

Doelstellingen Zorg Leuven 2020-2025

Zorg Leuven is een jonge organisatie die pas actief is sinds 1/1/2017.

2017 was een opstartjaar waarin diensten werden overgedragen vanuit het OCMW (ouderenzorg en thuiszorg) en nieuwe dienstverlening werd overgenomen van de stad (kinderopvang).

2018 was opnieuw een jaar van grote reorganisatie door de inkanteling van het OCMW in de stad en de overdracht van de ondersteunende diensten (personeelsdienst, financiële dienst, facilitaire dienst en beleid en staf) naar Zorg Leuven.

In de komende legislatuur willen we Zorg Leuven verder uitbouwen en op de kaart zetten.

We willen naast de bestaande werking inzetten op :

- Zorgverbreding, zorgverdieping, zorgvernieuwing, doelgroepenbeleid
- Rol en positie van Zorg Leuven in het lokaal en regionaal zorglandschap, met een nadruk op samenwerking en kennisdeling
- Optimalisering en digitalisering van de interne werkprocessen en -organisatie

Zorg Leuven beschikt hierbij over een aantal **troeven die haar onderscheidt** van andere actoren. Die troeven willen we de volgende periode inzetten

- Zorg Leuven heeft een **ruim continuüm aan zorgaanbod**, waardoor het in vrijwel alle levensfasen een aangepast zorgtraject kan bieden
- Zorg Leuven biedt zorg aan **zeer uiteenlopende doelgroepen**. Bij de oprichting van Zorg Leuven was het een bewuste keuze om het publieke zorgaanbod in Leuven in één organisatie te bundelen. We willen dit als extra troef uitspelen, enerzijds door de zorg aan deze doelgroepen bewust te vermengen, waardoor je een afspiegeling van de samenleving krijgt, en anderzijds door synergieën, zowel inhoudelijk als organisatorisch, -logistiek maximaal te gebruiken
- Zorg Leuven is een **publieke zorgaanbieder**, wat bepaalde taken en verantwoordelijkheden met zich meebrengt o.a. op vlak van doelgroepenbeleid, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg

Op basis hiervan worden **5 grote doelstellingen voor de komende jaren** vooropgesteld

- Zorg Leuven biedt **kwaleitsvolle en integrale zorg aan op maat**
- Zorg Leuven biedt als publieke zorgverlener **betaalbare en toegankelijke zorg** aan een ruime groep van hulpvragers met een focus op de **meest kwetsbare groepen** in de samenleving
- Zorg Leuven wil cliënten en dienstverlening binnen het brede scala van het zorgaanbod van ZL **samenbrengen** om de beleving van elke cliënt te verrijken en het welbevinden te verhogen
- Zorg Leuven zet in op **organisatiebeheersing** voor de uitbouw van een klantgericht en efficiënt ondersteunend platform
- Om Zorg Leuven te versterken en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen zet Zorg Leuven in op **samenwerking, afstemming, netwerking en competentiedeling met partners in het zorg- en welzijnsveld**

Bij elk van deze doelstellingen werden **actieplannen en acties** gedefinieerd die Zorg Leuven bovenop de bestaande werking zou willen realiseren

Deze doelstellingen, actieplannen en acties **kaderen in de bestuursnota 'Baanbrekend Leuven. Tien ambities voor een zorgzame, groene en welvarende stad'** van stad Leuven.

1. Zorg Leuven biedt kwaliteitsvolle en integrale zorg aan op maat

1.1. Door een ruim zorgcontinuüm aan te bieden, in elke levensfase, kan voor elke cliënt/bewoner een zorgtraject op maat aangeboden worden

Zorg Leuven heeft een uitgebreid zorgaanbod gericht op alle levensfasen gaande van kraamzorg, kinderopvang, thuiszorg (gezinszorg, poetsdienst, klusjesdienst, thuisbezorgde maaltijden, oppashulp, aanklampende zorg), lokale dienstencentra, groepen van assistentiewoningen en woonzorgcentra.

Zorg Leuven bereikt met haar dienstverlening een zeer diverse doelgroep (jonge gezinnen, alleenstaanden, personen in kansarmoede, personen met een diverse culturele en religieuze achtergrond, personen met een psychische kwetsbaarheid, personen met een beperking, personen met dementie, zorgmijders en zorgweigeraars, valide en zwaar zorgbehoevende bejaarden, mantelzorgers, personen met palliatieve noden, ...).

Door het ruime aanbod en de openheid voor zeer diverse doelgroepen wil Zorg Leuven Leuvenaars met een zorgvraag een aanbod op maat bieden dat mee evolueert met hun zorgbehoefte.

We willen hier in de toekomst nog verder op inzetten.

