

Jaarplan 2018

Philadelphia

Het beste uit jezelf

Jaarplan 2018

Stichting Philadelphia Zorg Jaarplan 2018

Voorwoord	5
Onze resultaten in 2017	7
Hier staan we voor in 2018	9
Onze belofte voor 2018	10
Cliëntwaarde	10
Zorgwaarde	11
Medewerkerwaarde	12
Financiële waarde	13
Onderscheidende waarde	14
Onze clusters	14
Projecten	16
Hoe beheersen wij risico's	17

Colofon

Naam	Stichting Philadelphia Zorg
Adres	Postbus 1255
Postcode	3800 BG
Plaats	Amersfoort
Telefoonnummer	033 - 760 20 00
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41035166
E-mailadres	info@philadelphia.nl
Internetpagina/website	www.philadelphia.nl

Voorwoord

Het beste uit jezelf

Philadelphia wil er vanuit een christelijke visie aan bijdragen dat mensen met een verstandelijke beperking gelukkig kunnen zijn en het beste uit zichzelf kunnen halen. Daarom doen we ons werk met verantwoordelijkheidsbesef, passie, aandacht en professionaliteit. We hebben oog voor de situatie en de mogelijkheden van iedere individuele cliënt en houden daar rekening mee als het gaat om zorg, wonen, werken, leren, dagbesteding en welzijn. Philadelphia, het beste uit jezelf!

Philadelphia ligt op koers

De strategische koers 2016-2020 is de basis voor de doelen en activiteiten in het komende jaar. De financiële vertaling van de activiteiten is opgenomen in de meerjarenraming en wordt per jaar meegenomen in de jaarbegroting. We liggen op koers met de uitvoer van onze strategische ambities.

Nieuwe regels loondispensatie

Ondertussen staat de omgeving niet stil. We kregen in 2017 een nieuw kabinet en een regeerakkoord. Er staan geen grote wijzigingen in de langdurige zorg voor de deur, maar er zit wel een adder onder het gras. De huidige regels ten aanzien van loondispensatie voor werknemers met een Wajong-uitkering zullen worden omgezet naar vormen van loonsubsidie.

Hiervoor is een bezuiniging ingeboekt. Het is dus maar de vraag of dit gunstig uitpakt voor onze cliënten. Er is een voornemen tot verlaging van de Wajong, wat de inkomenspositie van onze cliënten verkleint. We zullen dit op de voet volgen en hiervoor aandacht vragen bij de beleidsmakers.

Arbeidsmarkt onder druk

De arbeidsmarkt is volop aan het veranderen. De afgelopen jaren is het aantal banen in de zorg gekrompen als gevolg van maatregelen om de zorg betaalbaar te houden. Op dit moment lijkt het grootste effect daarvan achter de rug. We komen in een situatie waarin weer tekorten ontstaan voor gekwalificeerd personeel. We moeten volgend jaar aan de slag om personeel te binden en te boeien om bij Philadelphia te (blijven) werken.

Balans tussen zorg en zakelijkheid

Na 2018 is de vergoeding voor de huisvesting integraal onderdeel van de zorgzwaartebekostiging. Voor leegstand wordt dan geen vergoeding meer gegeven. Dat betekent dat we nog steeds stevig moeten blijven sturen op een goede balans tussen zorg en zakelijkheid.

Loonsubsidie

Verlaging Wajong

Einde leegstandsvergoeding

Wet langdurige Zorg

Jaarplan 2018

Strategische koers 2016-2020



Mensgerichte technologie

Op ICT vlak en informatieseringsbeleid zullen we bij moeten blijven. Daar blijven we dan ook op inzetten. Philadelphia gaat in 2018 verder met het verkennen van de mogelijkheden van mensgerichte technologie. Technologie biedt volop kansen, maar kan ook angst of weerstand oproepen. Daarom brengen we de ethische aspecten in kaart van technologie en dataverwerking en bestuderen we de acceptatie van nieuwe technieken in het dagelijkse werk.

Problematiek cliënten complexer

We moeten blijven werken aan ons vakmanschap. Met een overheidsbeleid dat er op gericht is om zorg langer thuis te organiseren merken we dat cliënten die wél in aanmerking komen voor verblijfszorg een complexere en intensere problematiek hebben. Dit is een trend die we in al onze clusters signaleren. De intensievere zorgvraag betekent dat we een groter beroep moeten kunnen doen op de professionaliteit van medewerkers.

