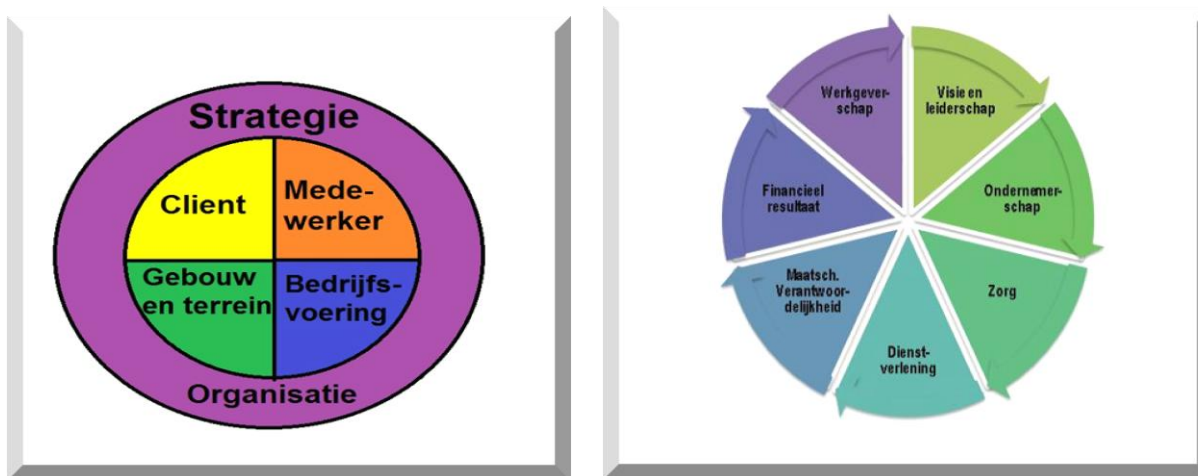


Jaarplan (2015) Zinzia Zorggroep

Zinzia is op weg naar “excellente zorg” voor onze cliënten in 2017. In 2015 focussen wij ons om de strategie en visie te verbinden met onze dagelijkse activiteiten. Dit jaarplan geeft inzicht in de kritische prestatie indicatoren waar Zinzia zich in 2015 aan committeert.

Deze staan op onderstaande strategische interne velden (afbeelding links). Daarnaast anticipeert Zinzia in 2015 intensiever op de externe dimensies die bepalend zijn voor een goede reputatie (afbeelding rechts). Reputatiemanagement is een belangrijk strategisch instrument voor zorgorganisaties om hun relatie met verwijzers / stakeholders te versterken. Op onze route naar excellente zorg is een positieve beeldvorming van belang als succesfactor. Reden voor Zinzia om via de acties in het jaarplan gericht te sturen op een betere waardering op deze dimensies.



Inleiding

Voor de totstandkoming van het Zinzia brede Jaarplan 2015 e.o. zijn de volgende documenten gehanteerd als uitgangspunten:

- Strategisch Plan Zinzia Zorggroep “Ziel en Zakelijkheid” 2012 – 2017
- De kaderbrief 2015 van de RvB (augustus 2014)
- Meerjarenplanning
- Strategisch Vastgoedplan Zinzia Zorggroep 2013 – 2025
- Routeplan 2017 de professional als uitgangspunt *Organisatie ontwikkeling Zinzia Zorggroep*

Werken volgens:

- Plan Do Check Act Systematiek
- 80% standaard 20% afwijkende werkprocessen (Lean principe)
- Proceseigenaar/leidinggevende is ook verantwoordelijk voor de verbinding

Jaar thema (2015) 'Visie en strategie in verbinding met de dagelijkse activiteiten'

