RSZK ZorgProfessionals

JAARVERSLAG 2016

Samen op weg

- Meer deskundigheid in de zorg
- Stap vooruit naar huiselijk eten en drinken
- Leven lang leren
- Nieuwe professionaliteit in een betekenisvolle relatie

RSZK ZorgProfessionals

Pag 4
Dit is RSZK

Pag 6
Onze cliënten

Pag 8
Onze medewerkers maken het verschil

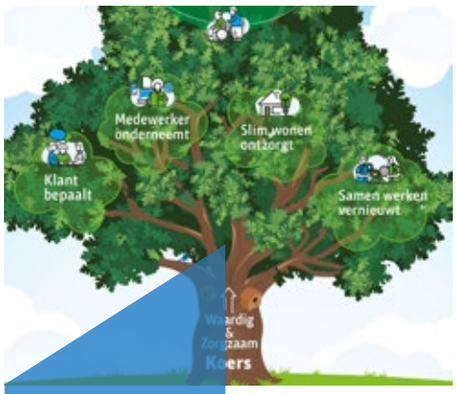
Pag 18
Samenwerken en maatschappelijk ondernemen

Pag 22
Raad van Bestuur: een bewogen 2016

Pag 24
Raad van Toezicht in een veranderde omgeving

Pag 12
Kwaliteit en veiligheid

Pag 16
Automatisering, robotisering en technologie



Pag 26
Een nieuw Meerjarenbeleidsplan: RSZK in de toekomst

Pag 30
Financieel overzicht

Inleiding

2016 was voor RSZK het jaar waarin we onze stip op de horizon zetten en de koers voor de komende jaren definieerden. We hebben een beweging in gang gezet, samen met onze medewerkers, vrijwilligers en partners.
Dat uitte zich niet alleen in een reorganisatie, maar ook in een veranderende houding en vernieuwende inzichten, ideeën, projecten en samenwerkingsverbanden. We anticipeerden op en maakten gebruik van ontwikkelingen op terreinen van huisvesting, innovatie, duurzaamheid, arbeidsmarkt en natuurlijk zorg voor onze klanten. We beogen lef en creativiteit te lonen, nu en in de toekomst.

Het is bewonderenswaardig te zien welke veerkracht onze medewerkers en vrijwilligers daarbij tonen. Ik heb dan ook alle reden om mijn waardering voor hen uit te spreken. Ik ben oprecht trots op onze medewerkers, vrijwilligers en partners en bedank hen voor hun inzet en vertrouwen.

In dit jaarverslag leggen we verantwoording af over de keuzes die we in 2016 maakten, tonen we de resultaten van deze keuzes en laten we zien waar we naartoe gaan in de toekomst.

Paula Nelissen
Voorzitter Raad van Bestuur

Dit is RSZK

RSZK staat voor Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen. RSZK is een maatschappelijke onderneming voor Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. We bieden alle functies binnen de Wet langdurige zorg (Wlz).
Voor Thuiszorg en Geriatrische Revalidatie hebben we afspraken met zorgverzekeraars. Daarnaast hebben we met de gemeenten in Zuidoost-Brabant contracten voor het leveren van hulp bij het huishouden en begeleiding 18+ binnen de Wmo.

RSZK is een stichting. In 2016 had de stichting nog een deelneming met een belang van 50% in Vital Fysiotherapie B.V, een fysiotherapie-praktijk die zich speciaal op ouderen en mensen met neurologische aandoeningen richt. Vital Fysiotherapie was oorspronkelijk een samenwerkingsverband van MERAS Fysiotherapie en RSZK. Sinds december 2016 is MERAS volledig eigenaar van Vital Fysiotherapie.

In mei 2015 is Huishoudelijke Hulp & Co B.V. opgericht. Huishoudelijk Hulp & Co is een volle dochter van RSZK. Met Huishoudelijke Hulp & Co leveren we particuliere huishoudelijke ondersteuning en comfortdiensten. Huishoudelijke Hulp & Co levert maatwerk en onderscheidt zich van andere aanbieders door huishoudelijke hulpen in te zetten met een zorgaccent. De medewerkers bieden ondersteuning bij het zelfstandig blijven wonen en het participeren in de maatschappij. De belangrijkste groep klanten bestaat uit senioren en hulpbehoevenden.

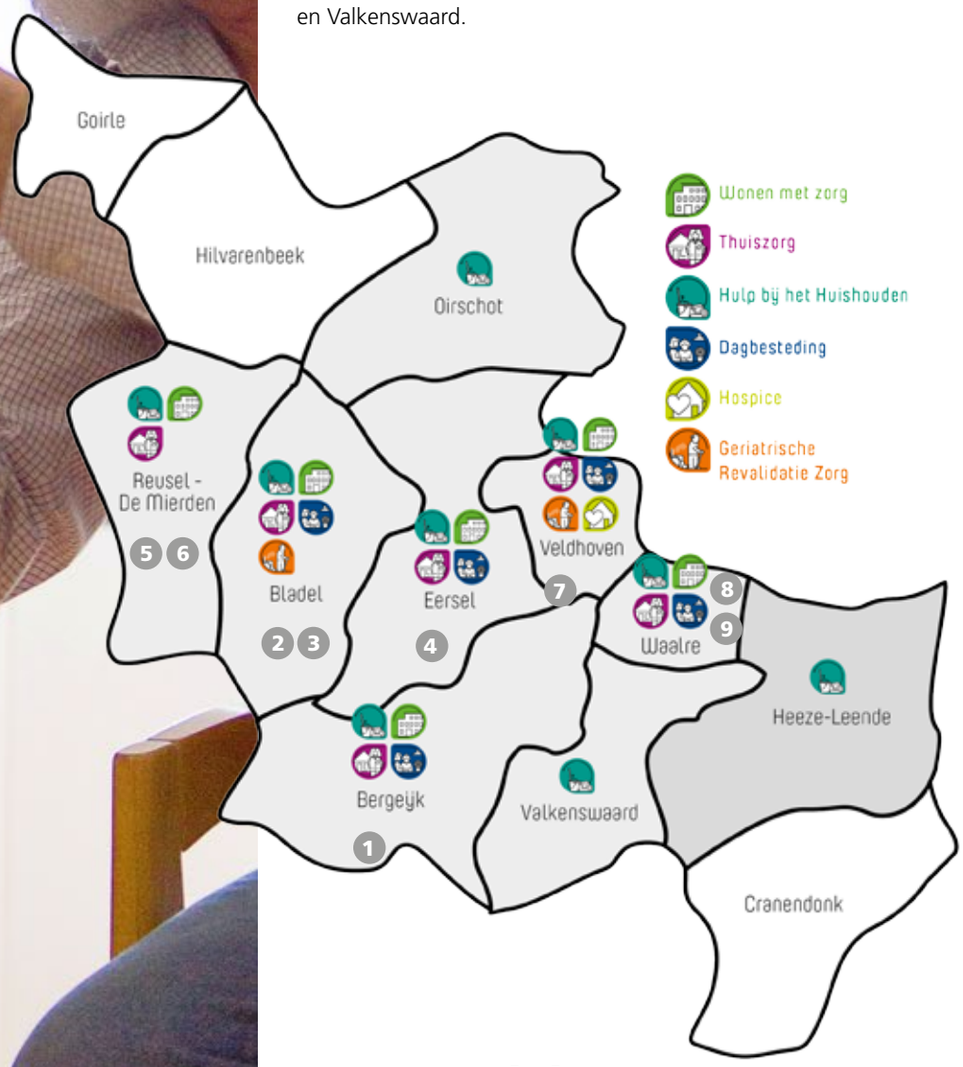
RSZK is een maatschappelijke onderneming voor
Verpleging, **Verzorging** en **Thuiszorg**.

Naam	**RSZK Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen**
Adres	Wielewaal 10
Postcode	5531 LJ
Plaats	Bladel
Telefoonnummer	0497 331700
Identificatienummer KvK	41094118
E-mailadres	secretariaatrvb@rszk.nl
Internet	www.rszk.nl

"RSZK IS EEN MAATSCHAPPELIJKE ONDERNEMING VOOR VERPLEGING, VERZORGING EN THUISZORG"

Breed palet van zorg, diensten en wonen met zorg

We hebben woonzorgcentra in zes gemeenten: Bergeijk, Bladel, Eersel, Reusel-de Mierden, Veldhoven en Waalre. In deze gemeenten leveren we ook Thuiszorg. In Bergeijk, Bladel, Eersel, Veldhoven en Waalre bieden we daarnaast begeleiding en dagbesteding. Huishoudelijke hulp bieden wij niet alleen in bovengenoemde zes gemeenten, maar ook in de gemeenten Heeze-Leende, Oirschot en Valkenswaard.