- 1.1.1. Verder uitbouwen van de centrale intake van elke nieuwe zorgvraag door Zorgzeker: elke zorgvraag komt binnen bij een eenloketsfunctie, waarna een huisbezoek de juiste zorgvragen detecteert en de mensen naar de juiste interne en externe diensten toeleidt : analyseren van de zorgvraag en formuleren van een gepast zorgaanbod op maat op basis van een huisbezoek en het in kaart brengen van een al dan niet bestaand netwerk,. Desgevallend zal Zorgzeker doorverwijzen/toeleiden naar externe partners of naar tijdelijke zorg in afwachting van een definitieve oplossing.
- 1.1.2. Inzetten op een nauwere samenwerking tussen de dienst Kinderopvang en Zorg Zeker. Voorzien van uitgebreide screening van thuissituatie met eventuele doorverwijzing naar de diensten thuiszorg en/of kraamzorg.
- 1.1.3. Inzetten op preventieve werking en een proactief zorgaanbod door o.a. bijkomende aandacht te geven aan belangrijke scharniermomenten in het leven van een cliënt (na kortverblijf, na ziekenhuisopname, na overlijden partner ed.). Onderzoeken of we kunnen inzetten op een preventieve werking naar alle bewoners van Leuven.
- 1.1.4. Organiseren noodopvang, nl. dringende kortdurende opvang en geplande tijdelijke opvang in WZC Ter Vlierbeke en WZC Ter Putkapelle indien er vrije bedden beschikbaar zijn.
- 1.1.5. Organiseren van dagopvang, ontwikkelen CADO (indien programmatie dat toelaat) - onderzoeken van de mogelijkheden tot het organiseren van dagactiviteit voor ouderen vanuit LDC TV en TP in samenwerking met de dienst thuiszorg.
- 1.1.6. Onderzoeken van de nood aan thuisverpleging voor de meest kwetsbare doelgroep die in het huidig aanbod moeilijk plaats vindt en onderzoeken van de mogelijkheden om nauw samen te werken met een bestaande dienst thuisverpleging, of indien nodig zelf deze dienstverlening organiseren.

1.2. Zorg Leuven wil zijn gebruikers meer aanbieden dan enkel basiszorg, maar een totaal aanbod van zorg dat het comfortabel, veilig en gezond leven van alle cliënten van ZL ondersteunt en faciliteert of toeleiden naar externe aanbod

Zorg Leuven wil in zijn zorgverlening breder kijken dan de specifieke zorgvraag/zorgbehoefte maar integrale zorg bieden en een proactief hulp- en ondersteuningsaanbod doen door de

ruimere context en latente noden in kaart te brengen . Deze opdracht beperkt zich niet tot de klassieke maatschappelijk werkers : al onze medewerkers hebben hierbij een belangrijke signaalfunctie. Zo zal een poetsvrouw nooit alleen de woning onderhouden maar tegelijk oog hebben voor eventuele noden op vlak van woningaanpassing, isolement, mentale toestand, fysieke zorgbehoeften, ... Zorg Leuven gaat hierbij proactief en aanklampend te werk en wil hier nog meer op inzetten.

- 1.2.1. Verder ontwikkelen en optimaliseren van de belangrijke signaalfunctie van elke zorgverlener die in contact komt met de cliënten vb. sociaal- pedagogisch consulenten, onthaalouders en kinderbegeleiders in de kinderopvang, medewerkers woonzorgcentra en GAW, LDC en thuiszorg (poetshulp/klusjesdienst/maaltijden/gezinszorg).
- 1.2.2. Inzetten van een psycholoog ter ondersteuning van de zorgverleners in het omgaan met bewoners met psychische kwetsbaarheid (ontwikkeling van visie, methodiek en beleid en samenwerken met internen en externen rond bewoners en gebruikers met een psychische kwetsbaarheid).
- 1.2.3. Bij de intake en begeleiding van kinderen ruimer kijken dan pedagogische situatie, maar aandacht hebben voor alle levensdomeinen (bv noden en problematieken op vlak van huisvesting, gezondheid, ...), de gezinsomkadering, het netwerk, bestaande hulpverlening, ...
- 1.2.4. Ontwikkelen van een mantelzorgbeleid voor de ondersteuning van mantelzorgers van cliënten Zorg Leuven (thuiszorg, LDC, GAW, kortverblijf,...).
- 1.2.5. Bij jaarlijkse huisbezoeken aan de cliënten thuiszorg aandacht hebben voor screening woning en als nodig doorverwijzen naar de ergotherapeut.
- 1.2.6. Door de inbedding van de GAW Ter Vlierbeke en GAW Ter Putkapelle in een zorgsite met een ruim zorgaanbod, tegemoetkomen aan huidige en toekomstige zorgnoden van bewoners en kandidaat-bewoners van de GAW's (bv. nabijheid van LDC (Lokaal dienstencentrum) en WZC, diensten thuiszorg, de mix van doelgroepen en opvolging van zorgbehoefte).
- 1.2.7. Onderzoeken van bijkomende mogelijkheden tot ondersteuning van partners van bewoners WZC's (via vrijwilligers, vervoer, voorrang voor TZ, dagactiviteit,...)
- 1.2.8. Onderzoeken van voorrang voor cliënten bij nood aan andere type dienstverlening binnen ZL (bv. bewoner GAW met nood aan thuishulp).

1.3. **Zorg Leuven neemt structurele en projectmatige initiatieven rond kwaliteitsverbetering en innovatie**

Door de werking continu te evalueren en bij te sturen en kwalitatieve en innovatieve projecten te lanceren, wil Zorg Leuven de geboden zorg verder optimaliseren.