Controledruk neemt (weer) toe

We merken nog steeds de reflex van overheid en overheidsinstanties om in weerwil van hun eigen woorden toch met nieuwe regels en procedures te blijven komen. In plaats van ruimte en vertrouwen aan de professionals te geven neemt de controledruk en roep om meer transparantie verder toe. We blijven naar buiten toe vertellen over de beweging en kanteling die Philadelphia doormaakt. Veranderen zonder de omgeving en context mee te nemen, gaat niet. Onze cliënten willen een zo gewoon mogelijk leven leiden, met alle kansen en ja ook, risico's van het normale leven. Laten we stoppen met overregulering, protocollering, controleren en medicaliseren als dat niets toevoegt.

Dit jaarplan is ons antwoord op de nieuwste veranderingen en helpt ons koers te houden op onze ambities

Philadelphia werkt vanuit de kernwaarden cliëntwaarde, medewerkerwaarde, zorgwaarde en financiële waarde.



Cliëntwaarde



Zorgwaarde



Medewerkerwaarde



Financiële Waarde

We hebben vier kernwaarden

Onze resultaten in 2017

Philadelphia wil 'het beste uit jezelf' halen en dit met aandacht en plezier doen. Dat is waar we al jaren bewust aan werken én waar we concrete resultaten mee bereiken. We gaan ervan uit dat medewerkers beter presteren wanneer ze kunnen werken vanuit hun vakmanschap, in vrijheid en vanuit hun verantwoordelijkheid en bereidheid om verantwoording af te leggen. Dat geeft ruimte die positief afstraalt op cliënten, omdat medewerkers meer plezier in hun werk hebben en tijd kunnen maken voor oprechte aandacht. In 2017 maken we de eerste stappen om onze organisatie in te richten vanuit dit gedachtegoed, aan de hand van de principes van de zelforganisatie. Een nieuwe filosofie voor de besturing en inrichting van onze organisatie.

Cliëntwaarde

Aandacht en plezier is en blijft afgelopen jaar een belangrijk thema op locaties. In diverse projecten staat aandacht en plezier centraal. Via onze online kanalen zijn daar tal van voorbeelden over te vinden.

CLIËNTEN

78%

goed
of top!



VERWANTEN

64%

goed
of top!

In 2017 vindt 12% van de cliënten dat Philadelphia Top! helpt om het beste uit zichzelf te halen. Van de verwanten is dat 5%. Daarnaast vindt 78% van de cliënten en 64% van de verwanten dat Philadelphia Top! of Goed helpt.

Het project Zeggenschap komt op toeren. In juli is een aantal cliënten gevraagd om andere cliënten te interviewen over dit onderwerp. Ruim 200 interviews zijn er sindsdien afgenomen.

Iedere cliënt heeft recht op goede (wettelijke) vertegenwoordiging om hem bij te staan als hij hulp of bescherming nodig heeft. Philadelphia is in 2017 gestart met het programma 'Goed Vertegenwoordigd'. Doel is de cliënt, indien nodig, passende wettelijke bescherming te bieden.

Zorgwaarde

Verbeteren, vernieuwen en innoveren in de zorg stond in 2017 centraal. Op het vlak van mensgerichte technologie lopen diverse projecten. Philadelphia doet de eerste ervaring in de praktijk op met slimme luiers, slimme apparaten, Sensiks, de inzet van apps zoals de Zorgapp, slimme (nacht)zorg en onze Robot Pepper-Phi.

Toepassen van data staat nog in de kinderschoenen maar we oefenen intensief met hoe we data kunnen gebruiken in onze dienstverlening. Voor het platform 'Mijn Philadelphia' ligt de basis infrastructuur voor het einde van het jaar. In 2018 gaat Philadelphia ook echt gebruik maken van deze infrastructuur.

De materie voor de doorontwikkeling van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) is complexer dan van tevoren is ingeschat. Er is veel vooronderzoek gedaan. Mede op basis van deze kennis zullen we in 2018 zorgvuldig stappen nemen richting een nieuw ECD.

We hebben onze zorgvisies vastgesteld. De implementatie vindt geleidelijk plaats. Het is onderdeel van onze stappen naar zelf-organisatie.

Muziek is in 2017 overal te horen en te beleven binnen Philadelphia. De multi-disciplinaire vakgroep Muziekmaat zorgt voor de verbinding met de zorgvisies. Per zorgvisie is er een muziekexpert die daarop uitdaagt en inspireert. Er wordt ook wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de effecten van muziek voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

Vanuit audits blijkt dat in de basis het huis, het primaire zorg- en dienstverleningsproces, op orde is. Om dit binnen zelforganisatie verder vorm te geven zijn de kaders voor het Huis op Orde met elkaar vastgesteld.