Onze vestigingen

1. **RSZK 't Hofhuys**, Eerselsedijk 2, Bergeijk
2. **RSZK Floriaan**, Wielewaal 10, Bladel
3. **RSZK Kempenland**, Rondweg 25, Bladel
4. **RSZK Kerkebogten**, Gebint 70, Eersel
5. **RSZK Lindenhof**, Kloosterstraat 1, Reusel-de Mierden (gesloten maart 2016)
6. **RSZK Mariahof**, Marialaan 38, Reusel-de Mierden
7. **RSZK Merefelt**, Parklaan 2, Veldhoven
8. **RSZK 't Laar**, Malvalaan 2, Waalre (gesloten maart 2017)
9. **RSZK De Hoevenakkers**, Hoevenakkers 1a, Waalre

Cliënten

	Aantal per 01-01-2016	Aantal per 31-12-2016	Aantal nieuwe cliënten in 2016	Aantal cliënten dat in 2016 RSZK verlaten heeft
Cliënten en bewoners in verzorgingshuizen (zzp 1 t/m zzp 3)	149	118	88	119
Cliënten en bewoners in verpleeghuizen (zzp 4 t/m zzp 10)	457	422	294	329
Cliënten Geriatrische RevalidatieZorg (GRZ)	37	41	244	240
Cliënten hospice	7	7	77	77
Cliënten thuiszorg	834	924	793	703
Cliënten Hulp bij het Huishouden (HbH)	1.475	1.586	553	442

Sluiting locaties

Het Nederlandse zorgstelsel verandert. De regering treft maatregelen die betrekking hebben op de langdurige ouderenzorg. De overheid wil dat ouderen met een lichte zorgvraag zo lang mogelijk thuis blijven wonen. De vraag naar zwaardere zorg stijgt. Deze veranderingen raken ook RSZK. Zo stelt de vraag naar zwaardere zorg andere eisen aan de woonomgeving en moet een verzorgingshuis hiervoor geschikt zijn. Twee van onze locaties waren dat niet. In maart 2016 hebben we RSZK Lindenhof in Lage Mierde gesloten. In oktober 2016 hebben we bekendgemaakt dat we RSZK 't Laar in Waalre sluiten. We zijn ons ervan bewust dat het sluiten van locaties verdriet met zich meebrengt. Voor cliënten, familie en medewerkers.

Zorgkantoor geeft extra cliëntenplaatsen

In augustus 2016 ontvingen we van het zorgkantoor de vraag om extra cliëntenplaatsen te realiseren. We mochten een nieuwe afdeling openen om zo meer cliënten met een zware zorgvraag zorg te bieden. De afdeling Cederdreef op RSZK Kempenland in Bladel is het resultaat. Terwijl we hier handen en voeten aan gaven, werd de arbeidsmarktproblematiek duidelijk zichtbaar. Het bleek moeilijk gepassioneerde medewerkers te werven voor de nieuwe afdeling. Dat het toch gelukt is de afdeling te openen, is te danken aan het feit dat onze medewerkers van alle locaties bijsprongen. Dit toont de veerkracht van onze medewerkers. Daarnaast leverde het Flexbureau een grote bijdrage. De arbeidsmarktproblematiek zal ook de komende jaren vragen om creatieve oplossingen om goede zorg en dienstverlening te kunnen blijven bieden.

Zorg3hoek

Onze klanten hoeven zich niet alleen en onzeker te voelen, vinden wij, ook niet als ze kwetsbaar zijn. Samen met hun sociale netwerk bieden wij waardige en zorgzame ondersteuning, vanuit de uitgangspunten van de zorg3hoek. Cliënten, familieleden en medewerkers: elk van deze drie partijen speelt een rol in de zorg en ondersteuning. In 2016 verschoof daardoor het denken vóór de zorgvrager en het handelen vanuit eigen visie naar partnerschap in de zorg3hoek. De zorg kreeg vorm op basis van gezamenlijke inbreng van de zorgvrager, familie en zorgmedewerkers.

Geriatrische Revalidatiezorg

Om onze ambities op het gebied van Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) waar te maken, zochten we ook in 2016 de samenwerking met diverse partijen. Samen met het Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL) ontwikkelen we een behandelprogramma voor oncologische geriatrische revalidatie. Daarnaast zetten we stappen om in samenwerking met Máxima Medisch Centrum (MMC) en de Zorgboog technologisch onderzoek in de zorg door te ontwikkelen. Samen met het MMC hebben we ook de intentie om een Health Innovation Campus te realiseren in een nieuw te ontwikkelen poortgebouw van MMC. Daarin komt plaats voor 30 plaatsen voor GRZ en 30 plaatsen voor de brugafdeling en het FLOW concept (medisch centrum voor fitheid, leefstijl, ontwikkeling en wetenschap) van het MMC. De samenwerking met de Zorgboog willen we intensiveren om de GRZ verder te ontwikkelen.
Van 1 mei 2017 tot 1 mei 2018 werken we aan een project om in gezamenlijkheid zorgpaden te verbeteren en onderzoek en technologische interventies op te starten.

Palliatieve zorg

Op de internationale dag van de palliatieve zorg, 5 oktober 2016, bestond onze hospice op RSZK Merefelt in Veldhoven 5 jaar. Al 5 jaar kunnen mensen hier in hun laatste levensfase terecht. Als de medische zorg niets meer voor iemand kan betekenen, gaan hier alle registers open om die persoon nog kwaliteit van leven te bieden. Ons team vertegenwoordigt alle disciplines en zet zich actief in om iemand te helpen om de laatste fase van zijn leven zo comfortabel mogelijk door te brengen. Het lustrum wordt in juni 2017 groots gevierd met een symposium.

Medezeggenschap cliënten 2016

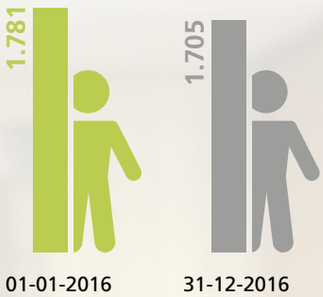
Onze cliëntenraden zijn onze gesprekspartners die ons helpen de zorg beter af te stemmen op de behoefte van onze cliënten.
De cliëntmedezeggenschap bestaat uit:

- Centrale Cliëntenraad
- Cliëntenraad RSZK Floriaan/Mariahof
- Cliëntenraad RSZK 't Hofhuys/Kerkebogten
- Cliëntenraad RSZK De Hoevenakkers/'t Laar
- Cliëntenraad RSZK Merefelt

Om aan te sluiten bij de nieuwe organisatiestructuur zijn de leden van de cliëntenraden voor Thuiszorg en Dienstverlening Thuis in 2016 verdeeld over de bovenstaande cliëntenraden en hebben we de samenwerking met onze medezeggenschap geïntensiveerd.
We oefenen met wisselend succes met participatieve medezeggenschap. In 2017 willen we samen met de cliëntenraden bouwen aan structuur en vernieuwing van de cliëntmedezeggenschap in lijn met het Meerjarenbeleidsplan.

Onze medewerkers maken het verschil

Aantal medewerkers



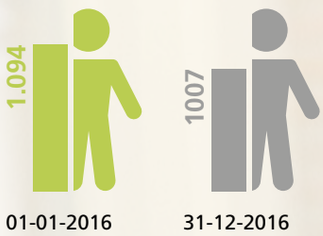
Aantal nieuwe medewerkers

+274
in dienst getreden in de loop van 2016

Aantal medewerkers

-350
RSZK verlaten in de loop van 2016

Aantal vrijwilligers



Aantal nieuwe vrijwilligers

+116
gestart in de loop van 2016

Aantal vrijwilligers

-203
gestopt in de loop van 2016

Werkgelegenheid

RSZK is de tweede grootste werkgever in de Kempen en biedt werkgelegenheid aan zo'n 1700 medewerkers. Daarnaast zijn er meer dan 1000 vrijwilligers actief en bieden we veel stageplaatsen en vakantiebanen. Wij staan als organisatie midden in de maatschappij en vinden het belangrijk dat mensen met een arbeidsbeperking ook mogelijkheden krijgen. We werken hierin samen met de WVK-groep (Werkvoorziening de Kempen) en Kempenplus.

Reorganisatie

In 2016 hebben we de reorganisatie in de Zorg doorgevoerd, in navolging van de reorganisatie van Services. De formatie voor verpleegkundig ondersteuners is verhoogd naar 1 per 30 cliënten. Doordat meer medewerkers zich inzetten voor de directe zorg voor onze cliënten, verstevigen we de kwaliteit van zorg. In 2016 zijn we van een twee- naar een eenhoofdig bestuur gegaan. Het aantal managers werd drastisch verminderd naar zes: drie zorgmanagers, twee managers voor de ondersteunende diensten en een manager Services en Vastgoed. Twee van de drie zorgmanagers zijn nieuw binnen de organisatie. Ook hebben we de eerste stappen gezet voor het reorganiseren van de stafafdelingen. Dit ronden we in 2017 af. Vanuit de teamleiders zijn er 13 teammanagers benoemd waarvan 5 projectmanagers die op basis van projectmanagement veranderingen implementeren in de organisatie. Hierdoor hebben de voormalige teamleiders een andere rol dan voorheen en veranderen functies van taakgericht naar resultaatgericht. Alle veranderingen brachten onzekerheden en twijfels met zich mee, maar boden ook nieuwe kansen en duidelijkheid.

Inzet niveau 2

Op basis van landelijke ontwikkelingen waarin het aantal verzorgingshuizen afgebouwd wordt, hebben we in 2016 zorgvuldig gezocht naar manieren om binnen die ontwikkeling toch onze medewerkers Zorg niveau 2 te behouden. Deze medewerkers leveren uitstekend werk, maar de toenemende zorgzwaarte vraagt hoger geschoolde professionals.

Dit neemt niet weg dat maatschappelijke ontwikkelingen, de toenemende vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt ervoor zorgen dat ook in de toekomst alle variabelen van niveaus nodig blijven. We omarmen deze medewerkers (tegen het landelijk advies in), maar we zijn ons wel bewust van de toenemende zorgzwaarte en complexiteit.
We zijn er dan ook trots op dat enkele medewerkers de keuze hebben gemaakt om zich om te scholen tot medewerker Zorg niveau 3. De grote uitdaging is nu om met alle medewerkers van RSZK creatieve oplossingen te vinden om 'meer voor minder te bieden'.