Onderwerp	Beoogd Resultaat	Acties	Wanneer	Wie
A. Cliëntperspectief	Cliënt ervaart excellente zorg. Cliëntoordeel scoort A alle onderdelen (2014 score B PG/somatiek score A)			
Zorginhoudelijke veiligheid (alle doelgroepen Zinzia)	<ul style="list-style-type: none"> - De basiszorg is structureel op orde - Zorginhoudelijke veiligheid is structureel geborgd - Kwaliteit en veiligheid is een onderdeel van leren in de praktijk - Verbeteracties uit interne audits en incidenten zijn geïmplementeerd - Beleid rondom externe audits is ontwikkeld en vastgesteld 	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering conform notitie Ontwikkelen en borgen van ZI-veiligheid - Zinzia Academie ontwikkelt samen met de expertise teams passende e-learning programma's (doorontwikkeling of nieuw) conform het opleidingsjaarplan - Veiligheid als onderdeel van Planning & Control - Voorstel externe audits voorleggen ter bespreking in MT en starten met uitvoering 	<p>Doorlopend</p> <p>Vanaf 1 november 2014 en doorlopend 2015</p> <p>Q1</p>	<p>Afd.hfd/SVO/EVV</p> <p>Expertise team per ZI thema en <u>verantwoordelijk manager</u> (MT lid)</p> <p>Regiegroep Zorginhoudelijke veiligheid Stafm. Kwaliteit & innovatie</p>
Metten is weten cliëntoordeel	<ul style="list-style-type: none"> - Besluit over de wijze van tussenmeting - Uitgevoerd CQ - Klantarena's worden structureel uitgevoerd en gemonitord - Alle verbeteracties uit MTO en andere onderzoeksresultaten die voorhanden zijn onderdeel van het jaarplan 2016 - Dashboard is ontwikkeld om kwaliteit vanuit verschillende perspectieven te meten – analyseren. - Reputatie (waardering onder belangrijke stakeholders is bekend) 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek naar methode van meting en voorstel MT - Uitvoeren onderzoek - Actieplan klantarena's vaststellen en uitvoeren/verslaglegging en het monitoren van verbeteracties - Integraal verbeterplan o.b.v. uitkomsten MTO, CQ, o.i.d, etc. - Kwaliteit zelfportret opstellen - Reputatiescan onder cliënten, - verwijzende stakeholders 	<p>Q1</p> <p>2015</p>	<p>Secretaris RvB (regisseur)</p> <p>MT-leden</p> <p>Kwaliteit & Innovatie (regisseur)</p> <p>Senior C&M</p>

Onderwerp	Beoogd Resultaat	Acties	Wanneer	Wie
<p>Borgen kwaliteit en doorontwikkeling GRZ</p> <p><i>Onderliggend jaarplan GRZ 2015 (verbijzondering)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revalidanten GRZ Zinzia ervaren excellente revalidatie. - Best practice is inzichtelijk gemaakt - De communicatie met en naar de professionals in de keten verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> - Uniformering GRZ Zinzia (inclusief doelmatigheidsslag) - Standaard meten van de income en outcome, zichtbaar maken wat het de revalidant heeft opgeleverd. - Vertaling best practice en landelijk beleid in Zinzia beleid - Optimalisatie samenwerking met Groot Klimmendaal en evaluatie pilot instroom hoog complexe revalidatie - GRZ Zinzia werkt met een digitaal revalidatie dossier (zie ECD traject) 	<p>Doorlopend</p> <p>Q4 Q1, Q2</p> <p>Q1, Q2</p>	<p><u>Manager E-&BC</u> verantwoordelijk en vertaling en uitvoering door werkgroep GRZ</p>
<p>Service en dienstverlening cliënt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gastvrijheidszorg d.m.v. het creëren van een gemeenschap. - New Business 	<ul style="list-style-type: none"> - De buitenwereld (omgeving) naar binnen halen. Hierdoor zullen ouderen het gevoel hebben dat ze nog steeds onderdeel zijn van de maatschappij en niet geïsoleerd leven. - Verbinding hoofd, hart en handen. In alle lagen van de organisatie en in de hele keten (RvB, MT, leidinggevenden, bewoners, leveranciers, samenwerkingspartners etc. - Commerciële (vanuit service) kansen benoemen en uit rollen. - Activiteitenkalender ontwikkelen 	<p>Staat Q1 en loopt door t/m Q4</p>	<p><u>W. Huizing en P. van der Wal</u></p>
<p>Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zinzia werkt met een ECD waarbij de cliënt ervaart dat het bijdraagt aan excellente zorg. - Voor de totale organisatie van Zinzia draagt het ECD bij aan het optimaliseren van processen (van instroom/toeleiding tot aan financiële afhandeling) 	<ul style="list-style-type: none"> - Het nieuwe multidisciplinaire werken (met klantdialog) is werkende wijs ingevoerd (en medewerkers zijn geschoold) Zinziabreed - De nieuwe opzet van het behandel en zorgleefplan is de basis voor het ECD Zinzia - Het elektronisch behandeldossier is geselecteerd (maakt onderdeel uit van het Zinzia ECD) en ingevoerd conform plan - Nulmeting is uitgevoerd behandelaren en terugverdien-effecten zijn bepaald - Nieuwe werkwijzen rondom wonen/leven/welzijn met input en 	<p>Q1 (1-1-2015) start</p> <p>Q1, Q2</p> <p>Q2</p> <p>Vanaf Q2</p>	<p>Stuurgroep ECD met diverse deelprojectgroepen. <u>Proceseigenaren Man. Bedrijfsvoering en man. E&BC</u> met externe ondersteuning van een projectleider</p>

