



1 2015 in vogelvlucht

Zinzia Zorggroep wil met excellente zorg bijdragen aan een leven met kleur. Wij bieden zowel langdurige zorg ('care') als kortdurende en een op herstel gerichte zorg ('cure'). In de caresector heeft in 2014 een breed pakket aan landelijke hervormingen, ombuigingen en lastenverzwaringen veel teweeggebracht, ook bij Zinzia. De gevolgen van deze veranderingen zullen nog tot in 2018 merkbaar zijn. Ondertussen blijft onze ambitie – een leven met kleur – natuurlijk gewoon staan. In vogelvlucht nemen we u hieronder mee langs een aantal aansprekende stappen op weg hiernaartoe. In voorliggend jaarverslag leest u hierover meer.

Verzorgingshuiszorg tijtjds afgebouwd

Met de overgang per 2015 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar de nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz) is de financiering voor verzorgingshuiszorg verdwenen. Zinzia heeft een restant verzorgingshuiszorg tijtjds weten om te vormen tot verpleeghuiszorg. Dit geldt voor alle vier locaties – De Lingehof, De Rijnhof, Oranje Nassau's Oord en Rumah Kita. Zinzia bevindt zich daarmee met circa 90% van de omzet binnen het 'toekomstwaardige domein' van de nieuwe Wlz. Dit is het onderdeel care binnen ons productportfolio.

Geriatrische revalidatiezorg groeit nog steeds

Met de geriatrische revalidatiezorg (GRZ) is Zinzia al vele jaren een actieve speler op het gebied van kortdurende en op herstel gerichte zorg voor ouderen. De GRZ wordt op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) geboden en valt daarmee binnen het cure-deel van ons portfolio. Als gevolg van marktomstandigheden en het keuzegedrag van cliënten groeit het aandeel van de GRZ binnen de omzet van Zinzia. Binnen het domein van de GRZ breiden wij ons op herstel gerichte behandelaanbod voor de eerste lijn (ambulante vervolgrevalidatie) uit.

Koplopers ambitie laat voorzichtig eerste resultaat zien

Zinzia wil onderscheidende zorg bieden die zowel cliënten als medewerkers hoger waardeerden dan gemiddeld in de sector. Zo wil Zinzia een autoriteit zijn op het gebied van professionele, veilige excellente zorg. Op dit moment:

- bevinden we ons midden in het transitieproces dat we hiervoor doorlopen;
- hebben wij onze bestaande kopgroep positie (A-score) voor het thema bedrijfsvoering in de Benchmark in de Zorg 2014 van ActiZ verder weten te verstevigen;
- bevinden het cliënten- en het medewerkers oordeel zich – met een positieve trend – in de middengroep (B-score).

De benchmarkresultaten bieden concrete aanknopingspunten om onze koplopers ambitie daadwerkelijk te realiseren, zo stelt onze controlerend accountant.

Mijn leven, mijn zorgleefplan

In 2015 is een vervolg gegeven aan de in 2014 gestarte invoering van het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) en de actualisatie van het multidisciplinair werken.

In het voorjaar heeft de nadruk gelegen op invoering van het digitale behandeldossier (Ysis) Zinziabreed. Ten aanzien van het woonzorgdossier is medio 2015 besloten om te gaan werken met het pakket ONS van de firma Nedap. Eind 2015 is gestart met de uitrol op koploperafdelingen. Naar

verwachting zal begin juni 2016 de implementatie afgerond kunnen worden inclusief de koppeling met Ysis. Door de koppeling wordt de permanente geautomatiseerde uitwisseling van data tussen ONS en Ysis geborgd.

Het resultaat van de actualisatie van het multidisciplinair werken is een zorgleefplan waarvan de cliënt eigenaar is. Mijn leven, mijn zorgleefplan.

Belangrijker rol voor informele zorg

Wij zijn ons ervan bewust dat, naast professionals, ook vrijwilligers en mantelzorgers een voorname rol spelen in de zorg voor onze cliënten. Vanaf 2014 besteden we hier intensief en gericht aandacht aan. Dankzij een externe subsidie voor een periode van twee jaar konden we een projectleider aanstellen die zich hier specifiek mee bezig heeft gehouden. Het project is in 2015 nagenoeg afgerond. Professionals, mantelzorgers en vrijwilligers werken steeds beter met elkaar samen binnen de Gouden Driehoek. Ook na afloop van het project blijft Zinzia focussen op dit samenspel.