Sluiting Kempencuisine

In 2016 sloten we de deuren van KempenCuisine, onze centrale keuken, en zetten we een flinke stap vooruit op het gebied van huiselijk eten en drinken, onder het motto: Thuis kan overal. We zijn volledig overgegaan op de nieuwe partner Daily Fresh.
De kwaliteit van eten is sterk verbeterd en de cliënten vinden het eten erg lekker.
Dit traject hebben we succesvol doorlopen in goede samenwerking met de cliëntenraad.
Veel medewerkers uit KempenCuisine hebben een nieuwe plek gevonden binnen RSZK.

Thuiszorg

2015 was een jaar waarin het voor de Thuiszorg met name draaide om 'meer doen in minder tijd'. In 2016 heeft een grote groep wijkverpleegkundigden zich laten opleiden in het vakbekwaam indiceren, waardoor we er een grote groep zorgprofessionals bij hebben.

In samenwerking met Fontys Hogeschool zijn we bovendien gestart met een project waarin elk team van wijkverpleegkundigen is aangevuld met 1 student van Fontys.
Dit zijn studenten uit verschillende leerjaren die meewerken in de zorg en daarnaast studie-gerelateerde projecten uitvoeren. In de thuiszorgteams en op verpleegafdelingen zijn daarnaast sinds 2014 stagiairs van Fontys Hogeschool Mens & Gezondheid actief. Zij leren hier niet alleen het vak, maar houden zich ook bezig met innovatie- en verbeterprojecten. Ook werken vierdejaars hbo-V-studenten bij ons aan afstudeeropdrachten. Een ander mooi resultaat binnen de Thuiszorg is dat het verzuimpercentage enorm gedaald is in 2016.

IK LIEP MEE MET EEN THUIS-ZORG-COLLEGA. WE KWAMEN BIJ EEN ECHTPAAR. MEVROUW LIJDT AAN DEMENTIE EN GAAT 2 KEER PER WEEK NAAR EEN DAGACTIVITEIT. OP DIE DAGEN KOMT THUISZORG OM MEVROUW TE HELPEN BIJ DOUCHEN EN AANKLEDEN. TERWIJL MEVROUW BOVEN MET HAAR BEGELEIDSTER AAN HET DOUCHEN WAS, SPRAK IK HAAR ECHTGENOOT. IK VROEG HEM WAT DE THUISZORG VOOR HEM BETEKENDE. "OCH DAT IS HEEL DUIDELIJK", ZEI HIJ. "DIE REDDEN MIJN HUWELIJK! ALS IK 'S OCHTENDS MET HAAST MIJN VROUW MOET HELPEN MET AANKLEDEN, DAN GAAT DAT HELEMAAL MIS. MAAR OP DE OCHTENDEN DAT WE ALLE TIJD HEBBEN, KOMEN WE ER SAMEN WEL UIT."

Mantelzorgmakelaars

Mantelzorgers zijn onmisbaar in onze samenleving. In de Kempen zorgt een groot aantal mensen voor een kwetsbare oudere in de naaste omgeving. Mantelzorgers nemen veel taken over van degene voor wie zij zorgen. Dit kan leiden tot overbelasting. Met zorg aan huis en dagactiviteiten op diverse locaties ondersteunen wij die mantelzorgers. Daarnaast bieden we ondersteuningsprogramma's voor de mantelzorger zelf. In 2016 zijn bovendien twee medewerkers binnen RSZK opgeleid als mantelzorgmakelaar. Zij helpen met vraagstukken op het gebied van zorg, welzijn, wonen, inkomen en werk, nemen regeltaken over van de mantelzorger en kunnen snel hulp inschakelen doordat ze kennis hebben van wet- en regelgeving.

Vitaliteit

In 2016 zijn we gestart met anders kijken naar en denken over verzuim en gezondheid. We omarmen de visie van positieve gezondheid en gaan van verzuim naar vitaliteit. Vitaliteit is het vermogen om je aan te passen en eigen regie te voeren over lichamelijke, psychische en sociale uitdagingen in het leven. Het gaat daarbij om veerkracht. Het vitaliteitsbeleid ondersteunt medewerkers en daagt hen uit om toegerust te zijn voor de veranderingen die horen bij het vak, de functie en de werkomgeving. Om bekwaam te blijven voor de functie, om fysiek en mentaal toegerust te blijven om de functie goed uit te oefenen en te ontwikkelen. Werk en privé is in balans en vooral werkplezier wordt ervaren.

Medewerker-medezeggenschap

In 2016 zette de ondernemingsraad (OR) verdere stappen in de participatieve medezeggenschap. Door medewerkers meer te laten participeren en samen op te gaan in ontwikkelingen, creëert de OR meer draagvlak voor beslissingen binnen de organisatie. Deze werkwijze heeft de OR ook toegepast bij de ontwikkeling van het Meerjarenbeleidsplan.

De OR heeft in 2016 een grote bijdrage geleverd bij de reorganisatie van het leidinggevend kader, onder andere door te toetsen of alles conform het Sociaal Plan verliep. Ook bij onderwerpen als de implementatie en uitrol van Office 365 en het MedewerkerTevredenheidsonderzoek (MTO) heeft de OR een waardevolle bijdrage geleverd.

In 2016 introduceerde de OR de commissie Organisatie & Advies en de commissie Personeel & Instemming. Deze commissies behandelen apart van elkaar relevante organisatievraagstukken, voordat de OR een gezamenlijke stem naar buiten brengt. Taken en verantwoordelijkheden zijn hierdoor binnen de OR verschoven. De nieuwe structuur wordt verder vormgegeven in 2017.

In de zomer van 2016 heeft de OR afscheid genomen van de vaste ambtelijk secretaris. De OR wil nu inzetten op een vast aanspreekpunt in de organisatie die naast secretariële ondersteuning die ambitie heeft om zich verder te bekwamen in het ambtelijk secretariaat. De nieuwe vicevoorzitter startte in 2016 en nam in november de functie van voorzitter over. In 2017 zet de OR de verandering voort. De OR wil nog meer betekenis geven aan de participatieve medezeggenschap. Een belangrijk speerpunt voor 2017 is om meer zichtbaar en meer in contact te zijn met de achterban en de medewerkers binnen de organisatie.

Medewerker Monitor

In 2016 heeft RSZK de MedewerkerMonitor van Actiz ingezet. De twee meest in het oog lopende zaken zijn:

Aantal studenten	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
BBL[1] gestart in 2016	9	8	2
BBL gestopt in 2016	4	0	0
BBL gediplomeerd in 2016	17	2	1

[1] BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) studenten hebben in een BBL-traject een arbeidsovereenkomst met RSZK en volgen daarnaast vaak één dag per week les op school.

Aantal studenten	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
BOL[1] gestart in schooljaar 2016-2017	60	69	29
BOL gestopt in 2016	3	2	0
BOL gediplomeerd in 2016	7	6	0

[1] Een student in een BOL-traject (Beroeps Ondersteunende Leerweg) heeft de juridische status van student/scholier en loopt tijdens zijn opleiding stage bij RSZK.

Van de gediplomeerde studenten BOL 3 zijn er 2 in dienst getreden.
Van de gediplomeerde studenten BOL 4 zijn er 5 in dienst getreden.

Een leven lang leren binnen RSZK

We willen medewerkers uitnodigen zich te blijven ontwikkelen en een leven lang leren te faciliteren. Dit vinden we belangrijk, want zaken als maatschappelijke- en organisatorische ontwikkelingen vragen ook een veranderende rol van onze professionals. Een rol waarin zij zich voortdurend persoonlijk en professioneel ontwikkelen. In het plan 'Ruimte voor & kwaliteit van zorgprofessionals' hebben we beschreven hoe we hier met een breed palet van mogelijkheden vorm aan geven.

Leren doe je eigenlijk altijd en overal. Je kunt niet niet leren. Ongeacht de leeftijd is het dagelijkse werk een belangrijke bron voor het leren. Verschillen hebben voornamelijk te maken met de doelen die professionals zich stellen:

- Jongere professionals zijn bezig met het zich eigen maken van het vak, al dan niet met een specialisatie. Daarnaast werken ze hard aan het opbouwen van een carrière.
- De middengroep heeft behoefte aan een goede balans tussen werk en privé. Door bijvoorbeeld een opleiding te volgen, willen zij het werk leuk en uitdagend houden.
- De oudere professionals willen veelal 'lekker zo blijven werken'. Zij zijn vooral geïnteresseerd in het verbeteren van kleine dingen.

Het bestuur en het managementteam werken aan nieuwe competenties en teambuilding. Het middenmanagement neemt deel aan een op maat gemaakt Management Development (MD) traject. Voor de opleiding van verplegenden en verzorgende werken we met name samen met Summa, Fontys en Avans. Het accent lag daarbij in 2016 op het bevorderen van eigen regie van de wijkverpleegkundigen. Kenmerkend voor dit leernetwerk waren:

- bottom-up benadering van leren;
- teamleren, vanuit de eigen leervragen van wijkverpleegkundigen;
- maatjesschap met docenten hbo-V;
- intervisie;
- gebruik van de Virtual Learning Community.