In 2017 zijn nieuwe zorgconcepten uitgewerkt maar de praktische en financiële doorvertaling c.q. oppakken van deze doorvertaling vraagt nog wel aandacht.



we leren van elkaar

Medewerkerwaarde

In 2017 stond het vergroten van werkplezier en geluk in ons werk centraal. Dat deden we op vele manieren. We zijn dit jaar van start gegaan met zelforganisatie. Er zijn einde jaar ruim 80 teams naar het festival 'De Bedoeling, het werkt!' gegaan. Zij maken de eerste stappen.

De serviceorganisatie nemen we in deze kanteling mee. We richten de serviceorganisatie in naar klantbelang, medewerkerbelang en organisatiebelang. We passen vormen en methoden uit agile werken toe om slimmer te vergaderen en te overleggen. Hiermee komen we sneller tot een oplossing. We zijn nog wel lerende en zoekende wat wanneer de beste werkvorm is.

Het Leerhuis breidt haar aanbod met veertien nieuwe trainingen uit. En we krijgen een prijs voor het meest innovatie leerhuis. Ook is de nieuwe trainerspool vernieuwd (130 interne trainers!).

Onze inspirator regelarm reist door heel het land om teams te blijven inspireren op dit thema en te blijven werken vanuit de Bedoeling. Medewerkers volgen via het Leerhuis talloze trainingen om te werken aan hun vakbekwaamheid. We bieden leerlingen en stagiaires de mogelijkheid om hun talenten te ontwikkelen door middel van bijvoorbeeld scholing van MBO4 naar HBO niveau. In het najaar gaat Philadelphia nieuwe functie-

profielen ontwikkelen. Enerzijds vanuit toegevoegde waarden en anderzijds vanuit een aantal basiseisen die horen bij je zaken op orde hebben als zelforganiserend team.

Na de forse verzuimreductie vorig jaar hadden we ons dit jaar tot doel gesteld om een verzuim van 4% of lager te realiseren. Gedurende het jaar bleven we daaronder. Richting einde jaar stijgt het weer. Aan het einde van dit jaar kunnen we vaststellen of we onze eigen norm gaan halen.

Financiële waarde

Het begrote resultaat voor dit jaar gaan we realiseren. We werken gestaag door aan het verbeteren en versimpelen van bedrijfsprocessen.

Binnen het e-HRM pakket komen steeds meer functionaliteiten beschikbaar.

Binnen de afdeling organisatiebelang wordt gewerkt in een nieuwe ketenprocesopzet voor wat betreft de zorgadministratie en facturatie, inkoop en betalen. Er is een nieuw financieel pakket geïmplementeerd. Facturen accorderen gaat eenvoudiger. Lokaal bestellen en betalen wordt makkelijker.

Ook op ICT gebied maken we stappen voorwaarts. We verbeteren onder andere onze infrastructuur en gaan aan de slag met verdere professionalisering van informatiebeveiliging. Aan het eind van dit jaar hopen we gecertificeerd te zijn op de ISO 27001 norm.

Het project business intelligence gaat vernieuwing van de managementinformatie opleveren. In 2017 zetten we weer stappen voorwaarts ten aanzien van onze duurzame doelen. We richten een energiemanagementsysteem in en laten ons als eerste zorginstelling in Nederland ons daar op certificeren.

Aan het einde van het jaar zullen we zeker weten of ons doel om 1,5% energie te besparen gaat lukken. Halverwege het jaar lagen we op koers. Het programma voor de verbetering van onze huisvesting is flink op stoom. Tien huisvestingsprojecten zijn in uitvoering om volgend jaar daadwerkelijk in gebruik te gaan nemen.

Hier staan we voor in 2018

Aandacht en plezier

Cliënten krijgen bij Philadelphia professionele en warme zorg en begeleiding. Daarnaast willen we bekend staan om de aandacht die we geven én het plezier waarmee we dat doen. Aandacht voor elkaar en van mens tot mens. Voor de dingen die voor cliënten belangrijk zijn. Plezier in de alledaagse dingen maakt gewone momenten bijzonder. Dat geeft inspiratie en energie. Aan cliënten én aan onszelf.



we blijven in gesprek

We praten met elkaar

Zo veel mogelijk en naar vermogen zeggenschap en regie over je eigen leven. Dat is het doel van de begeleiding die Philadelphia geeft. Daarom luisteren we naar de wensen en behoeften van cliënten. En praten, denken en beslissen cliënten, familie en medewerkers mee op alle niveaus in onze organisatie. Zo hebben ze direct invloed op de kwaliteit van de zorg en geven ze ons feedback over hoe zij die ervaren en waar wij van kunnen leren.