			<p>toegankelijkheid informele zorg zijn ontwikkeld (gebaseerd op evidenced based en landelijke richtlijnen). Deze bepalen naast de koppeling met het behandeldossier mede de keus voor het Zinzia ECD.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het stappenplan implementatie wordt uitgevoerd (inclusief scholing en begeleiding bij andere werkwijze) 	Vanaf Q2 en doorlopend	
	<p>Informele zorg: vrijwilligers & mantelzorgers leveren een bijdrage aan excellente zorg voor onze cliënten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vrijwilligers voelen zich gezien en gehoord - De samenwerking tussen vrijwilligers en andere informele zorgers is geborgd. - Er is een plan van aanpak afgeleid van de notitie "herinrichting vrijwilligersbeleid" en wordt informele zorg geborgd 	<ul style="list-style-type: none"> - Scholing informele zorg - NAW vrijwilligers ingevoerd in profit Afas. - Vrijwilligers toegang tot intranet - Alle basisprocessen zijn omschreven en de resultaten zijn zichtbaar in management-rapportages 	Q1 2015	<p>HRM/staf vrijwilligerswerk</p> <p><u>Regiomanager Wageningen</u> (proceseigenaar)</p>
	<p>Ambulant Geriatrich Team</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kwetsbare ouderen (werkgebied van Zinzia) in de thuissituatie zijn in staat met de inzet van het AGT (Behandelexpertise van Zinzia langer thuis te blijven (aantoonbare productie) - Koppeling met klantenbestand keten dementie – kwetsbare ouderen/huisartsen-praktijken in de regio en Front-Office Zinzia i.o. 	<ul style="list-style-type: none"> - De extramurale prestaties (behandeling individueel) zijn vertaald in Zinzia AGT beleid en werkafspraken werkwijze - De klantprocessen zijn voor 80% gestandaardiseerd ingericht vanuit perspectief thuiszorg (kosten-dekkend en inzet behandelaren vanuit bestaande formatie) - Behoeftte onderzoek Indisch Molukse doelgroep bovenregionaal (haalbaarheid en business case) - Het behandeldossier (ECD) ondersteunt volledig het proces van start tot declaratie - Maandelijks voortgang AGT monitoren 	Januari 2015 MT besluit, Q1 en doorlopend uitvoering	<p>Regie Manager <u>E&BC</u> met aansturing tijdelijke werkgroep AGT Ondersteuning vanuit EAD en secr. RvB</p>
	<p>Bewegen als onderdeel van het dagelijkse leven</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Het huidige 'projectplan' is herschreven naar beleid bewegestimulering Zinzia (met optimale inzet van mantelzorgers/informele zorg). Een door ontwikkel 	<ul style="list-style-type: none"> - Bewegestimulering maakt onderdeel uit van het Zorgleefplan waarbij mantelzorgers actief worden uitgenodigd bij te dragen - Bestaande en nieuwe activiteiten rondom bewegestimulering op basis 	Q1 t/m Q4	<p>Doorontwikkelgroep bewegestimulering</p>