Het leernetwerk van RSZK is nauw gelinkt aan Zorg Innovatie Netwerken (ZIN): krachtige leeromgevingen in teams waar medewerkers en studenten leren en werken. RSZK is de eerste organisatie die gestart is met een ZIN.

Vrijwilligers

Binnen RSZK zijn meer dan 1000 vrijwilligers actief. We kunnen niet zonder hen en we waarderen hen zeer. Zij leveren een grote bijdrage aan het realiseren van een zinvolle dag voor onze cliënten. In 2016 hebben diverse vrijwilligers lintjes ontvangen voor hun bijzondere werkzaamheden binnen onze organisatie: vrijwilligers die zich actief inzetten voor een sponsoractie voor een nieuwe muziekinstallatie op Merefelt en vrijwilligers die zich ondanks de verhuizing van cliënten door de aankondiging van het sluiten van locaties nog met hart en ziel inzetten tot de laatste verhuizing.

Om voldoende vrijwillige inzet te behouden, hebben we in 2016 de eerste zaadjes geplant voor een nieuw vrijwilligersbeleid. Dit beleid werken we in 2017 verder uit.

Kwaliteit & Veiligheid

Waardig en zorgzaam: visie op kwaliteit

Goede zorg is waardig en zorgzaam en komt tot stand in relatie met de cliënt en zijn naasten. Zij kunnen van ons professionele kwaliteit verwachten, gebaseerd op de geldende landelijke normen en beroepsprofielen. We willen steeds beter worden, het kwaliteitssysteem PREZO en het programma 'professionaliteit in betekenisvolle cliëntrelatie' helpen daarbij.

Kwaliteitssysteem: verbeteren en borgen

PREZO is onze onderlegger voor kwaliteitsmanagement. Elk jaar maken we plannen op basis van uitkomsten van bijvoorbeeld cliënttevredenheidsonderzoek en evaluaties van lopende activiteiten. Het jaarplan 'Kwaliteit en veiligheid' geeft een overzicht van alle verbeter- en borgingsacties op kwaliteitsonderwerpen. Het managementteam en de Raad van Bestuur monitoren resultaten en opvolging van kwaliteitsonderwerpen in werkoverleggen en monitorgesprekken.

Keurmerk PREZO van Perspekt

De keurmerken van PREZO die we in 2014 en 2015 behaalden, konden we in 2016 behouden. Het gaat daarbij om 10 gouden en 1 zilveren PREZO-keurmerk voor al onze locaties, Thuiszorg en dagactiviteiten en een gouden keurmerk voor Hulp bij Huishouden. Bij tussentijdse audits in 2016 waren de resultaten positief.

IGZ

Het grootste ongenoegen van 2016 was de verschijning op de zogenaamde 'zwarte lijst'. In 2016 publiceerde de inspectie een lijst van zorgorganisaties die niet aan de kwaliteitseisen zouden voldoen. RSZK stond ook op die lijst. Er werd onze medewerkers onrecht aangedaan door feitelijk onjuiste berichtgevingen en het maakte grote indruk op cliënten en hun familieleden en mantelzorgers. We waren op het moment van publicatie voortvarend aan het werk met de aanbevelingen uit een eerder inspectiebezoek. Uiteindelijk complimenteerde de inspectie ons over onze aanpak en de uitkomsten ervan. Tevens heeft de IGZ haar oordeel ten aanzien van de publicatie op de lijst gecorrigeerd. Eind december 2016 waren alle aandachtspunten verbeterd.

Kwaliteitscommissies

Op risicovolle thema's ontwikkelen commissies beleid voor RSZK. Die commissies dragen ook zorg voor het analyseren van resultaten en stellen beleid bij of voeren verbeteringen door als dat nodig is.

BOPZ commissie

Vrijheidsbeperking, ofwel maatregelen die cliënten in hun vrijheid beperken, is soms onvermijdelijk, maar liever zoeken we bij RSZK naar alternatieven. De BOPZ-commissie (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) ontwikkelt beleid, doet aanbevelingen voor scholing en adviseert over uitvoering, preventie en toepassing van middelen en maatregelen. De commissie verzorgt maandelijks rapportages aan teams en het managementteam over de inzet van vrijheid beperkende maatregelen en analyseert deze op organisatieniveau. Een mooi resultaat hiervan is dat het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen in 2016 gedaald is ten opzichte van 2015. Bovendien blijkt uit analyse dat we ook steeds minder zware maatregelen inzetten.

Incidenten en calamiteiten

Het analyseren en verbeteren naar aanleiding van incidenten gebeurt zoveel mogelijk in het dagelijkse werk. De incidentencommissie verzorgt elk kwartaal rapportages over de meldingen, analyseert en adviseert het managementteam en de Raad van Bestuur. Valpreventie en medicatie krijgen bijzondere aandacht. Als bij incidenten sprake is van een (mogelijke) calamiteit, voeren we een prisma-analyse uit. Een onafhankelijke calamiteitencommissie onderzoekt of er inderdaad sprake is van een calamiteit en verzorgt zo nodig de melding bij de inspectie. In 2016 zijn 21 mogelijke calamiteiten onderzocht en 8 daarvan hebben we gemeld bij de inspectie.

Hygiëne

Hygiëne heeft continu onze aandacht, in het belang van onze cliënten en medewerkers. In 2016 is er binnen de teams een check geweest op hygiëne aan de hand van een meetkaart. Daarnaast is er een handhygiëne dag geweest om zorgmedewerkers bewust te maken van het belang van hygiëne.

Cliënten en mantelzorgers

We werken met Familienet, een digitaal systeem voor communicatie tussen familie en medewerkers. Cliënten hebben een veilige persoonlijke pagina. Zorgmedewerkers en familie delen hier berichten, foto's, video's, documenten en een agenda. Zo is iedereen goed op de hoogte en verbetert de samenwerking. Familieleden geven aan dat familienet een mooie toevoeging is in de communicatiemogelijkheden.

In het najaar van 2016 heeft RSZK een cliënttevredenheidsonderzoek (CQ) gedaan bij cliënten en eerste contactpersonen om inzicht te krijgen in ervaringen met en tevredenheid over onze zorg- en dienstverlening.

Cliënttevredenheidsonderzoek

	RSZK overall	Rapportcijfer verzorging en verpleging	NPS/% dat RSZK (waarschijnlijk of beslist) zou aanbevelen	Meest positief	Grootste verbeterpunt
Bewoners	8,1	8,4	79 / 96%	Ervaringen met privacy	Ervaren beschik-baarheid personeel
Vertegenwoordigers	7,7	8,2	15 / 88%	Ervaren kwaliteit personeel	Ervaren beschik-baarheid personeel
Cliënten met zorg thuis	7,8	8,3	19 / 87%	Ervaren bejegening	Ervaren inspraak
Hulp bij huishouden	8,3	-	- / 93%	Bejegening en deskundigheid huishoudelijke hulp	Afspraken over de huishoudelijke hulp
Geriatrische revalidatiezorg	8,3	8,5	47,2 / 97,2%	-	-

Naast het cliënttevredenheidsonderzoek worden de waarderingen van cliënten en contactpersonen gemeten via Zorgkaart Nederland. In 2016 is het aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland aanzienlijk gestegen.

Aantal waarderingen

129 NIEUWE WAARDERINGEN IN 2016

RAPPORT CIJFER: **8.1**

93% BEVEELT IN 2016 RSZK AAN

Aantal meldingen van incidenten

	totaal	medicijn	vallen	agressie	overig
2015:	2353	1229	902	88	134
2016:	2273	1103	870	124	176

Aantal vrijheidsbeperkende maatregelen *

2015 – **286** 2016 – **251**

* peildatum 1 december 2015 ten opzichte van 1 december 2016

Klachten

Klachten pakken we zoveel mogelijk dicht bij de bron op. We leren van klachten in het directe werk en ook op andere plaatsen in de organisatie. Opvolging monitoren het managementteam en de Raad van Bestuur in werkoverleg en monitorgesprekken. Het klachtenreglement hebben we samen met de centrale cliëntenraad aangepast aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In 2016 zijn er geen klachten behandeld door de externe klachtencommissie. Intern werden 35 klachten gemeld, zeer verschillend van aard: over bejegening, voorzieningen, en zorg. De klachten zijn naar tevredenheid van de melders behandeld.