- 1.3.1. Actief meewerken aan wetenschappelijke projecten geïnitieerd door onderwijs- en onderzoeksinstellingen om opportuniteiten van inzet nieuwe technologie in de zorg te ontwikkelen en onderzoeken.
- 1.3.2. Bewaken van kwaliteitswerking in de organisatie door de inzet van een kwaliteitsregisseur die alle departementen ondersteuning biedt bij veranderingstrajecten en expertise opbouwt inzake kwaliteitsmanagement, organisatiekunde en innovatie.
- 1.3.3. Zorg Leuven wil een **breed draagvlak** creëren voor de projecten en initiatieven die binnen de departementen worden geïnitieerd, door het inzetten van **multidisciplinaire samenwerking met de ondersteunende diensten** zodat elk dienst zijn expertise kan inzetten, door het toepassen van principes van good governance bij beoordeling van projecten, door het aftoetsen van kwaliteitscriteria, door het introduceren van een groter budgetbewustzijn en impact op inzet

van middelen en personeel, door toepassen van een afwegingsmatrix voor prioriteiten en programma van eisen (vooral op niveau van het MAT).

- 1.3.4. Deelnemen aan pilootproject bij gebruik nieuwe BelRAI schaal in Centrum voor Kortverblijf i.s.m. ZorgZeker voor in kaart brengen van het zorgprofiel om op basis daarvan een zorgplan uit te werken.
- 1.3.5. Uitwerken en implementeren van een fixatie-arm/vrijheidsbevorderend beleid
- 1.3.6. Voorzien van bijkomende opleiding voor zorgverleners om gespreksvoering en communicatie met bewoners en familie te verbeteren (bv. gespreksvoering rond vroegtijdige zorgplanning).
- 1.3.7. Uitwerken actieplan om naast het zorgaspect, wonen en leven meer centraal te zetten in de werking van het WZC.
- 1.3.8. Uitrollen van een project gericht op afbouw van gebruik van psychopharmaca in WZC's (opstart pilootproject in WZC Ter Vlierbeke) samen met de coördinerende artsen.
- 1.3.9. Samenbrengen van en een specifiek aanbod bieden aan jongere bewoners in ER.
- 1.3.10. De maaltijdbeleving van bewoners van het WZC verbeteren door o.a. extra aandacht te besteden aan presentatie, omgevingsfactoren, individuele behoeften/ voorkeuren van bewoners,...
- 1.3.11. Implementeren van MemoQ instrument om pedagogische kwaliteit te monitoren en bij te sturen.
- 1.3.12. Ontwikkelen en uitbouwen van de werking van Villa Clementina dat een aantal functies zal vervullen bv. inloophuis en creatieve therapie voor cliënten met psychische kwetsbaarheid, kijkwoning concept levensbestendig wonen en laagdrempelige woningaanpassingen, vormingswoning, ontmoetingsruimte, ...
- 1.3.13. Onderzoeken van de mogelijkheden van outreachend werken vanuit de Thuiszorg naar andere sectoren vb. andere woonvormen (bv cohousing door pèrsoneen met een beperking) .
- 1.3.14. De noden en mogelijkheden van vervoer van bestaande cliënten binnen de thuiszorg onderzoeken.
- 1.3.15. Ondersteunen en begeleiden van cliënten met een psychische kwetsbaarheid in de thuisomgeving door de inschakeling van een eerstelijnspsycholoog, samenwerking met geestelijke gezondheidszorg, de ondersteuning van medewerkers uit de thuiszorg in de zorgverlening aan deze doelgroep.
- 1.3.16. De continuïteit van de zorg in de thuiszorg verbeteren door de implementatie van het vliinderteam (mobiele equipe).
- 1.3.17. Uitwerken van specifieke acties rond interculturaliteit om zo de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening voor deze doelgroep te verbeteren, bijkomende aandacht voor cultuursensitieve zorg.
- 1.3.18. Aanklampend werken binnen de thuiszorg bij zorgmijders.
- 1.3.19. Beleid uitstippelen rond ketenzorg inzake zorgmijders.

1.4. Zorg Leuven wil door een buurtgerichte werking de zorgzaamheid in de buurt ondersteunen en versterken en de maatschappelijke participatie en integratie stimuleren

Zorg Leuven wil nog meer inzetten op buurtgerichte werking. Dit is niet enkel een wettelijke taak van de lokale dienstencentra (LDC's), die nu reeds deels wordt opgenomen, in de outreachende projecten Vesalius en Ter Bank en door de inschakeling van outreachend medewerkers in de 4 LDC's. Ook de woonzorgcentra, de thuiszorg en de kinderopvang willen door hun inkapseling in de buurt het sociaal weefsel in de buurt ondersteunen en versterken en bijdragen tot zorgzame buurten.

- 1.4.1. Verder uitbouwen van het outreachend werken en van buurtgerichte werking vanuit de sites van Zorg Leuven met een LDC en zo mee zorgzame buurten en sociale cohesie ondersteunen.
- 1.4.2. Onderzoeken van de mogelijkheden en wenselijkheid van het oprichten van antennes van de LDC's in de deelgemeenten.
- 1.4.3. De kinderdagverblijven en opvanggezinnen integreren in de buurt door samenwerking met buurtcentra en buurtgerichte Koala netwerken.
- 1.4.4. Acties opzetten om de participatie in maatschappij te faciliteren bv cultuurparticipatie, transitie kleuterschool, organiseren van stembureau's in de WZC zodat ouderen zo lang mogelijk betrokken blijven bij de buitenwereld.
- 1.4.5. Netwerkbevorderende initiatieven uitbouwen voor kwetsbare gezinnen bv. oudercafe.
- 1.4.6. De mogelijkheid onderzoeken om met scholen in de buurt samenwerking op te zetten om zo het WZC als een open huis in de samenleving te laten functioneren. Tuinen van WZC openstellen voor spelende kinderen (uit de buurt) of voor buurtbewoner die graag een boek leest in een rustige omgeving, maar zelf geen tuin heeft.