Zorgveiligheid en kwaliteit

Als het gaat om kwaliteit vormt zorgveiligheid voor Zinzia een cruciaal thema. De basis moet op orde zijn. Met onder meer interne audits verbeteren wij ons voortdurend cyclisch op het punt van zorg en zorgveiligheid. Wij willen leren van onze fouten en ons blijven verbeteren, ook op basis van inzichten die de Inspectie voor de Gezondheidszorg ons aanreikt. In 2015 heeft er een externe audit plaatsgevonden door *Certificatie in de Zorg*, Zinzia heeft naar aanleiding daarvan het ISO-9001-2015 kwaliteitscertificaat ontvangen.

Ook bij ons moet het efficiënter

Landelijke ontwikkelingen gaven ons een extra impuls om de werkprocessen en bedrijfsvoering versneld verder te verbeteren en efficiënter te maken. Zinziabreed wordt een reeks verbeterprogramma's uitgevoerd, binnen zowel de zorg als de ondersteunende diensten. Er is een speciaal 'routeplan' opgesteld aan de hand waarvan de organisatieontwikkeling zich voortzet. Belangrijk uitgangspunt daarbij is het aanbrengen van onderscheid tussen het care- en het cure-deel van de zorg die Zinzia biedt. Daarnaast verminderen we het aantal leidinggevenden op elk niveau, ook binnen het MT. Zinzia heeft op dit vlak grote stappen gemaakt.

Van LEAN werken hebben wij een punt gemaakt

Zinzia kiest voor werkwijzen die daadwerkelijk waarde toevoegen voor de cliënt en die verspillingen tegengaan. Vanuit het landelijke verbeterprogramma 'In voor zorg' hebben we gewerkt aan LEAN management. Inmiddels is LEAN management structureel opgenomen in de Zinzia-werkwijze, met (inmiddels 23) intern opgeleide leancoaches en vijf LEAN-instrumenten.

Aansluiten bij de kwetsbare oudere is de gouden draad in ons handelen

Bij Zinzia werken we volgens de principes van PRESENTIE, waarbij het erom gaat aan te sluiten bij en af te stemmen op datgene wat er voor de cliënt echt toe doet. Als professional kun je niet gewoon je 'ding' doen, maar sluit je aan bij de behoefte van de kwetsbare oudere. Dit is de gouden draad in ons handelen. Ook op dit vlak werken wij met intern opgeleide presentietrainers.

Zinzia Academie helpt ons leren

In 2015 is de digitale leeromgeving van onze eigen Zinzia Academie met succes van start gegaan. De Zinzia Academie biedt sinds begin 2015 een breed en overzichtelijk aanbod van leeractiviteiten per functiegroep aan. Hierdoor krijgen we meer en beter zicht op de kwalitatieve ontwikkeling van onze medewerkers. Intussen heeft al zo'n 80% van de medewerkers rondom de cliënt een leertraject afgerond.

We investeren breed in leiderschap

Zinzia kiest voor een cultuur die blijvend leren stimuleert en gaat daarbij uit van eigenaarschap en constant verbeteren. Het structureel programma voor leiderschapsontwikkeling, dat we vanaf 2013 volgen, krijgt intussen een vervolg in een Zinzia breed programma voor Team- en Talentontwikkeling.

Herinrichting Facilitair Bedrijf maakt weg vrij voor gastvrijheidszorg met sterren

Sinds 2013 werken we aan een fundamentele herinrichting van het Facilitair Bedrijf. In 2015 hebben we intensief verder gewerkt aan een proactief en slim georganiseerd (LEAN) Facilitair Bedrijf, waarbij cliënt en interne klant centraal staan. Het gaat hierbij over gastvrij en gastgericht, flexibel en efficiënt.

Ons doel is dat Zinzia in 2017 de hoogste waardering behaalt in de landelijke verkiezing Gastvrijheidzorg met Sterren. Dit is niet alleen een opgave voor het Facilitair Bedrijf, maar geldt als uitdaging voor heel Zinzia.