Speerpunten kwaliteit

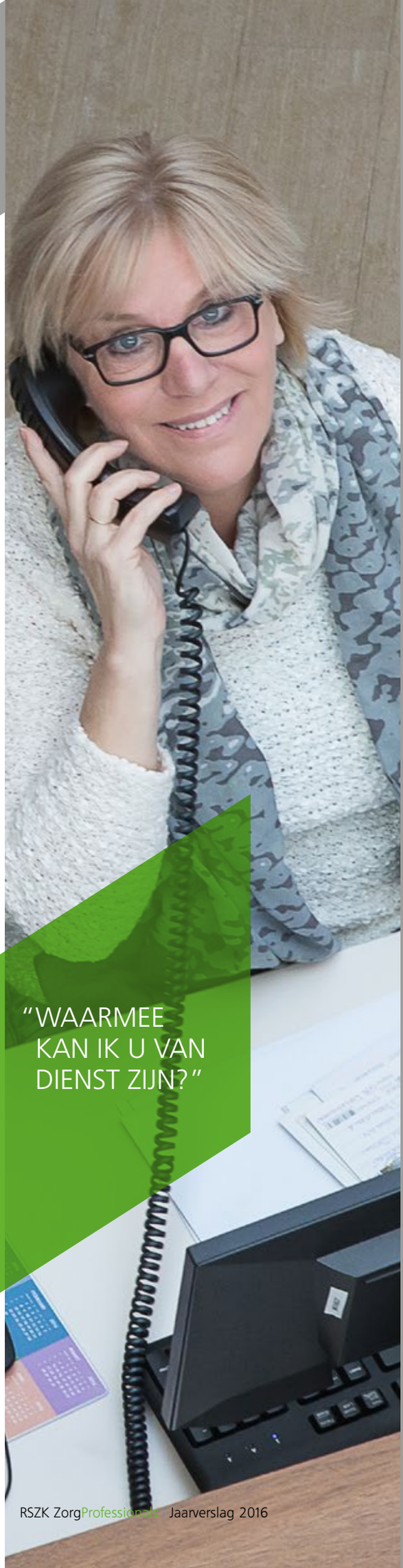
Binnen het thema regelruimte van het landelijke programma Waardigheid en Trots is RSZK betrokken bij de onderwerpen BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) en HACCP (het voedselveiligheidssysteem). Hierin delen we met andere organisaties dilemma's en goede voorbeelden. Samen bouwen we aan tools om bewustzijn en regelruimte bij medewerkers aangaande dilemma's in veiligheid versus kwaliteit van leven te vergroten. Binnen HACCP is bijvoorbeeld de hygiënecode 'Kleinschalig werken' aangepast. Er is een toolbox ontwikkeld en er worden masterclasses gegeven. Mede vanuit de dialoog met het Zorgkantoor over ontwikkelplannen, werken we aan de volgende onderwerpen: zinvolle dag, beweegstimulering, mondzorg, onbegrepen gedrag, pijnsignalering, externe ketens, versterken eigen regie en onderzoek naar cliëntervaring. Teams zijn zelf met een groot deel van deze onderwerpen aan de slag gegaan en hebben deze ook tussentijds geëvalueerd met behulp van meetkaarten. In 2016 hebben we zo onder andere bereikt dat zorgmedewerkers oorzaken van onbegrepen gedrag beter signaleren en bespreken met familie. Teams hebben tools gekregen om zelf creatief een bijdrage te leveren aan een zinvolle dagbesteding en beweegstimulering van cliënten. Er is een kwaliteitsslag gemaakt op pijnsignalering en mondzorg.

"WE WILLEN BEREIKEN DAT DE CLIËNT EN ZIJN FAMILIE ERVAREN DAT RSZK MET AL HAAR MEDEWERKERS INVULLING GEEFT AAN EEN BETEKENISVOLLE RELATIE"

Waardigheid & Trots

Onze resultaten op het gebied van Waardigheid & Trots zijn niet onopgemerkt gebleven. In 2016 stonden we zelfs op het podium met staatssecretaris van Rijn. Er ligt er een goede basis van het programma 'Nieuwe professionaliteit in een betekenisvolle relatie'. We ontwikkelden instrumenten en implementeerden deze. Voorbeelden zijn: een handboek gesprekscyclus, het RSZK-beraad, het teamportfolio en individueel portfolio, en het nieuwe leerlandschap. Nu willen we de kennis en instrumenten verder ontwikkelen en borgen, zodat medewerkers de kwaliteit van leven nog meer ondersteunen en cliëntkwaliteit bieden en borgen in dialoog met de cliënt en zijn familie. We willen bereiken dat cliënten en hun familie ervaren dat RSZK met al haar medewerkers invulling geeft aan een betekenisvolle relatie. In het kader van Waardigheid & Trots ontstaan er mooie initiatieven om onze cliënten een zinvolle dag te geven. Medewerkers komen hier zelfs speciaal voor terug in hun vrije tijd.

''Marlies Mols, geestelijke verzorger binnen RSZK, startte een 'kunstprojectje', gebruikmakend van de middelen van Waardigheid & Trots. In 2016 bracht ze met enkele cliënten een bezoek aan een tentoonstelling, waarna ze een schilderworkshop organiseerde. Geïnspireerd door de tentoonstelling gingen de cliënten met MAORI schildertechnieken aan de slag. Het project krijgt in 2017 een vervolg. Marlies gaat met een blinde cliënt (die toen hij nog kon zien vogels fotografeerde) en een mede-cliënt een boetseersessie doen. Samen met een kunstenaar gaan zij vogels boetseren. Een prachtig initiatief!"



"WAARMEE KAN IK U VAN DIENST ZIJN?"

Automatisering, robotisering en technologie

Office 365: een sprong van 2003 naar 2016

In 2016 gingen we over van Office 2003 naar Office 365 (2016). Dat ging niet zonder slag of stoot en dit had impact op de gehele organisatie. Medewerkers worstelen met de overgang, maar beseffen ook dat dit de toekomst is. Het heeft ook veel opgeleverd en we leren er nog elke dag van. We hebben RSZKplein, een nieuw intranet, gelanceerd, de pilot Familienet was succesvol en het elektronisch cliëntendossier (ECD) is aan de achterkant ingeregeld (financiële administratie, HR administratie, cliëntenadministratie). Nu gaan we het implementeren.

Medicijnrobot

De eerste medicijnrobot van Nederland staat op RSZK Floriaan in Bladel. De robot legt via een beeld- en geluidverbinding contact met de Centrale Dienstapotheek in Eindhoven. De apothekersassistente stuurt daar de medicijnrobot aan. De robot pakt de gevraagde medicatie uit het schap en deponeert deze in het uitgifteluik. Het doet denken aan een pinautomaat, maar dan voor medicijnen.

De medicijnrobot is de oplossing wanneer iemand 's avonds of in het weekend medicijnen nodig heeft. De medicijnrobot is in de plaats gekomen van de wisselende avond- en weekenddiensten van een aantal dagapotheken. De medicijnrobot in Bladel beschikt over circa 120 verschillende medicijnen. Het gaat om de meest voorgeschreven pijnstillers, antibiotica en rustgevende middelen.

Op het gebied van technologie en innovatie zoeken we oplossingen die onze cliënten faciliteren, ondersteunen en vermaken. We hebben in 2016 diverse technologische innovaties binnengehaald die kwetsbare ouderen ondersteunen.

Tovertafel

Dankzij de giften aan de Stichting Steunfonds RSZK hebben we sinds juli 2016 een Tovertafel voor bewoners van RSZK Floriaan. De tovertafel is een speels product dat ouderen in verschillende stadia van dementie stimuleert in fysieke en cognitieve activiteit en sociale interactie met minimale begeleiding. Het spelconcept van de tovertafel bestaat uit lichtanimaties, die op de eettafel worden geprojecteerd. De lichtprojecties zijn interactief en reageren op de bewegingen van handen en armen van bewoners.

"Het is echt onvoorstelbaar wat het bij oudere mensen met geheugenproblemen losmaakt, je ziet de glimlach weer op de gezichten verschijnen en daar doen we het toch voor."

Zeehond Paro

Op RSZK 't Hofhuys verwelkomden we in 2016 Paro. Deze zeehond is een sociale robot die interactie en communicatie stimuleert. Paro zorgt ook voor een rustgevend effect. Een mooi resultaat is dat een cliënt die al jaren niet meer sprak, nu tegen Paro verschillende woorden zegt! De cliënt heeft Paro zelfs een nieuwe naam gegeven. Zij noemt hem Parel.

Qwiek-up

De Qwiek-up is in feite een luxe beamer. Je projecteert een 'beleving' op de muur of op het plafond, bijvoorbeeld een aquarium, bubbels of vuurwerk, allemaal voorzien van geluid. Vooral de boswandeling valt bij onze cliënten in de smaak. Al 'fietsend' gaan cliënten over het bospad. De Qwiek-up wordt ook 's nachts gebruikt als een cliënt onrustig is. Een rustgevende belevenis op het plafond maakt de cliënt rustig. Ook persoonlijke foto's kunnen geprojecteerd worden. En omdat er cliënten zijn die echt geen genoeg van André Rieu kunnen krijgen, is het concert op het Vrijthof als belevenis bijgevoegd. Het is alsof je live bij het concert aanwezig bent.

Samenwerken en maatschappelijk ondernemen

Samenwerken betekent voor ons samen met de cliënt, familie, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers, medezeggenschap en partners. De basis voor het samenwerken ontstaat bij de cliënt.

Wanneer wij zelf de nodige zorg en ondersteuning niet kunnen bieden, zoeken wij samen met onze partners naar een oplossing. Dit betekent dat we altijd 'ja' zeggen tegen de klant en altijd willen voorkomen dat onze klanten van het kastje naar de muur worden gestuurd.

We zijn ervan overtuigd dat we samen met partners meer bereiken en maatschappelijke vraagstukken kunnen oplossen. We werken zowel binnen als buiten onze sector samen en in onze samenwerking met partners streven wij naar een langdurige relatie.

Zorg

In de 1e lijn werken de behandelaren en wijkverpleegkundigen van RSZK samen met huisartsen en praktijkondersteuners. In de 2e lijnen werken we samen met ziekenhuizen in de regio en andere 2e-lijns zorgaanbieders.

In het kader van Geriatrische Revalidatiezorg werken we nauw samen met het Maxima Medisch Centrum (MMC). RSZK is partner in de ontwikkeling van het Health Innovation Campus op de locatie van het MMC in Veldhoven. In de Health Innovation Campus verbinden we de functies en versterken we de kracht van het revalidatieproces.