We werken naar zelforganisatie

Met De Bedoeling zette Philadelphia in op een bewuste manier van anders, regelarm werken. Van zorgen voor, naar zorgen dat. De komende jaren gaan we stappen zetten naar zelforganisatie. De organisatie werkt daarbij aan het vergroten van kennis en kunde van teams en geeft hen handelingsruimte binnen heldere kaders. Ieder team krijgt regie over het eigen werk. Managers geven sturing op het wat en waarom.

We pakken ons vak en blijven leren

Net zoals we dat bij cliënten doen stimuleren we medewerkers om in hun kracht te staan en gebruik te maken van talenten om zelf regie te (leren) voeren over leven, loopbaan en toegevoegde waarde in het werk. We blijven leren en werken continue aan vakbekwaamheid. We bedenken, reflecteren en leren.

Aandacht voor samenleving en omgeving

Zo veel mogelijk onderdeel zijn van de samenleving, zichtbaar zijn, participeren, kansen zien, pakken en groeien. Daar draait begeleiding om en de manier waarop we als organisatie werken. We vergroten onze sociale voetafdruk en werken er aan onze CO₂ uitstoot te reduceren.

Als maatschappelijk verantwoorde onderneming (mvo) werken we vanuit de kernbegrippen people, planet en prosperity. Philadelphia staat ook voor de toekomst in voor duurzame zorg.

Hier staan we voor

- warmte, aandacht, plezier, geluk en welbevinden
- zorg en begeleiding waar muziek in zit
- een goede sfeer op alle locaties
- mensen die hun werk met passie doen en hun talenten laten zien en inzetten
- professionaliteit en verantwoordelijkheid
- regelarm en vanuit de Bedoeling werken
- open dialoog, betrokkenheid, samenwerking met cliënten, verwanten, vrijwilligers, medewerkers en stakeholders
- zeggenschap, meedoen in de maatschappij en kanteling naar zelforganisatie

Onze belofte voor 2018

Wij willen dat Philadelphia een toonaangevende zorgaanbieder is en blijft, partner in de samenleving en onderscheidend werkgever. Zodat onze cliënten en verwanten aantoonbaar meer tevreden zijn en meer zeggenschap hebben en medewerkers zich aantoonbaar meer ontwikkeld hebben, resultaten bereiken én werkplezier ervaren. Onze waarden en thema's uit de strategische koers zijn daarbij leidend. We doen dit alles met plezier en aandacht:

- voor kwaliteit van onze dienstverlening, gericht op interne verbetering en externe verantwoording over ons werk naar stakeholders
- voor de wederkerigheid naar de samenleving, gericht op het groter maken van onze sociale voetafdruk en het kleiner maken van onze CO₂ uitstoot en duurzame zorg
- voor het realiseren van de begrote financiële resultaten
- voor het continue verbeteren, vernieuwen en innoveren van onze organisatie en voor marktconforme groei in omzet en nieuwe cliënten
- voor leuke, inspirerende maar ook nuttige ontmoetingen en initiatieven die we lokaal, regionaal en landelijk organiseren

Clïentwaarde

Aandacht en plezier op locaties

In onze missie spreken we over geluk, en één van onze kernwaarden is aandacht en plezier. Dit omdat we daar echt in geloven. Niet om ook iets aardigs te doen, maar omdat het bijdraagt aan onze missie.

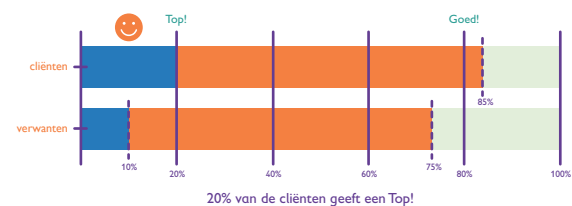
Komend jaar blijven we werken aan aandacht en plezier op locaties én in al onze dienstverlening. We werken aan een prettige (werk)sfeer op de locaties en in onze dienstverlening.