		agenda is gereed.	van de vraag zijn ontwikkeld en Zinzia breed ingevoerd (inclusief scholing/coaching met 70% werkplekleren) - Systematische communicatie over de voortgang van beweegstimulering - Een beweegklimaat creëren		
	Doelgroepen beleid	- Een programmajijn Zinzia PG verblijf is ontwikkeld (basis is op orde) en ingevoerd	- De visie dementie en ondersteuning Zinzia. de Zorgstandaard Dementie (landelijk beleid) en het lesmateriaal van "U woont nu hier" (Gerke de Boer) is vertaald in werkwijzen (80-20 regel) voor de dagelijkse praktijk - Per locatie met Verblijf PG is dit vertaald in een concreet plan voor de implementatie (rekening houdend met de (nieuw)(ver)bouw van de locaties ONO en DLH	Q1 Q2 t/m Q4	Samenstellen tijdelijke werkgroep (combi behandel en zorgprofessionals) <u>MT lid Zorg</u> proceseigenaar
	Communicatie/ Dialogoog	- Cliënt en cliëntvertegenwoordigers zijn voldoende geïnformeerd over relevante informatie voor verblijf, zorg en activiteiten. - Zinzia heeft een hogere waardering van cliënten op de reputatieonderdelen; dienstverlening, zorg en ondernemerschap ontwikkeld door externe communicatie. - Potentiële cliënten & verwijzende stakeholders weten wat Zinzia te bieden heeft en hebben een voorkeur voor Zinzia ontwikkeld.	- Hernieuwde folderlijj - Cliëntinformatiepakket herzien - Informatie via website ontsluiten - Nieuwsbrief door afdelingen - Verbeterplan opstellen voor deze drivers - Meten waardering medio 2015 - Externe communicatie is uitgebreid – exposure is vergroot - Extranet voor verwijzers met veel informatie lanceren	Q1, Q2 Q2 en doorlopend 2015 Q3	<u>Senior C&M</u> – afd. communicatie uitvoering – Regiomanager(s) en man. E&BC <u>Senior C&M</u> , afd. Comm. Manager E&BC en <u>senior C&M</u> Senior C&M

Onderwerp	Resultaat	Acties	Wanneer	Wie
<u>B. Medewerker perspectief</u>	De professionals zien zichzelf als uitgangspunt van excellente zorg. Medewerkeroordeel is hoger dan 2014			
Metten is weten	- Besluit over de wijze van tussenmeting - Uitgevoerd MTO	- Onderzoek naar methode van meting en voorstel MT - Uitvoeren onderzoek - Verbeteracties onderdeel van het jaarplan 2016	Q1 2015 Q4	<u>Manager HRM</u> MT-leden
Leren als gouden draad - Zinzia Academie (70% leren op de werkvloer)	- Alle Zinzia medewerkers hebben toegang tot Zinzia academie - Alle BIG-leerpaden zijn beschikbaar -70% van de medewerkers heeft een module uit de Zinzia-academie afgerond. - Plan van aanpak voor de ontwikkeling/transitie van helpende naar verzorgende (optimale personele mix)	- Zinzia Academie toegankelijk maken: vullen LMS systeem met data en testen daarvan - Leeractiviteiten per functiegroep inzichtelijk - BIG leerpaden ingevoerd - Ontwikkelen plan van aanpak en start uitvoering	Q1 Q2 Meting Q4 Q1	<u>Manager HRM/teamleider HRD</u> <u>Manager HRM/Teamleider HRM i.s.m. MT-leden Zorg & Behandeling</u>
Leren als gouden draad – Introductie van nieuwe medewerkers	- Nieuwe medewerkers hebben een goede introductie gehad: - Voelt zich welkom bij Zinzia - Kent de betekenis van KLEUR en de steunpijlers Presentie en Lean - Gebruikt intranet en de verschillende modules die hierin ophangen. - Kengetallen over effectiviteit zijn vastgesteld en geïntegreerd in bestaande dashboard	- Fasering introductie in MT - De 6 modules van de introductie (waaronder een leerpad) zijn geïmplementeerd.	Q1 en Q2	MT leden (regie <u>manager HRM</u>) en comm/marketing