In samenwerking met de gemeente Veldhoven, Lunet zorg, Centrale 24 en het Summa College zijn we het initiatief 'Planloze zorg' gestart. De cliënt heeft de regie over de momenten waarop en door wie zorg en ondersteuning geboden wordt. Een zorgprofessional, een stagiair, een mantelzorger of vrijwilliger kan deze zorg en ondersteuning bieden. In 2017 start de pilot in de wijk Zeelst in Veldhoven.

Welzijn

Op het gebied van dagactiviteiten, dagbesteding, maaltijdvoorziening, sociale alarmering, ontmoetingscentra en meer bewegen voor ouderen werken we samen met welzijnsorganisaties. Met GOW Welzijnswerk en de gemeente Waalre zijn we het initiatief Neffe de Kerk gestart. Onze medewerkers zetten zich in om vrijwillige dagbesteding in Waalre te ondersteunen. Het doel is kwetsbare ouderen een fijne en gezellige dag te bieden en tevens de mantelzorger te ontlasten.

Op het gebied van maaltijdservice werken we samen met twee partners: Catering Content uit Westerhoven en Joriszorg uit Oirschot. Met de sluiting van Kempencuisine zijn we op het gebied van eten en drinken de samenwerking gestart met Daily Fresh Food. De kwaliteit van de maaltijden is sterk verbeterd en de reacties van de cliënten zijn erg positief.

Lokaal gezondheidsbeleid

Op lokaal niveau werken we samen met gemeenten en lokale ondernemers bij de inrichting van dementievriendelijke wijken en kernen. Wij zetten in op preventie, zodat ouderen met dementie langer zelfredzaam blijven. In de 3e lijn werken we samen met organisaties voor langdurige zorg of thuiszorg om in te spelen op de toename in zorgvragen van ouderen met dementie buiten onze sectoren. Door samen te werken, kunnen we gebruikmaken van elkaars expertise en onze specifieke kennis op het gebied van dementie delen.

Educatie

We werken nauw samen met onderwijsinstellingen. Op regionaal niveau werken we samen met kennisinstituten en wetenschappelijke organisaties om de mobiliteit in de arbeidsmarkt te verbeteren. Binnen onze organisatie begeleiden we leerlingen en studenten van uiteenlopende opleidingen in stages en afstudeeropdrachten. In 2016 is RSZK als partner aangesloten bij het initiatief Samen Slim Zorgen Thuis. Dit initiatief heeft als doel het praktisch toepassen en implementeren van zorg en techniek op wijkniveau, zodat burgers langer thuis kunnen blijven wonen. In dit kader realiseren we in 2017 in samenwerking met het Summa College de opleiding 'Langer Thuis Ondersteuner' om cliënten met een complexere hulpvraag te voorzien van de noodzakelijke ondersteuning. In 2016 startten we de verkenning voor een samenwerking met de Technische Universiteit Eindhoven om wetenschappelijk onderzoek te verbinden aan onze organisatie. Dit heeft geleid tot een traject waarbij een PDEng-student (Professional Doctorate in Engineering) van de TU/e voor twee jaar aan onze organisatie is verbonden. Een onderdeel van de opdracht is het opstellen van een programma van eisen voor nieuwe verpleeghuisvoorzieningen.

"SAMENWERKEN BETEKENT VOOR ONS SAMEN MET DE CLIËNT, FAMILIE, MANTELZORGERS, MEDEWERKERS, VRIJWILLIGERS, MEDEZEGGENSCHAP EN PARTNERS"

Wonen

De wens van kwetsbare ouderen om langer thuis te blijven wonen vraagt om nieuwe initiatieven op het gebied van wonen. Om aan deze wens te voldoen, zoeken we de samenwerking met partners als Woningstichting de Zaligheden, Woonstichting 'thuis, Wooninc. en de diverse gemeenten waarin wij actief zijn. In 2016 zijn wij samen met Woonstichting 'thuis, de gemeente Veldhoven en Hurks de bouw van Leuskenhei in Veldhoven gestart. We realiseren hier samen 25 appartementen, een zorggebouw voor 4 woongroepen en 8 patiowoningen. Dit betekent concreet voor ons dat we op deze locatie 32 plaatsen voor verpleeghuiszorg kunnen bieden. De verwachte oplevering is het eerste kwartaal van 2018.

Met Wooninc. en de gemeente Bladel startten we de verkenning voor de ontwikkelingen op het terrein Kempenland. Wij hebben de ambitie om deze wijk zo slim als mogelijk vorm te geven en dit te verankeren in het bestemmingsplan. Het bestemmingsplan wordt in 2017 opgeleverd.

Op het gebied van wonen nemen we deel in klankbordgroepen, zodat we kennis en kunde vergaren en delen. Een voorbeeld hiervan is De Klankbordgroep Vitaal Riethoven, waar we in 2016 bij zijn aangesloten. Een van de doelen is een initiatief voor een kleinschalig woon-zorgproject voor senioren en jongeren met een beperking te realiseren.

Milieu- en duurzaamheids-aspecten

Bij RSZK streven we naar een duurzame samenleving voor mens, milieu en maatschappij. Vanuit die uitgangspunten werken we aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In onze ogen is dat: proactief zijn, meehelpen en vooruitdenken.

Mensen

Wij creëren veilige en gezonde werkomstandigheden voor onze medewerkers. Met een personeelsbeleid op maat, een arbozorg-systeem met specifieke aandacht voor de arbeidsomstandigheden en talent en competenties bevorderen wij duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Met de (tijdelijke) inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt dragen wij bij aan de (lokale) samenleving.

Milieu

We werken aan het verminderen van negatieve milieueffecten voor de samenleving. Eind 2015 zijn we gestart met de digitalisering van werkprocessen. Stap voor stap komen we steeds dichter bij het moment dat onze hele organisatie papierloos werkt. In 2016 zetten we de eerste stappen op het gebied van digitale HR-processen en is de financiële administratie overgestapt op volledige digitale facturatie. Ook hebben we nagedacht over de contouren van de strategische visie op vastgoed. In dit visiedocument hebben we aandacht voor milieubesparende maatregelen voor de huidige locaties én de nieuw-bouwplannen.

Maatschappij

In 2017 willen we nog meer gaan investeren in duurzaamheid, met name op het gebied van vastgoed. Duurzaam bouwen is geen vraag meer, het is een vanzelfsprekendheid. Met slimme ontwerpen op bouwkundig niveau en slimme techniek zorgen we ervoor dat klanten prettig in onze gebouwen wonen. Dit geldt voor zowel onze bestaande gebouwen als onze nieuwbouwprojecten. In samenwerking met innovatieve bedrijven en kennisinstituten hebben we onze gebouwen duurzaam ingericht op het gebied van energie, milieu, en technologie. Wij investeren alleen in vastgoed wanneer het slim, duurzaam, waardevast en flexibel is.

"DUURZAAM BOUWEN IS GEEN VRAAG MEER, HET IS EEN VANZELFSPREKENDHEID"

Raad van Bestuur

Met een enorme gedrevenheid lieten onze medewerkers ook in 2016 weer zien waar we voor staan: zorg- en dienstverlening afgestemd op de individuele wensen en behoeften van de cliënt.

Ik heb daar ontzettend veel waardering voor. Vooral ook omdat het afgelopen jaar met recht een bewogen jaar genoemd mag worden. Het zorglandschap veranderde enorm. De grote transitie ingezet vanaf januari 2015 werd steeds meer zichtbaar. We kregen te maken met veel nieuwe regels, veel verschillende financieringsstromen, en daarmee met de nodige bureaucratie. Tegelijkertijd lag er druk op kosten en efficiëntie. Ook veranderingen op wereldniveau raakten ons direct of indirect. Binnen al die ontwikkelingen bleef echter één ding onveranderd: onze medewerkers en vrijwilligers bieden ontzettend warme zorg en ondersteuning aan de kwetsbare ouderen die deze nodig hebben. Daar ben ik heel trots op.

Ondanks alle veranderingen zien we dat onze medewerkers nog steeds happy zijn in onze branche, dat het ziekteverzuim daalt en de cliënt gemiddeld genomen erg tevreden is over onze dienstverlening. Uit dit jaarverslag blijkt bovendien dat we de innovatieslag nu echt te pakken hebben. We proberen vernieuwende producten en diensten in te zetten in het belang van onze cliënt. We kijken niet langer vooral naar binnen, maar juist naar buiten, en anticiperen op wat er in de buitenwereld speelt. Met plannen voor de ontwikkeling van nieuw vastgoed. Met betekenisvolle sociale netwerkstructuren en infrastructuren in de wijk om het voor mensen mogelijk te maken om langer thuis te blijven wonen. Met opleidingsprogramma's voor al onze medewerkers met daarbij speciale aandacht voor lager opgeleide medewerkers om hen voor de arbeidsmarkt te behouden. Met nieuwe ontwikkelingen op het gebied van technologie, ICT, domotica en robotica.

Veel van wat we in 2016 in gang hebben gezet, moet zich nog uitkristalliseren. Ik kijk uit naar die toekomst en vind het tegelijk ook best spannend. Het gaat immers wel ergens over. In het jaarverslag van 2017 hoop ik dat we aan de hand van het Meerjarenplan kunnen laten zien welke resultaten we hebben geboekt, welke doelen we al hebben bereikt en waar we nog aan moeten werken.