We nemen actief deel aan de samenleving en zetten Philadelphia lokaal, regionaal en landelijk op de kaart. We willen daarbij zichtbaar en hoorbaar zijn.

Hiermee vergroten we onze sociale voetafdruk in wijk, dorp of stad. We stimuleren dat door het uitwisselen van lokale ideeën en door het organiseren van lokale, regionale, landelijke initiatieven gericht op participatie in de samenleving. We halen de buitenwereld naar binnen en gaan zelf actief naar buiten. We organiseren landelijke bijeenkomsten of themabijeenkomsten om Philadelphia te profileren. In 2018 staat muziek in de zorg en op onze locaties weer centraal. We organiseren in juni een landelijk muziekfestijn.

Zeggenschap

Binnen onze organisatie wordt er al vanuit verschillende perspectieven gewerkt aan het vergroten van de regie en invloed van cliënten. Om het versterken van de zeggenschap van cliënten in 2018 verder richting te geven zal er worden gewerkt aan een integrale aanpak, met focus op de cliënt, en betrokkenheid van ouders/verwanten en medewerkers. Het in 2017 ingezette programma 'goed vertegenwoordigd' zetten we in dit kader door. We laten dat samen op lopen met een nieuwe aanpak van het elektronisch dossier. Vanuit de gedachte dat het dossier het eigendom is van de cliënt (al dan niet vertegenwoordigd door een verwant) werken we met elkaar aan het thema zeggenschap.



Clïentwaardering

Om tevredenheid van cliënten en verwanten te meten over de vraag hoe goed Philadelphia helpt het beste uit de cliënt te halen, gebruiken we in 2018 'Dit vind ik ervan!'. Als we volgend jaar terugkijken, willen we dat 20% van de cliënten en 10% van de verwanten vindt dat Philadelphia Top! helpt het beste uit de cliënt te halen. Daarnaast willen we dat 85% van de cliënten en 75% van de verwanten vindt dat Philadelphia Goed of Top! helpt het beste uit de cliënt te halen.

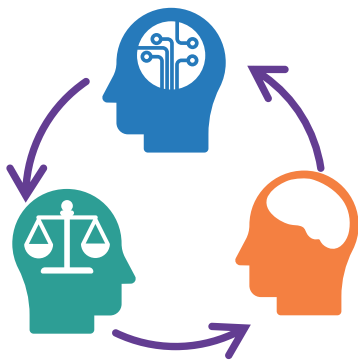
Zorgwaarde

Innoveren

De schets van een beeld van Philadelphia in 2030 is de leidraad voor de volgende stappen in ons innovatieprogramma ten aanzien van technologie in de zorg. We zetten verdere stappen ten aanzien van robotisering en daadwerkelijk 'slimme' vormen van zorg, domotica en e-health toepassingen (zoals digicontract, slimme luiers en andere of nieuwe digitale ontwikkelingen) en toepassing van data in het reguliere zorg- en dienstverleningsproces.

In 2018 maken we een nieuwe start om ons ECD naar een hoger niveau te tillen, zodat het daadwerkelijk aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten, verwanten en medewerkers.

In 2018 blijven we continue werken om ons op zorginhoud te verbeteren, te vernieuwen en te innoveren. Naast het exploreren van nieuwe technologie zullen we ons in 2018 ook bezig gaan houden met de ethiek van het gebruik van technologie in de zorg en het menselijk, cultuur- en gedragsaspect van de acceptatie van technologie in het dagelijks werk.



we zetten in op technologie, ethiek en gedrag

In het kader van ondernemerschap zullen we in 2018 verschillende concepten uitrollen, waaronder Mijn Talent.

Op basis van de gebieds- en marktanalyses wordt per gebied minimaal één concreet project met een nieuwe vorm van dienstverlening gerealiseerd.

In 2018 trekken we de ingezette acties ten aanzien 'dagbesteding, werken en leren' en 'Mijn Talent' door. 'Mijn Talent' is de overkoepelende term voor diverse initiatieven waarmee we de dromen en talenten van onze cliënten en ons aanbod van dagbesteding, werken en leren beter laten aansluiten. In alle clusters wordt dit daadwerkelijk ingebed in onze zorg- en dienstverlening. In de afsprakenkaart worden daartoe concrete acties vastgelegd.



we maken gereedschap waar muziek in zit

Zorginhoudelijke professionalisering

In 2018 zetten we in de zorginhoud in op positieve gezondheid, welbevinden en geluk. Muziek krijgt een daadwerkelijke plek in al onze zorg en begeleiding. In elke zorgvisie zal minimaal één muzikale methodiek worden ontwikkeld en geïntroduceerd.

