



ZORGBALANS JAAROVERZICHT 2017



Zorgbalans Omdat goede zorg heel persoonlijk is



EEN INSPIREREND RESULTAAT

Medewerkers met passie en vakmanschap. Overall binnen Zorgbalans. Dat viel me begin dit jaar direct op in mijn eerste dagen en weken als nieuwe bestuurder van Zorgbalans. Die passie en dat inspirerende vakmanschap zag ik niet alleen in de dagelijkse, liefdevolle zorg rond het bed en in de wijk, maar ook in de ondersteunende diensten.

Binnen Zorgbalans hebben we in 2017 twee ingrijpende reorganisatietrajecten afgerond. We zien nu dat het aantal collega's met direct cliëntcontact weer toeneemt. Onze cliënten en medewerkers zijn tevreden. En we boekten over 2017 een goed financieel resultaat als gevolg van verantwoord beleid. Ons kwaliteitsbeleid, afgestemd op het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, staat als een huis. Kwaliteit telt meer dan ooit!

Het werd me in alle verkennende gesprekken en ontmoetingen, zowel met cliënten als medewerkers, snel duidelijk dat de strategische thema's binnen Zorgbalans - het leveren van Goede Zorg en Goed Werk, op een economisch duurzame wijze - voor iedereen echt léven. Daarmee gaan we de komende jaren door. Daarbij zijn er een paar onderwerpen waar we ons de komende tijd vooral op richten. Zo zoeken we hard naar een flinke groep nieuwe collega's. Het valt niet mee om die te vinden.

Daarom steken we meer geld in de werving van nieuwe medewerkers.

Verder gaan we door met het investeren in de verdere ontwikkeling en opleiding van onze medewerkers, zij-instromers, omscholers en pas-afgestudeerden. We blijven zoeken naar nieuwe manieren van opleiden, zoals in het Leerhuis in Velsersduin, waar helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding het vak in de praktijk leren. Bijgestaan door ervaren collega's. We kijken ook goed of het verstandig is nieuwe technologie in te zetten, zodat we mensen bijvoorbeeld langer in hun thuissituatie kunnen blijven verzorgen. En medewerkers helpen in het doen van hun werk. Ik heb er vertrouwen in dat we de komende jaren het goede, inspirerende resultaat van het afgelopen jaar zullen voortzetten!

Tamara Pieterse
Bestuurder Stichting Zorgbalans



WAAR STAAN WIJ VOOR?

Zorgbalans biedt zorg en ondersteuning aan mensen die dat echt nodig hebben. Dat doen we bij mensen thuis, in onze ontmoetingscentra en woonzorgcentra. We gaan uit van de vragen, wensen en mogelijkheden van onze cliënten, veelal ouderen en chronisch zieken. Wij organiseren de zorg en ondersteuning zoveel mogelijk in de buurt vanuit een klein team. Samen met de partner, familie, andere zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers zoeken we naar de beste zorg en ondersteuning in iedere situatie.

We bewegen mee met de ontwikkelingen in de samenleving. We veranderen om aan te sluiten

in wat cliënten en de samenleving van ons vragen. Dat doen we samen met medewerkers, vrijwilligers, mensen om cliënten heen en met organisaties en zorgprofessionals in de regio. We helpen, adviseren en inspireren elkaar. Elke dag weer, om onze cliënten alle zorg en ondersteuning te geven op een manier die zij prettig vinden.

Onze missie hebben we ook in 2017 kunnen waarmaken:

Wij helpen mensen met een zorgbehoefte om zo lang mogelijk zelfstandig en op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven.





BESTUUR EN ORGANISATIESTRUCTUUR

Zorgbalans is een stichting met een 100% dochterbedrijf: FlexiCura B.V. Daarnaast heeft Zorgbalans een deelneming van 40% in Martha Flora Haarlem B.V.

We hebben een besturingsmodel met een Raad van Toezicht & Advies (vijf leden) en een Raad van Bestuur. Eduard van Bockel maakte tot 1 maart 2017 als lid deel uit van de Raad van Bestuur. Anja Schouten vervulde de functie van voorzitter van de Raad van Bestuur. Vanwege haar vertrek naar de externe positie van politiechef van de politie Noord-Holland,

ontstond er vanaf 1 november 2017 een vacature voor de positie van voorzitter van de Raad van Bestuur. De laatste twee maanden van 2017 is het Directieteam door de Raad van Toezicht & Advies aangesteld als waarnemend Raad van Bestuur. Deze waarneming heeft geduurd tot 1 januari 2018. Inmiddels is op 1 januari 2018 Tamara Pieterse benoemd als voorzitter van de Raad van Bestuur.

