

Jaarverslag de Posten 2018

dePosten 45 jaar

De Posten kiest koers

Ook in 2018 hebben onze medewerkers en vrijwilligers, samen met mantelzorgers en familie van klanten hard gewerkt om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening binnen én buiten de Posten verder te verbeteren. Het was het jaar van hernieuwde aandacht. Meer aandacht voor de persoonlijke levenskwaliteit van onze klanten, maar ook voor elkaar. Tegelijkertijd was 2018 het jaar van koers uitzetten. Een koers - samengevat in een meerjarenstrategie - die ons

helpt verder te groeien als klantgerichte en wijkgerichte organisatie. Ik ben trots op het behaalde resultaat, maar vooral op de samenwerking met onze adviesraden en op de inzet van alle medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers van de Posten. In dit jaarverslag leest u meer over onze koers en wat dit ons in 2018 heeft gebracht. Veel leesplezier!

Rick Hogenboom
Directeur-bestuurder

Beleid

Missie de Posten

Samen met u en uw naasten zet de Posten zich in voor uw woon- en leefplezier. Wij zijn naast zorgverlener ook ondersteuner, gids en goede buur.

Kernwaarden de Posten

Met onze kernwaarden Hartelijk, Huiselijk, Hulpvaardig onderstrepen we onze missie en visie

Visie de Posten

Onze visie is gebaseerd op de humanistische waarden: wederzijds respect, solidariteit en keuzevrijheid. Wij zijn er om u te helpen bij fysieke, emotionele en sociale uitdagingen, zodat u zichzelf kunt zijn en een plezierig en fijn leven kunt leiden op de plek van uw keuze.

Maatschappelijk betrokken

Wij voelen ons verbonden met de wijk en de maatschappij. We geloven in de kracht van mensen en samenwerking, van vooruitgang en duurzaamheid.

Groot aantal vrijwilligers uit stadsdeel Zuid, die zorgen voor binding met de omgeving

De Posten fungeert als opleidingsinstelling voor veel beroepen in de zorg

Veel stage- en opleidingsmogelijkheden

Werkervaringsplaatsen en werkplekken aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Huisvesting voor studenten en kwetsbare jongeren

Werkpakt keurmerk

Tafel van Marcelis

dePosten

Hartelijk Huiselijk Hulpvaardig

Algemene gegevens

Klanten per 31-12-2018

WLZ	
Intramuraal	257
Extramuraal	43
Extramurale behandeling	7
Wijkverpleging	390
DBC's	12
ELV	8
WMO	332

Opbrengsten/kosten

Opbrengsten	€ 30.581.245
Personeelskosten	€ 22.000.858
Overige kosten	€ 7.690.301
Resultaat	€ 890.086

Klanttevredenheid

Klantwaardering	8,0
Zorgkaart Nederland	7,5

 **Zorgkaart Nederland**
Geef uw mening!

Nieuwsgierig naar het gehele jaarverslag?

Kijk op:
www.deposten.nl/jaarverslag

Ons kwaliteitsverslag leest u op
www.deposten.nl/kwaliteitsverslag

Ons beleid in beeld?

Bekijk onze posts



Jaarverslag de Posten 2018

Netwerkorganisatie

In 2018 stonden resultaatgericht management en het werken aan een communicatieve organisatie centraal.

Ontwikkeling in 2018

- ✓ Opstellen van een digitaal jaarplan
- ✓ Herijking beleidscyclus
- ✓ Bewaken en versterken van het imago van de Posten
- ✓ Bijeenkomsten 'werken vanuit de bedoeling' voor medewerkers
- ✓ Publiceren nieuwsbrieven van de directie
- ✓ Start ontwikkeling communicatie strategie

Wonen

In 2018 ontwikkelden we een woonvisie. Daarvoor is gekeken naar meer dan een gebouw alleen. Ook welzijn, zorg, diensten en ondersteuning dragen immers bij aan kunnen wonen op je eigen manier. Ook zijn de ontwikkelingen en trends in het zorglandschap in beeld gebracht, evenals die van de wijk rondom de Posten. Het resultaat is een visiedocument waarin staat omschreven hoe we toekomstbestendig en duurzaam wonen voor ons zien.

Kwaliteit en veiligheid

Benieuwd hoe de Posten invulling geeft aan de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg?