Het Kenniscentrum zal proactief kennis verzamelen, wegen en beschikbaar maken en zal wetenschappelijk onderzoek binnen Philadelphia coördineren. We versterken daartoe het kennisnetwerk binnen het Expertisecentrum en ontwikkelen een online toolbox waar informatie over inhoudelijke vraagstukken makkelijk vindbaar is voor medewerkers. Ons streven is om in onze behandelingen en behandelwijzen ook een inhoudelijk verschuiving te maken van interventie naar preventie.

Helaas zijn crises niet altijd uit te sluiten. Over de clusters heen zullen we het crisisteam van deskundigen verder verstevigen.

Met name binnen het cluster Intensieve zorg willen we specialistische verpleegkundige expertise verder uitbreiden. Op zorgthema's zoals slaap, mondzorg, sociale en seksuele weerbaarheid, afbouw van psychofarmaca, verslavingsproblematiek, medische alertheid, agressie, bewegen, gezonde levensstijl, palliatieve zorg, rouw en verlies blijven we ons verder door ontwikkelen en inzetten om de kwaliteit van leven voor onze cliënten te verbeteren. We zullen deze lijst ook aanvullen met nieuwe thema's, zoals bijvoorbeeld anorexia en obesitas.

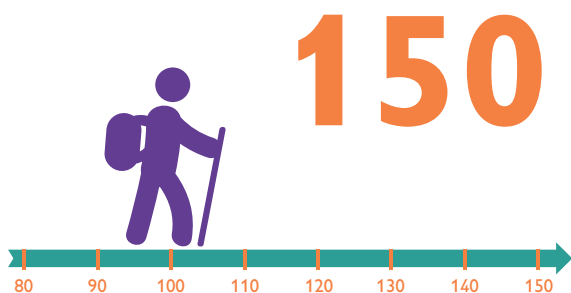
Medewerkerwaarde

Fris vakmanschap: pak je vak en leer

Permanente educatie staat (zoals afgelopen jaren) hoog op de agenda. Per medewerker en team willen we weer een zichtbare groei laten zien in vakmanschap, zelforganiserend en samenwerkend vermogen. We streven naar meer werkplezier voor medewerkers en een positieve ervaring voor cliënten. De online toolbox wordt ook een plek waar medewerkers suggesties, hulpmiddelen en ondersteuning vandaan kunnen halen om aan de slag te gaan met de strategische thema's van Philadelphia.

Fris vakmanschap: De Bedoeling, het Werkt!

In het verlengde van De Bedoeling en regelarm groeien we in 2018 verder door naar zelforganisatie. We werken zo aan een organisatievorm met een eenvoudiger structuur die medewerkers meer autonomie en zeggenschap geeft en de verantwoordelijkheid binnen heldere kaders bij het team legt. In 2017 zijn 80 teams op weg gegaan. In 2018 gaan we met de volgende 150 teams aan de slag.

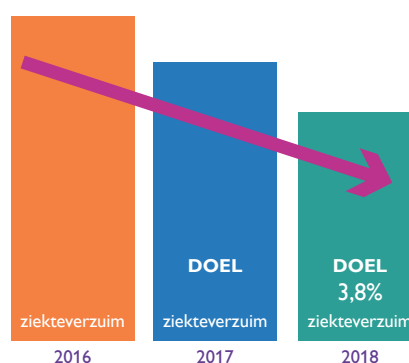


we hebben méér zelforganiserende teams in 2018

Fris vakmanschap: dienend leiderschap en organisatieontwikkeling

De leer-werkplaatsen die voor leidinggevendens zijn gestart, continueren we in 2018. De onderweg geleerde lessen en ervaringen verwerken we in het leiderschapstraject.

Dienend leiderschap ondersteunt de beweging naar zelforganisatie. De organisatieontwikkeling naar zelforganisatie en het werken in dienend leiderschap zal voor 2018 betekenen dat de besturing door de directie en bestuur zal worden doorontwikkeld.



we zetten de dalende trend voort

Philadelphia als vitale organisatie

We zetten in op werkplezier en geluk. In 2017 hebben we ons verzuimpercentage een stap verder naar beneden gebracht. In 2018 willen we de dalende trend voort zetten. Ons streven in 2018 is een verzuimpercentage van maximaal 3,8 % voor de gehele organisatie.