‘Goede zorg, goed werk en (economisch) duurzaam’, dat zijn de belangrijkste doelstellingen uit de strategische agenda van Zorgbalans tot 2020. Deze doelstellingen vragen om een smalle overhead die goed aanspreekbaar en inhoudelijk stevig betrokken is.

Daarom is de topstructuur van Zorgbalans aangepast en daarbij zo klein mogelijk gehouden. De organisatie wordt vanaf 2017 geleid door een directieteam van drie directeuren onder voorzitterschap van de voorzitter van de Raad van Bestuur. Bij belangrijke besluiten wordt vooraf het directieberaad, een vaste groep experts uit de organisatie, geraadpleegd.



STRATEGIE

In ons denken en doen hebben we de laatste jaren steeds meer nadruk gelegd op werken vanuit de vraag van onze cliënten. Met als doel verdere verbetering van de kwaliteit en het verlenen van liefdevolle, goede zorg. Dit waren dan ook de uitgangspunten toen we in 2015 startten met het herijken van onze strategie en besturingsfilosofie voor de beleidsperiode 2016-2019.

Daarbij hebben we ons laten inspireren door vier externe ontwikkelingen en trends, die leidend zijn voor ons strategisch denken: het toenemend belang van cliëntzeggenschap; digitalisering en de kansen die dat met zich meebrengt; het vakmanschap van zorgprofessionals die liefdevolle zorg willen kunnen verlenen; en het toenemende marktdenken waardoor cliënten meer zelf moeten regelen en betalen, en zorgorganisaties zoals wij duidelijke keuzes moeten maken in de zorg die wij aanbieden en aan wie.

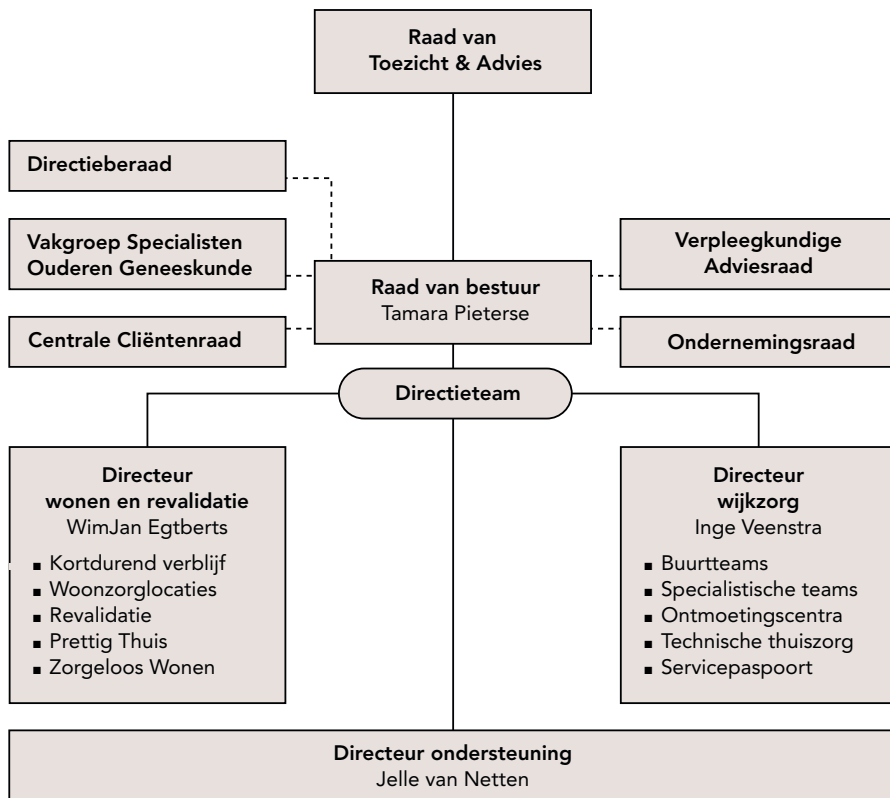
De kern van onze Strategische agenda Zorgbalans 2016-2019 is: het leveren van Goede Zorg en Goed Werk in 2020.



