

Bestuursverslag BrabantZorg 2018

Inleiding

Onze maatschappij is volop in beweging. De grote transities in de zorg (2015) en de daarmee toegenomen verantwoordelijkheden van gemeenten in de WMO en jeugdzorg beginnen hun tol te eisen. Voor de verpleeghuiszorg zijn extra middelen uitgetrokken die moeten leiden tot het aantrekken van medewerkers en het initiëren van (technologische) ontwikkelingen om de kwaliteit van de zorg te vergroten. Ontwikkelingen die aansluiten bij de koers die BrabantZorg al een aantal jaren volgt. BrabantZorg wil heel graag investeren aan de voorkant van het 'zorgproces'. Preventie, vergroten van de zelf- en samenredzaamheid, mantelzorgondersteuning en toename van de informele zorg. Een omslag die veel vraagt van cliënten, hun directe omgeving en van onze medewerkers en vrijwilligers. Stap voor stap bewegen we ons in deze richting.

"Elke dag zo fijn mogelijk" is de kernbedoeling van BrabantZorg. Zo'n dag komt niet vanzelf maar vraagt om grote inspanningen en een goede visie. De cliënt ècht kennen, bevragen, je vak verstaan en samenwerken met de cliënt zijn de belangrijkste ingrediënten die leiden tot een zo fijn mogelijke dag. Vanuit een positieve kijk op gezondheid zetten we graag iedereen in zijn kracht om het beste te geven. Een proces van vallen en opstaan, leren en bijstellen. We werken hard aan teams die deze uitdaging aan kunnen gaan en aan een organisatie die hieraan ondersteunend is. Nooit een 'saai moment' binnen BrabantZorg!

Resultaten

In 2018 zijn we verder gegaan op de ingeslagen weg en hebben we weer mooie stappen kunnen zetten in de uitvoering van onze strategie "Samenspel in Zorg". Dit jaar heeft de nadruk gelegen op de herinrichting van de structuur van BrabantZorg. Om van waarde te kunnen blijven voor cliënten en medewerkers moet "Elke dag zo fijn mogelijk" ook merkbaar zijn in alle facetten van de organisatie. We zijn er in geslaagd om alle zorg- en dienstverlening onder te brengen in de vier regio's van BrabantZorg. Vanaf 2019 is het regiomanagement integraal verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt. Ook is in het afgelopen jaar de voorbereiding getroffen om de ondersteuningsorganisatie opnieuw in te richten en daarmee de ondersteuning aan de regio's te optimaliseren. Vanaf 2019 hebben we de ondersteuning voor het primaire proces ondergebracht in de afdeling Vernieuwing & Kwaliteit. De ondersteuning van de bedrijfsvoering is ondergebracht bij de afdeling Ondersteuning & Advies. Nu de structuur staat kan in 2019 alle energie gericht worden op de inhoud.

2018 is ook het jaar waarin een wisseling in het bestuur heeft plaats gehad. Adrie van Osch heeft na bijna 38 jaar(!) het bestuurlijke stokje overgedragen aan Felicia Brandsma.

Daarnaast hebben we ook onze strategische koers opnieuw tegen het licht gehouden. De wereld verandert snel en vraagt voortdurend om nieuwe oplossingen voor de problemen die zich aandienen. Uit deze update van onze strategische koers hebben we een viertal bewegingen gedefinieerd die de komende jaren centraal zullen staan in ons handelen.

- Elke dag zo fijn mogelijk: Hiermee willen we ook in de toekomst blijven voldoen aan de manier van leven en zorgondersteuning zoals cliënten dat graag zien
- De behoefte aan professionele zorgondersteuning voorkomen of verkleinen: Hiermee willen we een passend antwoord bieden op de toenemende zorgvraag
- Onze zorgondersteuning verder professionaliseren en preciezer inzetten: Hiermee willen we voldoende personeel kunnen blijven binden aan BrabantZorg
- Nieuwe woonvormen: Hiermee willen we een passende (woon/zorg)omgeving bieden als alternatief voor het verpleeghuis.

In drie expedities hebben we ons ingezet op de strategische ontwikkelingen:

De expeditie **Samenspel in Zorg** is het overleg waarin we het gedachtegoed van Machteld Huber over positieve gezondheid verder uitwerken en waarin we de voorwaarden scheppen voor optimaal samenspel in de zorg tussen de cliënt, zijn naasten, de medewerkers, de vrijwilligers en de lokale samenleving. De expeditie heeft de kernbedoeling "Elke dag zo fijn mogelijk" ontwikkeld en de daarbij behorende richtingwijzers. In 2018 is deze kernbedoeling en richtingwijzers in alle teams besproken. Het maakt onderdeel uit van de bouwstenen van zelforganisatie en het kwaliteitsgarantieplan.

In samenwerking met de expeditie "Elke dag leren" is een aanzet gemaakt om de hoofdcomponenten van onze zorgondersteuning vast te leggen in *Zorgkompassen* zodat in de basis al onze zorgteams daar invulling aan zullen geven.