We zetten in op nieuwe vormen van recruitment en het binden en boeien van nieuwe medewerkers. Leerlingen en stagiaires willen we laten instromen. We stimuleren het ambassadeurschap voor Philadelphia onder onze medewerkers zodat zij helpen bij de werving van nieuwe medewerkers. We onderzoeken komend jaar of we nieuwe of andere vormen van dienstverbanden kunnen aanbieden.

Nieuwe medewerkers heten we welkom en geven we een stevige introductie aan de hand van een 'onboarding' programma. We gaan hiermee de verwachte krapte op de arbeidsmarkt proactief aanpakken.



we zijn trots op onze vrijwilligers

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor Philadelphia. Ze dragen op allerlei manieren bij om het leven van onze cliënten fijner en mooier te maken. Net zoals voorgaande jaren zullen we in 2018 volop inzetten om vrijwilligers te binden aan en te boeien voor Philadelphia. We stimuleren het ambassadeurschap voor Philadelphia onder onze vrijwilligers.

Tevredenheid

Medewerkers zijn blij met hun werk als zij vertrouwen hebben in de organisatie waarvoor zij werken en trots zijn op wat ze doen. In het vierde kwartaal van 2018 gaan we de tevredenheid onder onze medewerkers peilen. We streven er naar dat 87% van de medewerkers positief is over werken bij Philadelphia en dat ons rapportcijfer hoger is dan de meting in 2016.

Financiële waarde

Rendement

Voor Philadelphia als geheel rekenen we in 2018 op een rendementspercentage van twee tot tweeënhalf procent.

Bedrijfsvoeringsprocessen

We zijn gestart met de doorontwikkeling van de serviceorganisatie en de servicedesk voor medewerkers. Daar blijven we in 2018 verder aan werken. Om onze inspanningen te toetsen, gaan we hierover in 2018 de tevredenheid meten.

We streven er naar dat 70% van de medewerkers tevreden is over de dienstverlening van de serviceorganisatie. Ook in 2018 blijven we continue werken aan het verder verbeteren en versimpelen van ondersteunende processen.

Huisvesting, energie, inkoop

Qua huisvesting timmeren we stevig aan de weg. We nemen tien nieuwe locaties in gebruik en starten voor elf projecten met de bouw.

Ten aanzien van ons energiemangement stellen we ons ten doel het energieverbruik met 1,5% te laten dalen ten opzichte van 2017.

Op het vlak van inkoop stellen we ons ten doel om 35% van onze inkoop duurzaam te contracteren. Zo dragen wij aan bij de verlaging van CO₂ uitstoot.

Speciale aandacht zal er in 2018 zijn voor efficiënter inkoop en distributieproces van medicijnen.



7,9	7,5	7,4
bevoegenheid	betrokkenheid	tevredenheid

we hebben tevreden medewerkers

Om stappen te zetten op circulariteit zullen we panden gaan opnemen in het Madaster. Het doel van Madaster is afval te elimineren door materialen een identiteit te geven. Het Madaster platform fungeert als een publieke, online bibliotheek van herbruikbare materialen.

ICT

In 2018 zullen we weer inzetten op verdere integratie en toepassing van ICT in dagelijkse werkprocessen. ICT blijft continue een stevige bijdrage leveren aan een soepel lopende back-office.

In de processen zullen we bezien hoe we verdere automatiseringslagen kunnen maken. ICT blijft ook een belangrijke bijdragen leveren in het zorg- en dienstverleningsproces. Ook hier dient ICT de werkprocessen te versimpelen en bestaande en nieuwe vormen van dienstverlening te faciliteren.

In 2017 hebben we werk gemaakt van ons informatiebeveiligingsbeleid en onze cyberweerbaarheid. Dat gaat in 2018 verder door, zodat we voldoen aan de verscherpte eisen van de EU.

Onderscheidende waarde



aandacht, dialoog, openheid en ontmoeting

Communicatie

We blijven door ontwikkelen en veranderen. In 2018 blijft het in de communicatie ook draaien om de begrippen: aandacht, dialoog, openheid en ontmoeting. Het contact tussen en met cliënten, verwanten, medewerkers en directie/raad van bestuur blijft daarbij van belang en zullen we het hele jaar door faciliteren. De communicatie is erop gericht alle stakeholders mee te nemen en deel te laten nemen in de doorontwikkeling van Philadelphia.