Onderwerp	Beoogd Resultaat	Acties	Wanneer	Wie
Leren als gouden draad- Versterken positie van professionals: presentie, lean en veiligheid als basis voor het dagelijkse werk (Gezinssysteem)	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerker is in staat om excellente zorg te bieden en wordt daarop getoetst - Er is een visie op de wijze van versterking van de professionals vanuit de verschillende pijlers. Presentie, lean, zorg veiligheid en eigenaarschap zijn onderdeel van het dagelijkse werk van medewerkers van Zinzia (competenties) - Leidinggevende geven op basis van de resultaten van competentie management een weergave van de stand van zaken binnen hun afdeling 	<ul style="list-style-type: none"> - Integrale aanpak gericht op de medewerker: job-coach, presentie, lean, SVO - Deelactiviteitenprogramma voor Lean en presentie - Profiel voor een jobcoach beschikbaar, jobcoaches zijn benoemd en aangesteld - Rapporteren over de toepassing van presentie, lean, veiligheid is onderdeel van de kwartaal-rapportages 	<p>Q2</p> <p>Q1 en doorlopend</p> <p>Q3</p> <p>Q1</p>	<p>Man. HRM</p> <p><u>Proceseigenaar Lean & Presentie</u> met ontwikkelgroep</p> <p>Man. HRM</p>
Sterk verankerde ondersteuning van EVV- SVO- SOG.	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers ervaren dat ze inhoudelijk en functioneel zijn gecoached - EVV-ers fungeert als klantondersteuner en vervuld een spin in het web functie voor alle (formele en informele) betrokkenen rondom een klant. - De veranderende rol van de leidinggevende is omgezet in nieuw gedrag 	<ul style="list-style-type: none"> - Geactualiseerd beleid en werkprocessen zijn ontwikkeld (samenhang met ECD traject) EVV nieuwe stijl - Eenvoudige toets huidige EVV-ers op geschiktheid - De bestaande EVV opleiding wordt beoordeeld op voldoen aan eis Zinzia - Zinzia EVV nieuwe stijl zijn geschoold en werken conform beleid - Ontwikkeltraject professionalisering EVV-ers - SVO functie door ontwikkelen - De organisatie aantrekkelijk maken voor SVO/niveau 5 VP - Taakdelegatie SOG-SVO (door ontwikkelen) 	<p>Q1,Q2</p> <p>2015</p> <p>Vanaf Q2</p>	<p><u>MT lid zorg en behandeling (regie)</u> in samenspraak met Staf kwaliteit & Innovatie? <u>HRM/ Zinzia Academie</u></p>