Vanuit deze strategische ambities:

- Wijkzorg bestendigt het werken in de wijk en zoekt de samenwerking met andere diensten en producten binnen en buiten Zorgbalans op een economisch duurzame wijze.
- Wonen werkt toe naar kleine teams in onze woonzorglocaties waarbij de teammanagers een faciliterende/passende rol krijgen.
- Ondersteuning richt de systemen zó in dat de teams en locaties zoveel mogelijk zelf kunnen uitvoeren, daarbij eventueel ondersteund door een centraal informatiepunt. De ondersteuning is eenvoudig en sober ingericht en doet alleen wat echt nodig is voor het primair proces.

Organogram Zorgbalans 2017



Noot: Tamara Pieterse startte formeel op 1 januari 2018.

ONZE THUISZORG

Eind 2017 zaten we op 45 Buurtteams, waarmee de omvorming naar kleine zelf-organiserende teams vrijwel is afgerond. Naast de Buurtteams, die samen wekelijks aan meer dan 2000 mensen thuis zorg geven, bestond onze wijkzorg eind 2017 uit zeven gespecialiseerde teams (Technologische Thuiszorg, Oncologieteam, Longteam, Wondteam, Hartfalen, BrainZ en ErgoThuis), huishoudelijke ondersteuning en Servicepaspoort. Onze wijkverpleegkundigen participeren vanuit de buurtteams in de sociale wijkteams in Haarlem, Zandvoort en Velsen. Via Wijkgerichte Zorg zijn 26 verpleegkundigen ouderen (VO) verbonden aan huisartspraktijken.

Vanwege de aantrekkelijke vraag stond werving van thuiszorgmedewerkers hoog op de agenda in 2017. Extra vraag ontstond naar ons technisch thuiszorgteam en onze regionale expertiseteams.

Eind 2017 telde Zorgbalans 9 Ontmoetingscentra in de regio, die dagbesteding bieden voor 'kwetsbare mensen die mogen vergeten'. Net als de gespecialiseerde teams, werken zij nauw samen met de buurtteams. Eind 2017 boden onze Ontmoetingscentra samen wekelijks aan ca. 500 bezoekers een activiteitenprogramma aan.

Zorgbalans is (mede) initiatiefnemer en lid van de stuurgroep Wijkgerichte Zorg in de regio Zuid-Kennemerland. Deze is gericht op kwetsbare, zelfstandig wonende ouderen met chronische aandoeningen. In deze stuurgroep trekken we samen op met huisartsen, welzijnsorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Onze verpleegkundigen ouderenzorg werken op hun beurt weer samen met ruim honderd huisartsen. In 2017 is, in het kader van de wijkgerichte zorg, de samenwerking met de huisartsen geïntensiveerd.

We bieden steeds meer technologische oplossingen, zoals het product 'Alarmopvolging' voor in huis. In het 'Technologiehuis' laten we allerlei nieuwe technologieën zien. In 2017 zijn we voorzichtig begonnen met het gebruik van robotica bij een aantal van onze cliënten.

Cliënten stellen wel eens vragen waar onze medewerkers niet direct antwoord op hebben. Daarom zijn we in 2017 gestart met de app 'Eva', de virtuele Zorgbalans-medewerker die het antwoord weet op vele vragen.





ONZE WOONZORGCENTRA

In 2017 kwam vanuit de regering extra financiering vrij voor nieuwe medewerkers. We zijn er in geslaagd om in 2017 (netto) 150 nieuwe collega's te vinden.

We hebben flinke stappen gezet in het aanjagen van zelforganiserende teams binnen de woonzorgcentra en onze ondersteunende diensten. Daarnaast hebben we de managementstructuur op de locaties aangepast: voortaan is er één locatiemanager voor de aansturing, bij grote locaties aangevuld met een teammanager.

In 2017 hebben we het aantal Prettig Thuis teams uitgebreid tot een totaal van zestien teams. Die boden zorg aan cliënten met een indicatie ZZP 3VV t/m 6VV.

Afgelopen jaar hebben we onze elfde locatie geopend: Molenweid in Velsbroek, op basis van een nieuw concept. In deze locatie wonen dertig cliënten, ieder in een eigen, ruim appartement. Cliënten maken niet deel uit van een vaste groep, maar bewegen zich vrij door het hele gebouw en kiezen, per moment, met wie ze samen willen zijn, waar ze eten en wie ze ontvangen.

