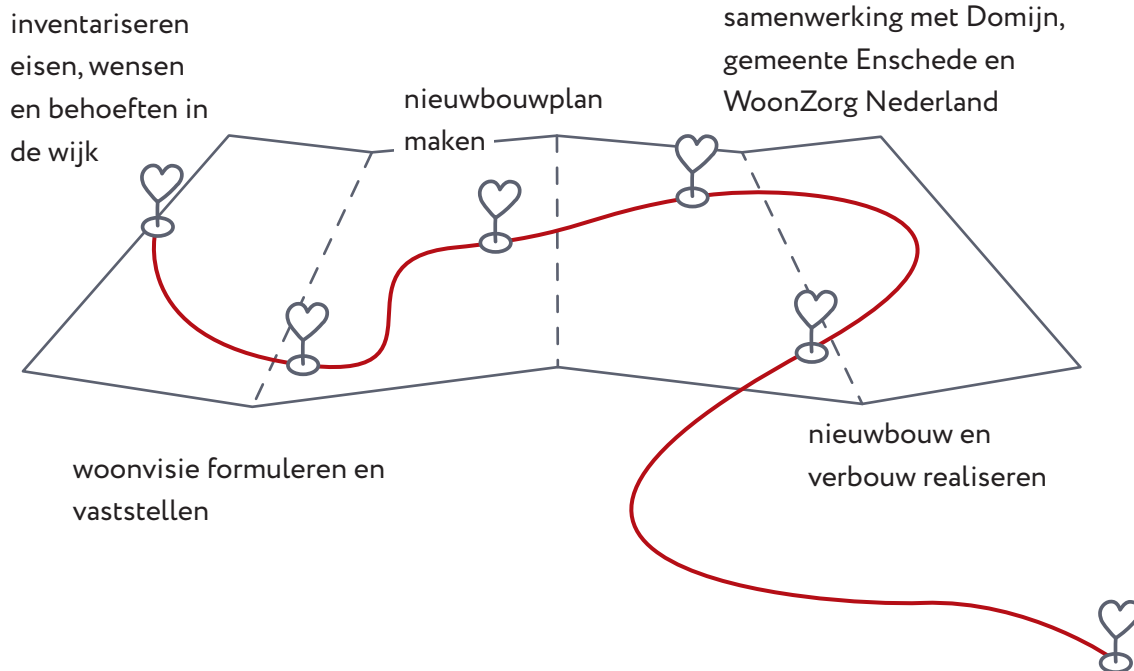
Werkgeluk; competente en bevlogen medewerkers



Anouk ervaart niet alleen tevredenheid, ze ervaart werkgeluk.


ROUTE 3

Bouwen aan Woonpark de Posten



Het maakt niet uit waar Max woont;
de zorg en service van de Posten kan hij overal krijgen.

Ons hart gaat anders kloppen...



Dat is de koers die we hebben uitgezet. En daarbij hebben we iedereen in de Posten nodig, maar ook onze huidige en toekomstige samenwerkingspartners. Zo maken we stap voor stap onze ambities waar. En daar waar we de gewenste verandering zien, daar gaat het goed... daar klopt het!

Max

Max Verolmen heeft een goede dag. Hij zit aan tafel om de Volkskrant te lezen. Maar tijd om de krant van A tot Z uit te pluizen heeft hij niet meer iedere dag. Zijn vaste aanspreekpunt bij de Posten, Anouk, is voor hem aan de slag gegaan. Zij legde contact met de school in de wijk. Daar is Max een keer in de week voorleesopa geworden. Elke middag komt Sophie, de jongste dochter van zijn burens, bij hem langs om te vragen of ze nog een kleine boodschap moet doen.

Max kampt de laatste tijd met een verhoogde bloeddruk. Via een slim apparaatje kan hij zelf zijn bloeddruk meten. Hij maakt zich wat ongerust en beeldbelt daarover met Anouk. Anouk leest de waarden mee. Om de situatie in de gaten te houden spreekt zij voor die middag een extra beeldbelmoment met Max af.

Anouk legde ook contact met het koor waar Max nu naar de repetities komt luisteren. Via het koor ontmoette hij Henk en Wim, die al even gepassioneerd zijn over klassieke muziek als hij.



Wat gaan Max en Anouk merken van de nieuwe koers van de Posten?



Anouk

Anouk werkt sinds acht jaar bij de Posten. Ze heeft een groot hart voor de zorg. Anouk heeft het naar haar zin bij de Posten. Ze ervaart ondersteuning en aandacht vanuit de organisatie én kan zich vooral richten op datgene waar haar hart sneller van gaat kloppen: zorg en aandacht voor de klant. Ook haar eigen rol is anders geworden. Anouk zegt wel eens : “ik ben zorgverlener en spin in het web”. Want ze werkt heel nauw samen met het ziekenhuis, de fysiotherapeut, de huisarts, de wondverpleegkundige en familieleden van haar klanten. Vanuit haar ervaring in één van de transmurale teams doet Anouk nu mee aan een proef om te kijken of thuiszorgklanten hun vaste zorgprofessional kunnen behouden wanneer ze verhuizen. Ze vindt het fijn om bij haar klanten betrokken te blijven.

Gelukkig hoeft ze niet altijd fysiek bij de klant te zijn. Via beeldbellen houdt ze ook contact met meneer Verolmen op de dagen dat ze even geen tijd heeft om langs te gaan.

Hoe zou de dag van
Max en Anouk er over een
paar jaar uit kunnen zien?





Klopt



dePosten

de Posten 135

7544 LR Enschede

telefoonnummer: 053 - 4 753 753

email: koers@deposten.nl

www.deposten.nl

dePosten

Hartelijk Huiselijk Hulpvaardig