2. Zorg Leuven biedt als publieke zorgverlener betaalbare en toegankelijke zorg aan een ruime groep van hulpvragers met een focus op de meest kwetsbare groepen in de samenleving

Zorg Leuven bereikt momenteel reeds een zeer diverse doelgroep (zie hoger).

Hoewel Zorg Leuven zich prioritair wil richten op de meest kwetsbare groepen in de samenleving, zijn we er van overtuigd dat het belangrijk is om ook andere doelgroepen te bereiken en een evenwichtige mix van cliënten aan te trekken.

Dit is in de eerste plaats essentieel voor de cliënten/gebruikers/bewoners zelf, voor wie contact met een diversiteit aan personen alleen maar verrijkend kan zijn (bv. taalontwikkeling in een kinderdagverblijf). Er moet vermeden worden dat ZL eenzijdig wordt geassocieerd met de meest kwetsbaren en dat andere doelgroepen zich niet meer aangesproken zouden voelen door ons aanbod of drempels zouden ervaren. Ook naar draagkracht van medewerkers toe, en naar rekrutering en retentie van medewerkers is dit essentieel.

Om als organisatie zelf sterk genoeg te zijn om kwetsbare groepen te helpen moeten er ook andere doelgroepen in het klantenbestand zitten.

Om dit te realiseren wil ZL zich naast de bestaande doelgroepen ook expliciet richten op nieuwe doelgroepen om zo tot een evenwichtige mix te komen.

2.1. Zorg Leuven richt zich in eerste instantie op kwetsbare groepen en bewaakt een evenwichtige mix van cliënten.

Om een evenwichtige mix van cliënten te bewaken willen we naast de focus op de meest kwetsbaren, de doelgroep van Zorg Leuven deels verruimen naar andere profielen.

- 2.1.1. Bewaken van toewijzingsbeleid in de gezinsopvang i.f.v. het bereiken van voorrangsgroepen en de draaglast van de opvanglocaties.
- 2.1.2. Een evenwichtig opnamebeleid realiseren in de kinderdagverblijven met structureel voorbehouden plaatsen voor kwetsbare doelgroepen.
- 2.1.3. Specifieke aandacht hebben voor kwetsbare doelgroepen op basis van een aangepast prioriteitenbeleid in de thuiszorg (aanklampende zorg, ...).
- 2.1.4. Permanent evalueren en bijsturen van het prioriteitenbeleid in de verschillende dienstverleningsvormen.
- 2.1.5. Onderzoeken van de optie om in geval van gelijke zorgprofielen voorrang te verlenen aan mensen uit de buurt (deelgemeente) of met een netwerk in de buurt voor opname in het WZC en GAW Ter Vlierbeke en Ter Putkapelle.
- 2.1.6. Onderzoeken of er een ruimer gamma van profielen kan opgenomen worden in WZC Ter Vlierbeke en Ter Putkapelle
- 2.1.7. Onderzoeken van de mogelijkheid tot het huisvesten van enkele valide partners van bewoners van het WZC die als mantelzorger optreden in WZC Ed Remy (boven erkende kamers).
- 2.1.8. Het LDC Ed Remy in het centrum van Leuven niet enkel richten op de buurtbewoners maar ook op de buurtstudenten.
- 2.1.9. Ons richten op een ruimere mix van doelgroepen in GAW nl. de fitte senior, koppels met een zorgbehoevende partner en een mantelzorger, zorgbehoevende ouderen die komen o.w.v de grote mogelijkheden van thuiszorg die Zorg Leuven biedt, alleenstaanden die de eenzaamheid willen verdrijven.

2.2. Zorg Leuven biedt toegankelijke en betaalbare zorg

Als publieke zorgaanbieder wil Zorg Leuven toegankelijke en betaalbare zorg aanbieden en mogelijke drempels wegwerken. De beste en meest betaalbare zorg is de zorg in de eigen omgeving. Zorg Leuven zet prioritair in op zorgvormen die ouderen en kwetsbaren zo lang mogelijk thuishouden.

- 2.2.1. Bij elke zorgvraag de cliënt ondersteunen in het onderzoeken en opvragen van hun (sociale) rechten en een inkomensoptimalisatie uitvoeren.
Continu evalueren en aanpassen van het prijzenbeleid, maximaal doorvoeren van inkomensgerelateerd prijzenbeleid, indexering, kortingen voor bepaalde doelgroepen ed.
- 2.2.2. In samenwerking met alle departementen inzetten op heldere en toegankelijke communicatie, voeren van een taalbeleid met specifieke aandacht voor anderstaligen
- 2.2.3. In de kinderopvang inkomensgerelateerde plaatsen bieden, ook voor de niet-gesubsidieerde opvangplaatsen.
- 2.2.4. Proactief beleid organiseren i.k.v. persoonsvolgende financiering

2.3. Zorg Leuven verdiept het aanbod voor de opvang en ondersteuning van specifieke doelgroepen

Naast de doelgroepen die Zorg Leuven reeds bereikt (zie hoger) willen we door gerichte acties het zorgaanbod nog meer afstemmen op de noden van specifieke doelgroepen. Ook in ons personeelsbeleid willen we kansen bieden aan diverse doelgroepen.