In de woonzorgcentra hebben we de woon- en leefomgeving verder aangepast op de nieuwe doelgroepen: cliënten met een intensieve zorgvraag. Zo hebben Breezicht en De Heemhaven hun woonconcept 'Net als Thuis' verder ontwikkeld. Beide locaties slagen erin daar een geheel eigen, maar vooral warm, gezicht aan te geven. Deze locaties zijn steeds meer 'woning' en steeds minder instelling. Medewerkers helpen enthousiast mee de woonomgeving steeds meer 'eigen' en huiselijker te maken.

De bouw van Horstendaal en Saanensduin - in Park Vogelenzang te Bennebroek - is in 2017 gestart en opent medio juni 2018. Met deze nieuwbouw wil Zorgbalans tegemoetkomen aan de vraag in de regio naar een beschermde woonomgeving voor mensen die intensieve zorg nodig hebben. Verdeeld over twee gebouwen komen hier 64 bewoners, in groepen van 8.

We hebben begin 2017 het besluit genomen om naar een alternatief voor ons zorgdossier te zoeken. Redenen hiervoor waren de gebruikersvriendelijkheid van onze huidige applicatie en de ervaren performanceproblemen. In een pilot hebben we de digitale applicatie LableCare getest. In 2018 besluiten we of LableCare de standaard wordt binnen Zorgbalans.

LEREN EN OPLEIDEN

Zorgbalans heeft in 2017 flink geïnvesteerd in het aantal vaste medewerkers (met name verpleegkundigen en verzorgenden). We organiseerden een groot aantal wervingscampagnes. Zo organiseerden de VIP'ers (de opleiding Verzorgende In de Praktijk is een niveau 3IG opleiding die Zorgbalans, samen met het ROC Nova College, verzorgt) een snapchat-campagne, onder de noemer 'Snap jij de zorg?'. Doel was jongeren te interesseren voor een zorgopleiding.

We werven in 2017 zestig extra mensen via zij-instrooming en omscholing. Zo startten instromers met verschillende opleidingen en ervaringen als achtergrond met de verkorte opleiding Verzorgende 3IG, waarbij ze werken en leren combineren: naast hun scholing gaan ze aan het werk bij een buurtteam of op een woonzorglocatie en ontvangen ze direct een volwaardig salaris en een vast contract.

Binnen Zorgbalans neemt de leerbehoefte van onze mensen toe. Daarom investeerden we ook in 2017 weer flink in opleidingen. Digitaal leren wordt hierbij steeds belangrijker. Naast alle mogelijkheden van ons eigen digitale Leerplein boden we in 2017 ook de curricula van de niveau 3IG en niveau 4 opleiding in digitale vorm aan.

In samenwerking met LOI en het Spaarne Gasthuis hebben we een innovatieve opleiding-op-maat voor zij-instromers ontwikkeld, gericht op verpleegkundigen MBO 4. Deze opleiding, de eerste in zijn soort in Nederland, gaat in 2018 van start.

Op alle niveaus zijn medewerkers doorgeschoold. In 2017 volgden in totaal 349 Zorgbalans-medewerkers een volledige opleiding. Daarvan hebben er 65 in 2017 een diploma ontvangen, 20 medewerkers zijn voortijdig gestopt en de anderen ronden hun opleiding af in 2018 of later. In juni 2017 is de eerste groep VIP'ers gediplomeerd. In de intramurale locaties hebben de meeste medewerkers het dementieprogramma afgerond.

In Velserduin is in september 2017 een start gemaakt met het Leerhuis. Op twee woningen waar zestien cliënten wonen, wordt de zorg vrijwel volledig door helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen in opleiding geleverd. Onder begeleiding van een vaste, ervaren kern collega's. Deze nieuwe vorm van leren zorgt voor een optimaal leerklimaat.

De ouderenzorg wordt steeds complexer waardoor de ondersteuning en inzet van een HBO verpleegkundige aan belang wint. In 2017 hebben we besloten om ook intramuraal een Zorg Innovatie Centrum op te zetten, in Velserduin IJmuiden.





KWALITEIT

Dit verslagjaar stond in het teken van de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit Kwaliteitskader sluit goed aan bij het ontwikkeltraject dat Zorgbalans de afgelopen jaren al heeft doorlopen. Daarbij is onze opvatting dat we aan alle vereisten en normen voldoen.