Lees ons kwaliteitsplan op:
<http://www.deposten.nl/kwaliteit>

Ontwikkeling in 2018

- ✓ Doorontwikkeling van het Kwaliteitsmanagementsysteem het 'Kwaliteitskompas'
- ✓ In- en externe audits waaronder intercollegiale toetsingen
- ✓ Oprichting Incidentencommissie en nieuw meldsysteem voor incidenten en calamiteiten
- ✓ ISO-certificering
- ✓ Oprichting overlegvorm Kwaliteit in Beeld
- ✓ Doorontwikkeling kwaliteitsstructuur
- ✓ Klanttevredenheidsonderzoeken

Organisatie ontwikkeling

In 2018 zette de ontwikkeling naar een meer klantgerichte organisatie door. Missie en visie staan hierbij centraal.

Ontwikkeling in 2018

- ✓ Herinrichting bedrijfsonderdeel Hospitality en Services
- ✓ Aanstelling Facilitair Manager
- ✓ Aanscherping facilitaire processen
- ✓ Renovatie restaurant De Brink
- ✓ Nieuw meubilair in huiskamers in de Posten

Medezeggenschap en inspraak

Onderwerpen waarbij de raden betrokken zijn geweest, o.a.:

- ✓ Opstellen van begroting
- ✓ Keuze voor vier welzijns-thema's
- ✓ Opstellen van kwaliteitsplan en -verslag
- ✓ Opstellen van plan Waardigheid & Trots
- ✓ Ontwikkeling van woonvisie de Posten
- ✓ Inzet van extra kwaliteits-gelden
- ✓ Ontwikkeling van de meer-jarenstrategie
- ✓ Herzien van missie en visie
- ✓ Opstellen van beleid rondom ziekteverzuim en vitaliteit
- ✓ Aanscherpen van verschillende facilitaire processen
- ✓ Inspelen op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt



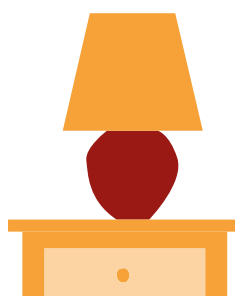
Cliëntenraad (CR)



Ondernemingsraad (OR)



Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR)



Medewerkers; kwaliteit en werkplezier!

De Posten is ervan overtuigd dat werkplezier en kwaliteit hand in hand gaan. We zetten daarom niet alléén onze klanten, maar ook onze medewerkers centraal. We investeren niet alleen in vakmanschap, maar ook in

werkplezier. Want bevlogen medewerkers die trots zijn op hun werk, zijn meer betrokken bij hun werk en doen net dat stapje extra in het belang van klanttevredenheid.

Personeel	2018	2017
In loondienst (exclusief stagiaires)	706	666
FTE's (inclusief stagiaires)	419	358
Percentage ziekteverzuim (excl. zwangerschap)	7,56	7,02

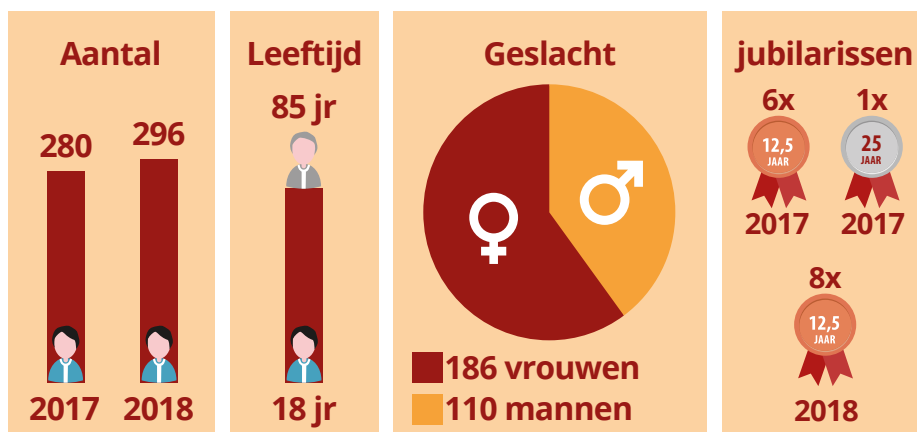
Verzuim en duurzame inzetbaarheid

Ontwikkelingen in 2018

- ✓ Opstellen van heldere en duidelijke afspraken rondom de verzuimprocedure en de handhaving hiervan
- ✓ Meer inzicht op verzuim door de verzuimapplicatie, ook op teamniveau
- ✓ Inzet van actieve en preventieve interventies voor medewerkers
- ✓ Voeren van vitaliteitsgesprekken bij frequent verzuim
- ✓ Invoeren van werkfruit voor alle medewerkers



Vrijwilligers in beeld - 2017/2018



Arbeidsmarkt

De turbulente arbeidsmarkt zorgt voor uitdagingen om voldoende gekwalificeerd personeel te (ver-)binden, boeien en behouden. Zowel binnen de Posten als in de regio ervaren we krapte op de functies niveau 3 (verzorgende IG) en niveau 4 (verpleegkundige) en specifiek voor de extramurale zorg.