- 2.3.1. De tewerkstelling van kansengroepen bevorderen via samenwerking met de sociale economie, actieve begeleiding en toepassing van tewerkstellingsmaatregelen.
Daarnaast ook aandacht voor zij-instromers, kandidaten met buitenlandse diploma's en het potentieel van mensen met andere origine meer ontginnen.
- 2.3.2. Realiseren van kleinschalig, genormaliseerd wonen in het nieuwe Booghuys.
- 2.3.3. Oprichten van een inloophuis voor personen met dementie in het nieuwe Booghuys.
- 2.3.4. Onderzoeken of we een specifiek aanbod voor personen met jongdementie zullen aanbieden in WZC Booghuys.
- 2.3.5. Beleid uitwerken inzake personen die zich in een palliatieve situatie bevinden i.s.m. partners (palliatieve eenheden, Panal, ...) onderzoeken van de mogelijkheid tot opvang van terminale personen in WZC
- 2.3.6. Onderzoeken van de mogelijkheid van een oriënterend kortverblijf in WZC Ed Remy.
- 2.3.7. Onderzoeken van de mogelijkheden van de oprichting van een OOT en herstellverblijf in WZC Ed Remy i.s.m. partners , ... uit de regio.
- 2.3.8. Oprichten van een specifieke afdeling voor bewoners met een psychische kwetsbaarheid in WZC Ed Remy.
- 2.3.9. Haalbaarheidsstudie uitvoeren naar de opvang/zorgverlening aan personen met een beperking. Onderzoeken van het aanbod, de noden, uitbouwen van een beleid en onderzoeken van eventuele huisvesting van bewoners met een beperking en uitbouw van een specifiek aanbod binnen de WZC's.
- 2.3.10. Onderzoeken of het inclusief aanbod van kinderopvang kan uitgebreid worden, eventueel i.s.m. thuisverpleging, MFC, child convent, ...
- 2.3.11. Onderzoeken van bijkomende opvang van kinderen met een specifieke zorgbehoefte (medisch, beperking,..).
- 2.3.12. Huisvesten van bewoners met een zware medische complexe zorgnood waarvoor comfortzorg en een multidisciplinaire aanpak noodzakelijk is in WZC Ed Remy.
- 2.3.13. Organiseren van een aanbod van dringende kinderopvang, proefproject i.s.m. met de stad, onderzoeken van andere opportuniteiten voor een bijkomend DOP aanbod.

- 2.3.14. Ondersteunen en begeleiden van cliënten met dementie in hun thuisomgeving.
- 2.3.15. Verder uitbouwen van de kraamzorg (afstemming doorverwijzers, bekendmaking aanbod, ...).
- 2.3.16. Beleid uitbouwen omtrent opruimen van vervuilde woningen i.s.m. partners (stad, sociale economie, ...).

2.4. Zorg Leuven verruimt waar nodig het aanbod en stuurt het aanbod bij

Het zorgaanbod wordt voortdurend geëvalueerd in functie van de evoluerende noden. Waar nodig wordt het aanbod verruimd of bijgestuurd.

- 2.4.1. Uitbreiden van het aanbod aan kinderopvang ter uitvoering van het masterplan kinderopvang van stad Leuven, door bouw en ingebruikname van kinderdagverblijf Ed Remy.
- 2.4.2. Onderzoeken naar de mogelijke uitbreiding of diversificatie van doelgroepen van de GAW, o.m. GAW Ruelenspark n.a.v. de renovatie.

3. Zorg Leuven wil cliënten en dienstverlening binnen het brede scala van het zorgaanbod van ZL samenbrengen om de beleving van elke cliënt te verrijken en het welbevinden te verhogen

Zorg Leuven wil de meerwaarde/troef van het samenbrengen van verschillende vormen van dienstverlening en verschillende doelgroepen in één organisatie maximaal benutten.

Deze meerwaarde situeert zich niet enkel op onderliggende logistieke processen en synergieën, maar ook op vlak van personeelsbeleid waarbij onderlinge kruisbestuiving en interne mobiliteit een belangrijke troef zijn.

De grootste winst situeert zich echter voor de cliënten/gebruikers/bewoners zelf, waarbij het samen leven niet enkel verrijkend maar ook ondersteunend en versterkend kan zijn. Het kan ook de nabijheid van dienstverlening en zorg vergroten. Daarnaast wordt de zorgverlening een afspiegeling van de samenleving

3.1. Zorg Leuven faciliteert het contact tussen de verschillende doelgroepen wat verrijkend, ondersteunend en versterkend werkt

- 3.1.1. Organiseren van kinderopvang met onthaalouders in WZC ter Putkapelle.
- 3.1.2. In contact brengen van de doelgroepen van ouderenzorg en kinderopvang door de inplanting van een kinderdagverblijf op de site ER.
- 3.1.3. Samenbrengen van cliënten thuiszorg en studenten in het project casa cura waar studenten inwonen bij cliënten van de thuiszorg wat wederzijds verrijkend werkt (eenzaamheid doorbreken en ondersteunend werken).
- 3.1.4. Onderzoeken van de mogelijkheid van de organisatie van kinderopvang met onthaalouders in WZC Ter Vlierbeke.
- 3.1.5. Onderzoeken van de mogelijkheden en wenselijkheid van kinderopvang door onthaalouders in het Ruelenspark.