Cliënten en hun naasten waarden de kwaliteit van onze zorg met een 8,2 (bron: Zorgkaart-Nederland). Specifiek voor de thuiszorg kregen we een waardering van 8,4.

We deden in 2017 uiteenlopende interne kwaliteits-audits. Zo voerden leerlingen van onze EVB opleiding (Eerst Verantwoordelijke Begeleider) interne audits uit. Zij focusten aan de hand van een aandachtspuntenlijst op het gebied van hygiëne bij verschillende afdelingen, huiskamers en kleinschalig wonen.

Ook in 2017 kregen we weer bezoek van een aantal externe inspecteurs; met de uitkomsten van deze kwaliteitsonderzoeken zijn we aan de slag gegaan. Daarnaast nam Zorgbalans deel aan een groot aantal kwaliteitsprojecten, met uiteenlopende partners uit de sector.

In 2017 ontving de Klachtencoördinator 9 klachten van thuiszorgcliënten, 3 klachten van cliënten van Prettig Thuis teams en 24 klachten

van cliënten (en/of hun familie) van de woonzorgcentra. De klachten varieerden van minder ernstig tot ernstig en hadden met name betrekking op de categorieën Organisatie, Verpleging, Verzorging, Facilitair en Bejegening. Ten opzichte van 2016 nam het aantal bij de Klachtencoördinator ingediende klachten iets af.

Klachten en incidenten analyseren we volgens de beproefde Prisma-methode, zodat we hiervan kunnen leren en onze zorgaanpak kunnen verbeteren. Aan de hand van deze methode onderzoeken we (ernstige) incidenten waarbij we met de betrokkenen stapsgewijs de oorzaken van het incident in beeld brengen en gezamenlijk verbeterpunten formuleren. In 2017 zijn tien onderzoeken via deze methode uitgevoerd.

Zorgbalans heeft in 2017 met Omring en De Zorgcirkel een lerend netwerk gevormd. Deze organisaties zijn ongeveer even groot als Zorgbalans, en in een vergelijkbare ontwikkeling. Het gemeenschappelijke is de basis voor het gedrieën geformuleerde 'Kwalifest' waar de drie organisaties naar toe willen werken. Daarnaast willen ze leren van elkaars onderlinge verschillen en de kwaliteit van de zorg verbeteren.

FINANCIIEEL

Het jaar 2017 was niet alleen op het gebied van goede zorg en goed werk een gunstig jaar voor Zorgbalans; ook in financieel opzicht hebben we het goed gedaan, met een positief jaarresultaat van € 6,9 miljoen. Met name dankzij kostenbeheersing en goede prestaties van zowel onze teams in de wijkzorg, als die in onze woonzorgcentra en revalidatie. Maar ook door vrijval van een flinke reservering die niet nodig bleek omdat de ondersteuning minder is gekrompen. Het jaarresultaat voegen we toe aan ons eigen vermogen, want we willen 'sparen voor later'. Zodat we ook in de komende jaren kunnen doorgaan met investeren in zorg, mensen, technologie en onze woonzorglocaties.



DE CIJFERS VAN 2017

Clënten

Woonzorgcentra en Prettig Thuis

1560 cliënten in zorg

539.684 dagen zorg en verpleging

Thuiszorg

3.597 cliënten in zorg

805.931 uren zorg en verpleging

Ontmoetingscentra

312 bezoekers

47.954 dagdelen dagactiviteiten.

Medewerkers

Aantal

1.953 fte waarvan 1.835 fte bij Zorgbalans en

118 fte bij FlexiCura

947 vrijwilligers bij Zorgbalans

Ziekteverzuim

6,1 %

Financieel (bedragen in € mln)

Bedrijfsopbrengsten	€ 151,4
Bedrijfskosten	€ 144,5
Resultaat	€ 6,9
Eigen Vermogen	€ 38,4
Solvabiliteit	36,5%
Werkkapitaal	€ 23,5





Dit boekje geeft een overzicht van de belangrijkste resultaten, gebeurtenissen en ontwikkelingen van Zorgbalans in 2017.

Meer informatie is te vinden in het complete maatschappelijk jaarverslag 2017. Dit is te zien op onze website bij 'Over Zorgbalans'.



Zorgbalans
Postbus 6166
2001 HD Haarlem
023 - 8 918 918
info@zorgbalans.nl

www.zorgbalans.nl