Paula Nelissen
Voorzitter Raad van Bestuur

"SAMEN KUNNEN WE ERVOOR ZORGEN DAT DE KEMPEN EEN PRETTIGE LEEFOMGEVING IS ÉN BLIJFT, OOK ALS JE OUDER EN KWETSBAARDER WORDT"

Bestuursstructuur

RSZK hanteert de Zorgbrede Governancecode.

Countervailing power is georganiseerd in de afstemming tussen managementteam en ondersteuning van financial control, social control en quality control. Daarnaast werken de managers samen in maatjesduo's; een zorgmanager denkt mee met een manager van de ondersteunende diensten en Services & Vastgoed.

We werken in een matrix structuur: de drie zorgmanagers sturen hun eigen zorgregio, maar sturen ook ieder een inhoudelijk pakket over de regio's heen (thuiszorg; GRZ en Wlz).

Op basis van bovenstaande zijn checks and balances en integrale besluitvorming gegarandeerd. Bij besluitvorming, projectvoorstellen en businesscases wordt een risicoparagraaf opgenomen.

De Raad van Toezicht in een veranderende omgeving

Het jaar 2016 is in meerder opzichten een keerpunt. De ingrijpende stelselwijzigingen in de zorg hebben in 2016 definitief hun beslag gekregen. Kortdurend verblijf en behandeling in een zorginstelling zijn onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) gebracht. Gemeenten hebben de ondersteunende taken voor thuiswonende cliënten op grond van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uitgebreid. Zware langdurige zorg met verblijf is overgeheveld van de AWBZ naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Bekostigingssystemen en financieringsstromen zijn verlegd. Cliënten zijn geconfronteerd met nieuwe regels voor het persoonsgebonden budget (pgb).

In het afgelopen jaar is voor zorgvragers en zorgaanbieders duidelijk geworden hoe zeer de verschillende verantwoordelijkheden tussen cliënten, mantelzorgers, overheid, zorgverzekeraars en zorgaanbieders zijn verschoven en uitgebreid. Dat heeft gevolgen voor de individuele zorgvrager, de thuiswonende oudere of de oudere in een intramurale instelling, voor de zorgaanbieder, de gemeente en de zorgverzekeraar. Maar het heeft vooral gevolgen voor de relatie tussen deze partijen onderling.

RSZK heeft zich onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur het afgelopen jaar goed voorbereid op het gewijzigde zorgaanbod, de gewijzigde wet- en regelgeving en op de gewijzigde contractuele verhoudingen tussen al deze partijen. RSZK heeft op de nieuwe wereld van de zorg geanticipeerd en heeft de noodzaak tot verandering, aanpassing en organisatiewijziging tijdig onderkend.

In 2015 en 2016 is een ingrijpende reorganisatie doorgevoerd. Werkwijzen, organisatievormen, overlegvormen, besluitvormingsprocedures, bedrijfs- en verantwoordingsprocessen zijn aan de nieuwe eisen aangepast. Er is geïnvesteerd in flexibilisering van de zorgprocessen zodat er aan de individuele wens van de cliënt, ongeacht waar hij verblijft, tegemoet kan worden gekomen. Wij hebben het vertrouwen dat met deze ingeslagen weg een flexibele en efficiënte organisatie is gecreëerd die voldoende toekomstproof is.

De ingrijpende stelselwijziging heeft vanzelfsprekend ook gevolgen voor de inhoud van het besturen en het toezichthouden.

De Raad van Bestuur is vernieuwd. Na de geleidelijke omvorming in de afgelopen jaren van de driehoofdige Raad van Bestuur naar een eenhoofdig bestuur, is de nieuwe bestuurder verantwoordelijk en aanspreekbaar voor eenheid en integraliteit van beleid en uitvoering. De bestuurder bewaakt het evenwicht tussen enerzijds consolidatie en continuïteit en anderzijds innovatie en veranderpotentie. Meer dan in het verleden is de rol van de bestuurder in het nieuwe zorgstelsel te definiëren als partner in diverse overleg- en onderhandelingsarena's, zowel met interne als externe partijen.

De rol van de Raad van Toezicht is het afgelopen jaar op overeenkomstige wijze en complementair aan de nieuwe rol van de Raad van Bestuur veranderd. De taakverzwaring van de bestuurder in het nieuwe stelsel brengt automatisch, zoals de Zorgbrede Governancecode voorschrijft, een scherp toezicht van de Raad van Toezicht met zich mee.

In de actuele opvattingen over good governance is de inhoud van het toezicht, de controle en de toetsing van het besturen geleidelijk aan verschoven van gedetailleerd toezicht op activiteiten en data naar toezicht op de kwaliteit en de werking van de (management)systemen en de kwaliteit van de besluitvormingsprocessen binnen de organisatie. Deze instrumenten van good governance zijn dan ook – naast inhoudelijke thema's – onderwerp van bespreking in de jaarlijkse studiedag van de Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en Managementteam. Alle betrokkenen realiseren zich dat behalve het materiele instrumentarium, de relatie tussen het bestuur en de interne toezichthouders bepalend is voor het goed functioneren van de organisatie. Wederzijds vertrouwen en respect voor elkaars verantwoordelijkheden staan daarbij bovenaan. De Raad van Toezicht hecht veel waarde aan een organisatie waarbinnen kritische vragen niet als bedreigend worden ervaren, maar gezien worden als een wezenlijk onderdeel van het noodzakelijke samenspel en tegenspel.

Een laatste opmerking tot slot. De Raad van Toezicht heeft ook tot taak de verbinding te onderhouden met de samenleving. Wij constateren dat er in de afgelopen periode in de maatschappij kritiek is geuit op de kwaliteit van de zorg en de gang van zaken binnen instellingen van thuiszorg en ouderenzorg. Een zorgaanbieder als RSZK wil graag open en transparant functioneren en publiekelijk verantwoording afleggen over hun doen en laten. Dat hoort bij de maatschappelijke functie. Echter, in een aantal gevallen van kritiek is de medewerkers, leidinggevenden, vrijwilligers en mantelzorgers groot onrecht aangedaan, met name waar het de publicatie van de zogenaamde zwarte lijst van verpleeghuizen betrof. Medewerkers, bestuur en leidinggevenden hebben de hiervoor geschetste ingrijpende stelselwijziging in de zorg met veel bureaucratie en administratieve lasten in een zeer korte periode moeten uitvoeren, waarbij 'tijdens de verbouwing de winkel normaal geopend was'. Dat was een nagenoeg onmogelijke opgave.

Wij hebben begrepen dat ook de Inspectie voor de Gezondheidszorg van mening is dat de zwarte lijst niet langer als zodanig gehanteerd mag worden. Wij hechten eraan op deze plaats ons respect en waardering uit te spreken voor de inzet en de wijze waarop onze medewerkers, de bestuurder en de leidinggevenden elke dag hun taken - 7 maal 24 uur – uitvoeren en van de stelselwijziging een succes maken. Wij realiseren ons niettemin dat een optimale werking van het nieuwe stelsel nog lang niet bereikt is. Er staan de sector en onze zorggroep nog forse uitdagingen te wachten in de komende jaren.

De Raad van Toezicht RSZK.

"DE RAAD VAN TOEZICHT HECHT VEEL WAARDE AAN EEN ORGANISATIE WAARBINNEN KRITISCHE VRAGEN GEZIEN WORDEN ALS EEN WEZENLIJK ONDERDEEL VAN HET NOODZAKELIJKE SAMENSPEL EN TEGENSPEL EN NIET ALS BEDREIGEND WORDEN ERVAREN."

RSZK in de toekomst
Een nieuw Meerjarenbeleidsplan

In het Meerjarenbeleidsplan staan onze ambitie voor de komende jaren, de doelen en programma's om resultaten te behalen. Het Meerjaren-beleidsplan is tot stand gekomen met input van onze medewerkers, vrijwilligers, cliënten, medezeggenschapsorganen en stakeholders.