3.2. Zorg Leuven zet in op dienstoverschrijdende samenwerking en realiseren van synergieën

- 3.2.1. Verder uitwerken van allerlei vormen van combijobs tussen ouderenzorg, thuiszorg en kinderopvang.
- 3.2.2. Verder uitbouwen van de samenwerking tussen kraamzorg en kinderopvang.
- 3.2.3. Inzetten van kinderbegeleiders van de Teledienst zieke kinderen als ondersteuning van de animatoren in WZC.
- 3.2.4. Maximaal uitputten van logistieke en organisatorische synergiën tussen het kinderdagverblijf op de site Ed Remy en het aanpalende WZC.
- 3.2.5. Inzetten van de mantelzorgcoördinator bij alle cliënten met mantelzorgers (thuiszorg, centrum voor kortverblijf, lokaal dienstencentrum, GAW, dagopvang (indien we dit zouden realiseren)).
- 3.2.6. Inzetten van ergotherapeut thuiszorg bij cliënten van kortverblijf, GAW en lokaal dienstencentrum.
- 3.2.7. Afstemmen tussen de psychologen van ouderenzorg en thuiszorg.

4. Zorg Leuven zet in op organisatiebeheersing voor de uitbouw van een klantgericht en efficiënt ondersteunend platform

Om de volgende jaren onze ambities rond kwaliteitsvolle zorg voor kwetsbare groepen en onze maatschappelijke rol te kunnen waarmaken, heeft Zorg Leuven een sterke interne organisatie nodig. Daarom wil Zorg Leuven de komende jaren inzetten op de verdere uitbouw van een klantgericht en efficiënt **ondersteunend platform** dat een belangrijke partnerrol vervult naar de verschillende departementen en instellingen van Zorg Leuven.

4.1. Met het oog op een kwalitatieve dienstverlening focust Zorg Leuven op een analyse en optimalisatie van processen en procedures en structuur in alle diensten

Een performante, efficiënte en kostenbewuste organisatie is essentieel voor een kwaliteitsvolle dienstverlening

- 4.1.1. Ontwikkelen en implementeren van een organisatiebeheersingssysteem, met inbegrip van aangepaste software.
- 4.1.2. Werkprocessen optimaliseren o.a. met behulp van doorgedreven digitalisering.
- 4.1.3. Ontwikkelen van een Business process modelling tool en document management systeem.
- 4.1.4. De structuur binnen de organisatie herbekijken alsook de functies die hieraan vasthangen en implementatie van nieuwe manieren van arbeidsorganisatie en samenwerking.
- 4.1.5. Samen met de departementen werken aan een proces lange termijn kaderplanning en een pro-actieve aanpak van de selectienoden.
- 4.1.6. Maximaal inzetten op kostenefficiëntie, kostenbewustzijn, inkomstenmaximalisatie en optimaal uitputten van subsidiemogelijkheden teneinde de financiële gezondheid van Zorg Leuven te optimaliseren
- 4.1.7. Alle financiële processen analyseren en optimaliseren startend binnen de departementen tot de eindfase binnen de financiële dienst.
- 4.1.8. Optimaliseren van de financiële cyclus en snelle en continue doorstroming van financiële informatie vanuit de financiële dienst naar de verschillende departementen.
- 4.1.9. Ontwikkelen van projectfiches met gestandaardiseerde parameters voor het zowel inhoudelijk als financieel plannen en opvolgen van projecten, financiële simulaties en kosten/baten analyses maken.

4.2. Zorg Leuven ontwikkelt een toekomstgerichte, digitale strategie

Op het vlak van digitalisering wil Zorg Leuven een inhaalbeweging maken

- 4.2.1. Ontwikkelen van een toekomstgerichte, digitale strategie.
- 4.2.2. Implementeren van een service management systeem.
- 4.2.3. Uitvoeren van DPIA (data protection impact assessment) voor software.
- 4.2.4. Beveiligen, opvolgen en controleren van alle mobiele apparaten (smartphones, tablets, laptops, ...).
- 4.2.5. Pentesting laten uitvoeren en een security maturity assessment doorlopen.
- 4.2.6. Door een gedegen personeelsadministratiesysteem en tijdsregistratiesysteem een correcte implementatie van de wetgeving inzake arbeidstijd en arbeidsduur ondersteunen.