Het programma *Samen sterk* dat gestart is in de locatie Nieuwe Hoeven is in 2018 uitgebreid naar 10 andere locaties.

Op basis van het eerdere besluit om de *technologie* van leefcirkels in te zetten, zijn in 2018 inmiddels 7 locaties voorzien van deze technologie.

Medido, het medicatietoedieningssysteem wordt inmiddels toegepast bij ruim 180 cliënten in de thuissituatie.

Er is een intentieovereenkomst gesloten met NAAST (v/h Sensire) met als doel om gezamenlijk technologieën te ontwikkelen en te exploiteren. BrabantZorg is partner in de ontwikkeling en toepassing van nieuwe technologieën. In het kader van deze samenwerking is in 2018 de meldbank ondergebracht bij NAAST.

Het product *ComfortWonen* is in 2018 verder uitgewerkt en is vanaf april 2019 beschikbaar voor mensen die willen wonen met de beschikbaarheid van zorg en het comfort van aanvullende diensten. Tevens is een project opgestart om VPT in de wijk mogelijk te maken.

In 2018 zijn alle thuiszorgteams van BrabantZorg geschoold en overgegaan naar *OMAHA* als classificatiesysteem in de thuiszorg.

In de *proeftuin de Ruwaard* wordt aan de hand van de Samenwerkwijze op een totaal andere manier gekeken en gewerkt aan het oplossen van hulpvragen van mensen. Tot en met het derde kwartaal in 2018 zijn ruim 300 individuele burgers met een hulpvraag op deze wijze benaderd. Het rapportcijfer van het ervaren welbevinden van wijkbewoners met een hulpvraag is gestegen van een 3,5 naar een 8,3. En de maatschappelijke kosten dalen sterk. BrabantZorg zal in de verdere ontwikkeling van de proeftuin een belangrijke rol blijven spelen.

Carrousel Groen is een vernieuwend project in Nieuwe Hoeven op het scheidsvlak van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Participatiewet. Op basis van talenten en mogelijkheden (positieve gezondheid) leveren zij een bijdrage aan de locatie of de lokale gemeenschap. Inmiddels zijn ook de eerste initiatieven uitgerold in de gemeente Uden.

De expeditie **Elke dag Leren** draagt zorg voor de strategische ontwikkelingen op het gebied van zelforganisatie, kwaliteit en veerkracht van medewerkers

Het aantal teams dat is gestart met *zelforganisatie* is komt in 2018 uit op 200 waarmee we de doelstelling van 221 op 31 december niet hebben gehaald. Kwalitatief is er meer aandacht voor de borging van resultaten door o.a. de kaders met instrumentarium uit het programma te ontsluiten voor alle teams.

De doelen, kaders en verantwoordelijkheden bij het *zelfroosteren* zijn bekend bij alle medewerkers. De effecten van het zelfroosteren worden gemonitord door de zelfroosterbegeleiders en er heeft een enquête plaatsgevonden om de tevredenheid over het zelfroosteren te meten. De zelfroosterbegeleiding is uitgebreid om teams beter te ondersteunen, waarbij de zelfroosterkaders in stand worden gehouden. Ieder regio heeft een ondersteuner in de zelfroosterbegeleiding aangesteld. De regionale ondersteuning wordt positief ervaren en ook uitgebreid.

Jaarlijks worden door alle managers *veerkracht* gesprekken gevoerd. Aan de hand van het spinnenweb van Positieve Gezondheid kan elke medewerker voor zichzelf de balans opmaken en bekijken waar er eventueel verbetermogelijkheden liggen.

In 2018 zijn een groot aantal acties uitgezet om in te spelen op de steeds krappere *arbeidsmarkt*. Er heeft een uitbreiding plaatsgehad van het aantal leerlingen in opleiding naar 525. Er zijn vier recruiters aangesteld om de werving in de regio's te faciliteren en daarnaast is arbeidsmarkt(communiqué) als specialisme opgezet binnen P&O.

Het gemiddelde *verzuim* van BrabantZorg is in 2018 opgelopen naar 6,7%. Hoewel we lager scoren dan de branche blijft onze inzet gericht op het verlagen van dit percentage. De ondersteuning van managers bij verzuim is anders ingericht (backoffice en frontoffice). In 2018 zijn we overgestapt naar een andere Arbo dienstverlener.

Buiten de vastgestelde generieke kaders van de *minimale teamsamenstelling* is er in 2018 gewerkt aan een éénduidig profiel van de verpleegkundige functies binnen BrabantZorg.

Daarnaast wordt er binnen BrabantZorg onverminderd gewerkt met en aan het *Garantieplan Kwaliteit*. Op alle locaties is een kwaliteitsadviseur actief met het ondersteunen van teams en management bij het werken conform het Garantieplan. De samenwerking met het programma Zelforganisatie is geïntensiveerd. Het Garantieplan Kwaliteit maakt onderdeel uit van het proces naar zelforganisatie.