Verzuim

De visie op verzuim “ziekte overkomt je, verzuim is een keuze” hebben we binnen Zinzia volop geïmplementeerd. In 2015 hebben we een aanbestedingstraject gehad met een aantal arbodiensten. De keuze voor Novia/Perspectief is gemaakt op basis van het werken vanuit dezelfde visie. Ondanks alle inspanningen is –in lijn met landelijke ontwikkelingen in de sector- het verzuim binnen Zinzia in 2015 gestegen. Het verzuimpercentage voor heel Zinzia is 6,1%.

Sturen op resultaat nog verder uitbouwen

Binnen Zinzia Zorggroep heeft resultaatsturing intussen een serieuze plek ingenomen. Niet zozeer de inspanning (‘ik heb mijn best gedaan’), maar het resultaat telt. De hiertoe in de planning en control cyclus gebruikte BI-tool (een dashboard gebaseerd op kritische prestatie-indicatoren) is in 2015 verder geprofessionaliseerd en gedigitaliseerd. Om de kwaliteit, tijdigheid en betrouwbaarheid van haar interne informatievoorziening verder te verbeteren is medio 2015 besloten tot de aanschaf van een volwaardige BI-applicatie. Deze zal in de loop van 2016 beschikbaar komen.

Verbinden door betere communicatie en informatie

Vanwege het zeer grote belang van goede en betrouwbare cliëntkeuze-informatie investeren wij voortdurend in onze communicatie-uitingen. Zo is in 2014 een scherpere positionering gekozen die de meerwaarde van Zinzia’s onderdelen extern onderstreept. In lijn met deze keuze hebben we een eigentijdse, passende huisstijl en een vraaggerichte nieuwe website ontwikkeld. Op www.zinzia.nl is ook ZorgkaartNederland.nl te benaderen om een mening te geven over Zinzia. Via social media en vergelijkingssites zoekt Zinzia Zorggroep de interactie met het publiek.

Verbinding met medewerkers

Op het gebied van interne communicatie hebben we in 2014 een aanzienlijke stap vooruit gezet door een Zinzia-portal voor medewerkers, leden Raad van Toezicht en cliëntenraadsleden als intranet open te stellen. Zo kunnen we vrijwilligers en externe stakeholders intensiever informeren.

De communicatie en informatie-uitwisseling tussen teams en medewerkers is sterk verbeterd (via groepen en communities, blogs, social chat en het delen van documenten). Dankzij nieuwsbrieven en sjablonen hebben medewerkers meer regie gekregen over hun communicatie. Het intranet wordt ook gebruikt voor nieuws, branding, vacatures, polls, medewerker profielen, etc.

PAR

Wij zetten in op meer kwaliteit en ruimte voor onze professionals. Zo zijn we in 2015 van start gegaan met een Professionele Advies Raad (PAR). De PAR adviseert de Raad van Bestuur over beroepsinhoud en beroepsontwikkeling. In het kader van het programma 'Duurzame inzetbaarheid van professionals' heeft Zinzia hiervoor een Europese subsidie (ESF) toegekend gekregen. In 2015 zijn de leden voor de PAR geworven en is de PAR van start gegaan. De PAR heeft in 2015 2 waardevolle adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur.

Scherpe blik op vastgoed en landgoed

Binnen het strategisch vastgoedbeleid (2012) zijn de huisvestingdoelen per locatie uitgewerkt en in uitvoering genomen. In het oog springt de voorbereiding voor de vervangende nieuwbouw van het pgbouww van Oranje Nassau's Oord. Met trots kunnen we zeggen dat het gerenommeerde architectenbureau Mecanoo het ontwerp maakte op basis van onze visie op dementievriendelijk wonen. Eind 2015 hebben we het bericht ontvangen dat de financiering rond is. Op basis daarvan kan de bouw in 2016 van start gaan.

Klantbureau

In 2015 heeft Zinzia een nieuwe visie op de front-officefunctie van Zinzia, het klantbureau, ontwikkeld en vastgesteld. De doelstelling is dat Zinzia zich nog meer richt op de klantvraag, de wensen en behoefte aan (flexibele) zorg en service en dienstverlening zowel voor als na verhuizing binnen Zinzia. In 2017 zal dit een vervolg krijgen onder leiding van de nieuwe functionaris Hoofd klantbureau.