We werken hieraan door:

- ✓ Ruimte te bieden aan het leren en ontwikkelen van medewerkers
- ✓ De juiste medewerker op het juiste moment op de juiste plek in te zetten
- ✓ Deelname regionaal samenwerkingsverband met zorgorganisaties en onderwijs (ROC van Twente en Hogeschool Saxion)

Werk van onze vrijwilligers



Dagtochten



Tuin en diervoorzorg



Bezorging maaltijden



Duizenden kopjes koffie



Helpende handen



Dagopvang en dagbesteding



Welzijn en ontspanning

...en nog veel meer!

Jaarverslag de Posten 2018

dePosten

Hartelijk Huiselijk Hulpvaardig

De thema's van de Posten

MUZIEK

- ✓ Inzet van een CRDL
- ✓ Huiskamerconcerten
- ✓ Muziekoptredens
- ✓ Samen zingen
- ✓ Dansworkshop
- ✓ *En nog veel meer*

*Onder andere i.s.m. Kaliber
Kunstenschool*

GROEN

- ✓ Rolstoelwandelingen
- ✓ Inzet van de natuurkoffer IVN
- ✓ Ontwikkelen van een bele-
vingstuin en -route op de
Posten en Erve Leppink
- ✓ Wekelijkse groene en sociale
activiteiten op Erve Leppink
- ✓ Natuurfoto's en -films bekijken
- ✓ Plantenpanelen in huiskamers
- ✓ *En nog veel meer*

*Onder andere i.s.m. IVN en Groen
Verbindt*

Een zinvolle dag

Kleur en zin geven aan het leven van onze klanten, vinden wij erg belangrijk. Welzijn en welbevinden worden daarom steeds meer een vanzelfsprekend onderdeel van de dag. Naast de mogelijkheid om deel te nemen aan onze clubs, activiteiten, voorstellingen en reisbureau, schenken we ook aandacht aan dagelijkse dingen zoals een goed gesprek, samen koken, of een wandeling in de buitenlucht.

62 opgeleide ambassadeurs Welzijn ondersteunen de teams en medewerkers met kennis en advies op dit gebied. De thema's van de Posten: "Groen, Bewegen, Muziek en Eten & Drinken" zijn de rode draad binnen Welzijn.

De rode draad binnen Welzijn

ETEN & DRINKEN

- ✓ Aanbieden van maaltijden in buffetvorm
- ✓ Vernieuwing restaurant De Brink
- ✓ Pilot met zelf boodschappen doen door afdelingen (in het kader van beweging)
- ✓ Team catering ondersteunt en coacht afdelingen waar zelf wordt gekookt bij het aanbieden van gezonde, voedzame verse maaltijden aan de bewoners en bij het koken zelf
- ✓ *En nog veel meer*

BEWEGEN

- ✓ Dagelijkse bewegingsactiviteiten voor onze bewoners
- ✓ Deelname aan congressen, workshops en trainingen
- ✓ Deelname aan diverse onderzoeken
- ✓ Deelname aan Scootmobielrace op het Circuit van Zandvoort
- ✓ *En nog veel meer*

*Onder andere i.s.m. studenten
ROC van Twente*

Familieparticipatie

Dierbaren hebben een belangrijke rol in het leven van onze klanten. We werken daarom met hen samen omdat wij het belangrijk vinden dat deze rol voor zowel de klant als zijn naasten in stand gehouden wordt.

Ontwikkelingen in 2018

- ✓ Organisatie van mantelzorgactiviteiten gekoppeld aan de woonlocatie of woongroep
- ✓ Organisatie van mantelzorghuiskamer, het mantelzorgcafé, familiebijeenkomsten, trainingen en cursussen
- ✓ Daarnaast zet de Posten haar mantelzorgers jaarlijks in het zonnetje.