- 4.2.7. Afstemmen van software pakketten binnen de financiële processen voor de aanlevering en verwerking van data.
- 4.2.8. Implementeren van elektronische facturatie voor aankoopfacturen en verwerking van facturatie data.
- 4.2.9. Onderzoeken van mogelijke pistes voor elektronisch betaalverkeer (huidige kassa's), elektronische dienstencheques.
- 4.2.10. Optimaliseren van het gebruik van het mobiel zorgdossier in de WZC (zapp).
- 4.2.11. Digitaliseren van de kinderopvang : aanwezigheidsregistratie, groepsadministratie, oproepsysteem thuisopvang van ziek kind , uitleendienst.
- 4.2.12. Ontwikkelen van digital communicatieplatformen voor dienst voor onthaalouders (tussen dienst - onthaalouders – ouders), mantelzorgers, cliënten thuiszorg, ...
- 4.2.13. Verder uitrollen van werken met tablets bij basisedwerkers van de thuiszorg en uitbreiden van functionaliteiten (planning, cliëntenfiche, checklist, registratie van prestaties, communicatie, signaalfunctie, e-learning ...) met oog op bevorderen van efficiëntie.
- 4.2.14. Ontwikkelen van apps i.f.v. de dienstverlening en administratieve vereenvoudiging.

4.3. Zorg Leuven bouwt van een management informatiesysteem uit als beheersinstrument en ter ondersteuning van het beleid

Overzichtelijke en transparante rapportering van relevante managementinformatie is essentieel voor de voorbereiding en opvolging van het beleid.

- 4.3.1. Inzetten op verdere systeemintegratie ter verbetering van de data uitwisseling.
- 4.3.2. Implementeren van een business intelligence systeem.
- 4.3.3. Implementeren van systematische financiële managementrapportering.

4.4. Zorg Leuven wil een goede werkgever zijn voor al haar personeelsleden en investeren in een aantrekkelijk personeelsbeleid om nieuwe medewerkers te kunnen aanwerven

- 4.4.1. Het uitbouwen van het 'merk' Zorg Leuven en bekendheid verwerven als aantrekkelijke werkgever in nauwe samenwerking met communicatiedienst en departementen
- 4.4.2. Verder uitbouwen van het HR-consulentschap
- 4.4.3. In samenwerking met de verschillende departementen vormgeven en definiëren wat een aantrekkelijke werkgever precies kan betekenen voor eigen personeel en nieuwe medewerkers. In kaart brengen waar noden en behoeften liggen. Ervoor zorgen dat onze medewerkers zich maximaal kunnen op hun kerntaak kunnen richten.
- 4.4.4. Bieden van maximale ontplooiingskansen aan alle medewerkers, inzetten op interne mobiliteit, doorgroeimogelijkheden en loopbaanpaden
- 4.4.5. Uitbouwen van een daadkrachtig aanwezigheidsbeleid dat zowel een ondersteuning biedt aan de leidinggevenden als aan de medewerkers.
- 4.4.6. Uitbouwen van een waarderende cultuur oa. open feedback cultuur, ...
- 4.4.7. Recruteren en retentie van warme gedreven professionele medewerkers. Naast diploma's ook verworven competenties in acht nemen bij recrutering.
- 4.4.8. Verder uitbouwen van het onthaal- en inscholingsbeleid.
- 4.4.9. Inzetten op competentie management en in het bijzonder de leidinggevende competenties.

- 4.4.10. Maximale flexibiliteit (tijd- en plaatsonafhankelijk werken) , autonomie en verantwoordelijkheid bieden aan medewerkers door te sturen op resultaten en prestaties i.p.v op aanwezigheid.
- 4.4.11. Organiseren van tevredenheidsbevragingen, risico-analyses, focusgroepen, ontwikkeling van actieplannen om motivatie en welbevinden van medewerkers, sollicitanten, stagiairs, ... te verhogen
- 4.4.12. Uitbouwen van een stress en burn-out beleid.
- 4.4.13. Creëren van opportuniteiten waar onthaalouders aan de slag kunnen: externe locaties, combijobs, buitenschoolse opvang, vliegende onthaalouder, pop up opvang, noodopvang ikv zorggarantie, zaterdagopvang, ...
- 4.4.14. Ondersteunen van onthaalouders bij het kwalificerend traject, om door inzet van mentoren

4.5. Zorg Leuven zet in op een geïntegreerd en organisatie breed facilitair beheer dat rekening houdt met kwaliteit, duurzaamheid en kosten

4.5.1.De Facilitaire diensten verder uitbouwen als kenniscentra

- De facilitaire diensten fungeren als kenniscentra op vlak van aankoopbeleid, technische ontwikkelingen en informaticabeleid;
- blijvend investeren in het actualiseren van inhoudelijke kennis en van kennis van de regelgeving en in doorgedreven marktprospectie;
- de mogelijkheden van subsidiëring onderzoeken en adviseren bij de budgetopmaak;
- delen van expertise binnen en buiten onze organisatie;
- organisatiebreed denken en opportuniteiten benutten

4.5.2.Centraal duurzaam aankoopbeleid:

- overheidsopdrachtenprocedures worden centraal en maximaal digitaal uitgevoerd, met aandacht voor duurzame, sociale, milieuvriendelijke en circulaire oplossingen en waar mogelijk met levenscycluskosten;
- De criteria en eisen beogen een evenwichtige afweging van kwaliteit, duurzaamheid en kosten;
- inzetten van de aankoopprocedures waar mogelijk als strategisch beleidsinstrument om bedrijven te stimuleren tot het inzetten op duurzaamheid en op maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- intensieve samenwerking met de betrokken diensten bij het opmaken van de technische bepalingen ;
- inzetten op inkoopsamenwerking met andere aanbesteders als de behoeften voldoende overeenkomen;
- voorraden van verbruiksgoederen zo veel mogelijk centraal beheren