	Strategische personeelsplanning	- Strategische personeelsplanning passend bij de vraag vanuit Zinzia	- Plan van aanpak bespreken in MT Hierin opgenomen: de bevindingen van het leeratelier, de ontwikkeling van helpende naar verzorgende, en de verandering in het profiel van de leidinggevenden	Q2	<u>Manager HRM</u>
	Present leiderschap maakt het verschil	- De leidende coalitie Zinzia spelen een cruciale rol in het verandertraject Visie op leiderschap voor bereiken excellente zorg. - De leidende coalitie laten in hun gedrag de effecten en resultaten zien van hun veranderende rol voor het bereiken van excellente zorg - Leidinggevenden zijn competent voor het doorvoeren van de verandering binnen Zinzia en tonen dit in hun gedrag	- Onderdeel van bestaande trajecten MD/gesprekscyclus - Nieuw profiel voor leidinggevenden - Voorstel voor MD 2015 (passend bij behoefte middenkader) en MT	Gehele jaar Q2/Q3 Q1 Q1/Q2	<u>MT-leden</u> HRM (regie) HRM (regie) HRM HRM (regie) en TL HRD
	Onderwerp	Resultaat	Acties	Wanneer	Wie
	<u>C. Bedrijfsvoering</u>				
	ICT BI tool	- BI tool is gereed	- Uitvoering conform ICT plan - Oriëntatie op BI tool (plan van aanpak marktonderzoek en implementatie BI tool)	Q1, Q2 met uitloop naar Q3	<u>Man. bedrijfsvoering</u>
	Onderwerp	Resultaat	Acties	Wanneer	Wie
	<u>D. Gebouwen en terreinen</u>				
		- Bestendig beleid			

	Onderwerp	Resultaat	Acties	Wanneer	Wie
	E. Strategie & Organisatie				
	Medewerkers committeren zich aan de Zinzia doelen	- Medewerkers die weten waar Zinzia voor staat (identiteit) voelen zich gewaardeerd en dragen slagvaardig in gedrag bij aan de strategische doelen van Zinzia	- Uitvoering <i>plan van aanpak Zinzia-verhaal - alignment</i> - Leidinggevende coalitie geeft voorbeeld in gedrag & als verteller - Interne communicatie(kanalen) doorgevoerd: intranet – nieuwsbrief - werkoverleg	Doorlopend in 2015 “jaar van de kraking” Q1, Q2 met uitloop naar Q3	Regie senior C&M, verantwoordelijk voor uitvoering MT, W.Huizing, leidende coalitie
	Etalage Zinzia	- Front-Office Klantbureau is ingevoerd	- Herinrichting Front-office (beleid, taak, bemensing) is ontwikkeld en vastgesteld - Medewerkers Front-Office zijn benoemd - Men werkt volgens de gemaakte afspraken vanuit een centrale functie (80%) en indien relevant 20% decentraal	Q1 Q2 Q2 en doorlopend	Manager E&BC en Senior communicatie & marketing i.s.m. MT leden zorg en bedrijfsvoering
	Netwerk-stakeholders/ reputatiemanagement	- Professioneel relatiebeheer zorgt voor warme relaties met verwijzers en de top tien stakeholders. - Reputatiemanagement op de zwakke drivers draagt bij aan betere marktpositie.	- Analyse belangrijkste 10 stakeholders: workshop - Strategie & beleid over bewerking belangrijkste stakeholders: workshop - Verbeterplan reputatie op basis van rep.onderzoek – deskresearch bestaand materiaal: optie: workshop	Q1 Q3	Senior C&M initeert, input & uitvoering MTplus Idem Senior C&M initeert. – uitvoering MT
	De professional in regie	- De Professionele Advies Raad (PAR) in oprichting draagt in ontwikkeling en beroepsinhoudelijk bij aan het bieden van excellente zorg	- Plan van aanpak opstellen (PAR i.o.) - Toerusten van de PARio- leden op de adviesrol - Bepalen missie en visie: creëren van alignment - Activiteitenplan PARi.o. (uitvoeringsfase) - Beschrijven en publiceren innovatieve aanpak PAR binnen Zinzia - Evaluatie na 1 jaar PARi.o. met evt. advies omzetten naar een def. PAR	2015	Externe begeleiding door CC Zorgadviseurs Aanspreekpunt manager E&BC/ manager HRM RvB
	Corporate communicatie Zinzia sluit aan bij (gewenste) identiteit	- Externe communicatie draagt bij externe zichtbaarheid & naamsbekendheid en verbetering marktpositie	- Corporate communicatieplan: externe communicatiedoelen	Q1 en Q2	Senior C&M, afdeling communicatie.