De auditorganisatie is operationeel en in 2018 uitgebreid. Het auditteam is compleet en geschoold, alle thema's zijn gepland en worden uitgevoerd, de indicatoren zijn geëvalueerd en worden door de inhoudsdeskundige bijgesteld.

De maandelijkse meting van de ervaren kwaliteit onder cliënten, vrijwilligers en medewerkers is aangepast aan de kernbedoeling. Het is een instrument dat jaarlijks verbeterd wordt om het leerrendement te optimaliseren.

Het Kwaliteitsvenster BrabantZorg is verder ontwikkeld en geeft de resultaten weer op BrabantZorg niveau maar ook op locatieniveau. Inmiddels hanteren we het kwaliteitsvenster ook als informatiebron voor cliënten en als verantwoordingsinstrument voor (externe) toezichthouders.

De expeditie ***Slimme Bedrijfsvoering*** richt zich op de ontwikkeling van de organisatie in de lijn van de strategische koers van BrabantZorg. Het optimaliseren van de structuur, de reductie van administratieve lasten en het stimuleren van duurzaamheid zijn de belangrijkste ontwikkelingen voor deze expeditie.

Gedeeld leiderschap is in oktober 2018 geëvalueerd. Dit heeft vooral geresulteerd in individuele- en team leerpunten. Het concept van gedeeld leiderschap blijft een belangrijk uitgangspunt in de sturing van de organisatie.

In 2018 is veel aandacht besteed aan het opstellen en verduidelijken van de (deel)plannen en de achterliggende ambities met betrekking tot de *doorontwikkeling van de visie van BrabantZorg op organiseren*. In 2019 is een aanvang gemaakt met het werken binnen de nieuwe structuur. De afdelingen Ondersteuning & Advies en Vernieuwing & Kwaliteit zijn opgestart binnen de ondersteuningsorganisatie. Inmiddels worden alle primaire processen aangestuurd door de regio's en dat betekent dat de centrale aansturing van BrabantZorg Schoon en Zorgexpertise is vervallen.

In 2018 is gestart met het programma '*Samen werken we zo*'. Inmiddels zijn de spelregels voor medewerkers, ondersteuning en management opgesteld. In de tweede helft van 2019 worden twee speeltuinen gerealiseerd waarin proefgedraaid wordt met nieuwe systemen voor cliëntregistratie (ECD). Gebruiksgemak, veiligheid en eenvoud zijn de belangrijkste sleutelbegrippen om te komen tot een definitieve keuze.

Er is een team geformeerd rondom het *informatiemanagement*. Zij gaan aan de slag met het optimaliseren en vereenvoudigen van de bedrijfsinformatiestromen. De inhoud van de monitor is geëvalueerd en aangepast aan de kaderbrief 2018.

Er wordt actief gewerkt aan *duurzaamheidsprojecten* op het gebied van energie en afval via de expeditie duurzaamheid (Green Deal). Green Deal is getekend, nieuwe streefdoelen zijn bepaald. Er is afstemming gezocht met BrabantWonen over hun duurzaamheidsplannen en de wijze waarop we hierin samen kunnen optrekken. Er is een plan van aanpak rondom duurzaamheid (energie, afval en inkoop) gemaakt en wordt structureel opgepakt.

In cijfers

Het resultaat van onze bedrijfsvoering is vooral terug te zien in de dagelijkse dienstverlening, de cliënttevredenheid, de betrokkenheid van onze medewerkers en vrijwilligers en de betekenis van onze dienstverlening voor onze omgeving.

De waardering van cliënten en naasten en medewerkers en vrijwilligers wordt uitgedrukt in een NetPromotorScore (NPS) en in een rapportcijfer.

Cliënten en naasten hebben BrabantZorg in 2018 gewaardeerd met een 8,0 en op basis van de aanbevelingsvraag is er een NPS van +27,17 behaald.

Medewerkers waarderen BrabantZorg ook met een 8,0 en de aanbeveling als werkgever leidt tot een Werkgever-NPS van +20,98

Vrijwilligers geven BrabantZorg een 8,1 en op basis van hun aanbeveling behalen we een Werkgever-NPS van +34,63

BrabantZorg sluit de exploitatie 2018 af met een positief resultaat van € 3,6 miljoen wat neerkomt op een rendement van 1,5%.

De opbrengsten zijn in 2018 met € 8,9 miljoen gestegen ten opzichte van 2017 naar € 239 miljoen. Het eigen vermogen is in 2018 gestegen naar € 60,8 miljoen en dat is 25,4% van de opbrengsten. In 2016 bedroeg het eigen vermogen € 57,2 miljoen (24,8%).

BrabantZorg is en blijft in alle opzichten een gezonde organisatie die op basis van haar strategische visie werk maakt van een goede dienstverlening voor haar cliënten en een mooie werkomgeving schept voor haar medewerkers en vrijwilligers.

Raad van Bestuur BrabantZorg

Wilma de Jong-Verspeek

Roger Otto

Felicia Brandsma