4.5.3.Verduurzamen patrimonium

- streven maximaal naar klimaatneutrale nieuwbouw en bij renovatie naar het energiezuiniger maken van de gebouwen;
- inzetten in op hernieuwbare energie;
- rekening houden met duurzaamheidsprincipes bij het onderhoud van het

patrimonium;

4.5.4. Verduurzamen mobiliteit:

- inzetten op het vergroenen van het wagenpark door de huidige voertuigen te vervangen door de minst vervuilende of door een elektrische alternatief indien dit beschikbaar is

4.5.5. Centraal Facilitair Management Informatiesysteem

- (FMIS) onderhouden en verder ontwikkelen als performante beheerstool
We ontwikkelen de mogelijkheden van het FMIS verder voor de eigen opvolging
We stellen aan onze gebruikers mogelijkheden ter beschikking o.a. voor het plaatsen en opvolgen van bestelaanvragen, voor het melden van incidenten en voor het delen van vergaderinfrastructuur en voertuigen

5. Om Zorg Leuven te versterken en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen zet Zorg Leuven in op samenwerking, afstemming, netwerking en competentiedeling met partners in het zorg- en welzijnsveld

5.1. Zorg Leuven betreft zijn medewerkers, cliënten, gebruikers en geïnteresseerde burgers actief bij de uitbouw, organisatie en evaluatie van de werking en van het beleid

- 5.1.1. Organiseren van bewonersraden, familieraden , ...
- 5.1.2. Systematische tevredenheidsbevragingen organiseren bij cliënten, bezoekers, familieleden, ... met terugkoppeling van resultaten en afstemmen van actieplannen
- 5.1.3. Cliënten actief betrekken bij ontwikkelen/bijsturen van nieuw aanbod, bv door co-creatie sessies
- 5.1.4. Transparante en proactieve communicatie naar gebruikers en geïnteresseerden stimuleren (*zie ook 1.3.5 Voorzien van bijkomende opleiding voor zorgverleners om gespreksvoering en communicatie met bewoners en familie te verbeteren (i.f.v. o.a. gespreksvoering rond vroegtijdige zorgplanning)*)
- 5.1.5. Efficiënt en klantvriendelijke systeem klachtenbehandeling uitwerken, klachten , als basis voor kwaliteitsverbetering
- 5.1.6. Actief inzetten van vrijwilligers in de werking en betrekken bij overlegmomenten
- 5.1.7. Actief betrekken van medewerkers om te komen tot gedragen zorg- en personeelsbeleid, werkorganisatie, ... oa door participatiemomenten

5.2. Zorg Leuven zet in op samenwerking en delen van expertise met verschillende aanbieders die dezelfde, aanverwante en aanvullende doelgroepen bedienen

Zorg Leuven heeft een intensieve samenwerking met heel wat partners en wil hier verder op inzetten. Nieuwe samenwerkingsverbanden worden onderzocht en uitgebouwd.

- 5.2.1. Afstemmen en samenwerken met het LDC van de Annunciaten en het Ruelenspark
- 5.2.2. Gezamenlijk ontwikkelen van de site Ruelenspark met het GAW Molenhof, sociale huisvesting Swal en de stad.
- 5.2.3. Actief deelnemen aan gebruikersgroepen en werkgroepen CKO, VVSG.
- 5.2.4. Lopende samenwerkingscontracten evalueren.

5.3. Zorg Leuven wil als grote publieke zorgaanbieder een basisrol vervullen in het zorg- en welzijnslandschap

- 5.3.1. Investeren in systematisch zorgoverleg - en afstemming met Stad Leuven.
- 5.3.2. Laagdrempelig aanspreekpunt zijn voor zorg in Kessel-Lo, Wilsede en Wijgmaal voor het hele gamma van het aanbod van OZ en TZ (profilering).
- 5.3.3. Heldere en toegankelijke informatie verstrekken via website, loket, sociale media.
- 5.3.4. Actieplan gezinsopvang, toekomstige positionering samenwerkende OO's, decreet buitenschoolse opvang.
- 5.3.5. Rol opnemen in de eerstelijns zones, o.a. als lid van de zorgraad.
- 5.3.6. Proactief mee participeren aan het Leuvense beleid rond (thuis)zorg.

- 5.3.7. Sterk profiel in de markt zetten van de zorgsite in centrum Leuven met WZC, CKV, LDC, TZ, KO en OW
- 5.3.8. Rol opnemen bij acties rond lokaal, regionaal, Vlaams zorgbeleid - deel uitmaken van verschillende werkgroepen, netwerken.
- 5.3.9. Acties uitrollen rond belangenbehartiging van cliënten en dienstverlening.
- 5.3.10. Prospecteren voor een al dan niet structurele samenwerking met gelijkgestemde actoren uit het zorg- en welzijnsveld.
- 5.3.11. Gezamenlijk uitvoeren van logistieke processen, fungeren als aankoopcentrale voor/in samenwerking met andere zorgaanbieders.
- 5.3.12. Onderzoeken van de mogelijke aanwezigheid van Zorg Leuven in de zorgtoren.