Voorbereiding: Symposium november 2016

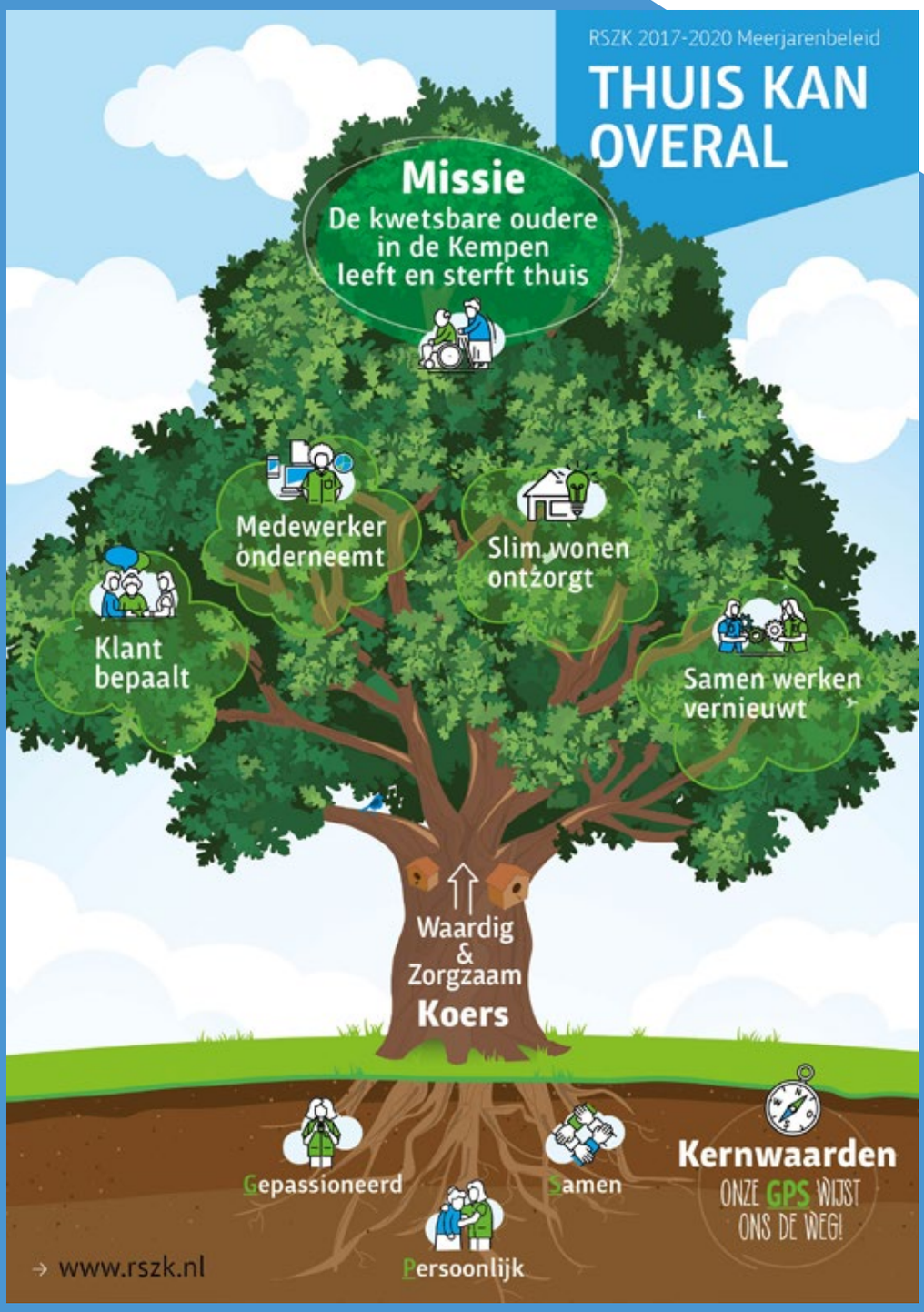
Op dinsdag 15 november organiseerden we een symposium voor onze stakeholders in de Rabobank te Bladel.

Tijdens dit symposium toetsten we het Meerjarenbeleidsplan en onze ambities én haalden we ideeën op om op een vernieuwende manier met elkaar samen te werken.

Inspirerende gastsprekers

Een viertal sprekers deelden hun visie tijdens het symposium. Henk Rosendal, lector wijkzorg aan de Hogeschool Rotterdam, sprak over de kracht van de wijkverpleeg-kundige. Volgens Michel van Schaik, directeur gezondheidszorg bij Rabobank, moeten we op zoek gaan naar samenwerkingsinitiatieven buiten onze comfortzone. Masi Mohammadi, Professor of 'Architecture in Health' & 'Smart Architectural Technologies' @TU/e & Hogeschool Arnhem/Nijmegen, inspireerde de zaal met haar enthousiaste presentatie over technologische ontwikkelingen. Robert Muijsers, eigenaar Arbol Healthcare Real Estate, sloot af met een inspirerend verhaal dat inzicht gaf in digitalisering van de zorg en ontwikkelingen op het gebied van vastgoed.

Na de inspirerende presentaties gingen de genodigden in groepen uiteen om met elkaar te spreken over hoe we op een vernieuwende manier kunnen samenwerken. We kijken terug op een zeer inspirerende avond waar vele mooie, nieuwe ideeën zijn geboren.



Meerjarenbeleidsplan 2017 – 2020
Thuis kan overal

In onze nieuwe koers 'Waardig & Zorgzaam' spelen we in op de grote veranderingen die op ons afkomen. In het Meerjarenbeleid 2017 – 2020 hebben we de stip op de horizon gezet: 'De kwetsbare oudere in de Kempen leeft en sterft thuis': dát is onze missie. Onder het motto 'Thuis kan overal' ondersteunen wij kwetsbare ouderen, zodat zij overal thuis zijn. Thuis is onafhankelijk van plaats. Thuis is een gevoel, een vertrouwde omgeving waar aandacht, liefde en zorgzaamheid samenkomen.

Onze kernwaarden zijn Gepassioneerd, Persoonlijk en Samen. De kernwaarden zijn dagelijks zichtbaar en voelbaar voor onze klanten en iedereen met wie wij samenwerken. Kwetsbare ouderen en mantelzorgers kunnen vertrouwen op de relatie die zij aangaan met onze gepassioneerde medewerkers. Een relatie waarin persoonlijk contact, échte aandacht en zorgzaamheid voorop staan. Een relatie waarin we iedereen in zijn of haar eigen waarde laten. Samen betekent: samen met de klant, zijn sociale netwerk, collega's en partners.

RSZK in de toekomst
Strategische programma's

De invulling van onze nieuwe koers vertalen we aan de hand van vier strategische programma's.

1. Klant bepaalt

De toekomstige zorgvrager wordt kwetsbaarder en veeleisender. De maatschappij verschuift van aanbodgericht naar vraaggericht. Klanten krijgen steeds meer mogelijkheden om de zorg in te richten naar eigen wens.
De kwetsbare oudere en mantelzorger bepalen zelf welke zorg, wanneer, waar, hoe en door wie de zorg wordt geleverd. We ondersteunen onze klant hierbij en zijn als organisatie volgend. 'Klant bepaalt' gaat over de manier waarop onze organisatie op een waardige en zorgzame wijze anticipeert op die veranderingen in zorgvragen en behoeften.

"DE KLANT BEPAALT WELKE ZORG, WANNEER, WAAR, HOE EN DOOR WIE DEZE WORDT GELEVERD"

2. Medewerker onderneemt

We zien een paradigmaverschuiving van kostengedreven naar waardegedreven zorgverlening. Onze medewerkers zijn professionals die vanuit passie en deskundigheid ondersteuning bieden aan de klant bij zorg en ondersteuningsvragen. In samenwerking met partners zorgen we ervoor dat elke (zorg)vraag op een zorgzame wijze wordt beantwoord. Dit vraagt een proactieve en oplossingsgerichte organisatiecultuur, ofwel: een organisatie waarin de medewerker onderneemt.

"FOUTEN MAKEN MAG, ZOLANG WE ERVAN LEREN!"

3. Slim wonen ontzorgt

We willen graag dat klanten thuis kunnen wonen. Dit vraagt om slimme oplossingen in de thuissituatie, in onze gebouwen en in de wijken. Slim wonen ontzorgt is daarop gericht.

"THUIS KAN OVERAL DOOR SLIMME OPLOSSINGEN IN DE THUISSITUATIE, IN ONZE GEBOUWEN EN IN DE WIJKEN"

4. Samen werken vernieuwt

De groeiende zorgvraag bij een krapper wordende arbeidsmarkt van zorgmedewerkers beantwoorden wij door slimmer te werken. Dit houdt in dat wij meer klanten helpen met relatief minder middelen en mensen. Hierdoor beheersen wij de totale zorgkosten en houden we de zorg toegankelijk.

"DE ORGANISATIE IS LENIG EN COMPACT"

Downloads

Wil je meer informatie over RSZK in 2016? Kijk dan op **www.rszk.nl** voor de volgende downloads:

- **Cliëntenraad**
- **Ondernemingsraad**
- **Raad van Bestuur**
- **Raad van Toezicht**
- **Commissies en vertrouwenspersonen**
- **Jaarrekening**

Financieel overzicht

Onze financiële uitgangspositie is goed. De totale financiële huishouding van RSZK blijft binnen de financiële kaders. Goed financieel beleid en het slim inzetten van middelen heeft uiteindelijk geleid tot een positief resultaat in 2016.

De investeringen in 2017 bekostigen we enerzijds uit mutatie werkkapitaal en anderzijds uit het rendement. Daarnaast verwachten wij extra inkomsten bijvoorbeeld uit verkopen van bestaand vastgoed (gebouw en grond). In de beginjaren van onze nieuwe beleidsperiode durven we te investeren in medewerkers, technologie en/of gebouwen om in de toekomst hogere rendementen te realiseren.

Vanwege onze maatschappelijk gedreven ambities, verwachten wij eveneens meer gebruik te kunnen maken van alternatieve financieringsbronnen. We denken hierbij aan regionale, provinciale en landelijke subsidieregelingen, goede doelen, fondsen en schenkingen.

Verkorte jaarrekening 2016:

Opbrengsten	
Zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	58.855.000
Subsidies	1.499.000
Andere opbrengsten	3.755.000
Totale opbrengsten	**64.109.000**

Kosten	
Personeelskosten	45.378.000
Afschrijvingen	2.386.000
Bijzondere waardevermindering	365.000
Overige bedrijfskosten	14.429.000
Financiële baten en lasten	542.000
Totale kosten	**63.100.000**

Resultaat boekjaar 2016	**1.009.000**

Begroting 2017	
Totale opbrengsten	63.431.000
Personeelskosten	45.319.000
Overige bedrijfskosten	12.913.000
Afschrijvingen	4.899.000
Resultaat	**300.000**

RSZK ZorgProfessionals

Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen
Wielewaal 10
5531 LJ Bladel
T 088-2457795
www.rszk.nl