Profileren

In 2018 willen we zichtbaar zijn en onze stem binnen de branche en daarbuiten laten horen. We bouwen daarmee aan het merk Philadelphia en de profilering van Philala. We kijken of we in 2018 ook weer samenwerkingen en allianties met andere zorgaanbieders, dienstverleners en andere partners kunnen aangaan om de positie van Philadelphia in het belang van de cliënten te kunnen waarborgen. Ook blijven we in 2018 vertellen hoe het regelarm werken en de manier die Philadelphia daarin heeft gevonden breder zou kunnen en moet worden uitgezet in de zorg.

Net zoals voorgaande jaren nemen we actief invloed op belangrijke beleidsthema's die spelen in onze sector. We willen niet afwachtend maar mede beleidsbepalend zijn.

Adeldom verplicht, als grote zorgaanbieder hoort dat ook bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het voorgenomen kabinetsbeleid volgen we op de voet. En als het nodig is laten we onze stem horen, direct of via de branche.

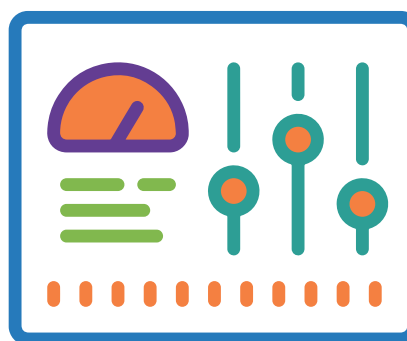
Onze clusters

Zorg & Wonen

Alle zaken om het gewone leven te kunnen leiden, eigen regie te hebben en deel te nemen aan de maatschappij daar draait het om in dit cluster.

Daartoe maken we werk van het profileren en zichtbaar maken van al onze locaties. We nemen actief deel aan de maatschappij en stimuleren op allerlei manieren dat onze cliënten daarin een aandeel kunnen nemen.

In dit cluster zullen we nieuwe locaties in gebruik gaan nemen en gaan we volop aan de slag om cliënten te laten groeien en gebruik te maken van hun talenten op het vlak van dagbesteding, leren en werken.



we geven meer regie over het eigen leven

Het continue ontwikkelen van de professionaliteit van medewerkers zal in 2018 hoog op de agenda staan.

Ontwikkelingen rond slimme vormen van zorg en e-health, zoals 'slimme nachtzorg' zullen in dit cluster verder worden opgepakt. De mogelijkheden van zorg op afstand via digicontact zal in dit cluster aandacht krijgen.

Intensieve Zorg

Ook in dit cluster zetten we in op verdere doorontwikkeling van de professionaliteit. Dat doen we door opleiding, screening medewerkers op relevante competenties. Maar ook door de inzet van methodieken en bijzondere gedragskundige begeleiding en specialistische verpleegkundige en medische inzet.



we doen mee in de samenleving

Alles er op gericht om goed aan te sluiten bij de steeds complexer wordende zorg- en ondersteuningsvraag van onze cliënten. In de profilering van dit cluster willen we onze Intensieve Zorg locaties een onderdeel laten zijn van de lokale samenleving. We zoeken daartoe actief samenwerkingen op.

Ook bij deze cliënten erkennen en kennen we de beperkingen maar ook de leer- en ontwikkelmogelijkheden die de cliënt in het (dagelijks) leven ervaart. We zijn daarbij steun en toeverlaat. We richten ons altijd op een zo gewoon mogelijk bestaan, het gewone leven, ook op momenten dat dat moeilijk is of dat het even tegen zit. Zo dat deze cliënten trots op zichzelf kunnen zijn en kansen krijgen om te groeien en te ontwikkelen. Ook dit cluster zal in 2018 weer prachtige nieuwe locaties in gebruik gaan nemen.

Werk & Begeleiding

Het cluster gaat in 2018 verder aan de slag met gemeenten. Het component welzijn en stimulering van participatie van burgers zal in dit cluster meer en meer centraal komen te staan. We werken aan de verdere uitbouw van Mijn Netwerk en Mijn Werk.

In het kader van Mijn Talent gaat dit cluster flink aan de slag met het creëren van passende werk-, dagbesteding en leer-/werktrajecten voor cliënten.

Daarbij zoeken we partnerships met het reguliere bedrijfsleven, in het bijzonder onze leveranciers. De diversiteit in verantwoordingsvormen richting gemeenten maakt de administratie lastig. Toch zullen we er naar moeten streven de backoffice eenvoudig en flexibel te organiseren en de afspraken met de gemeenten zo te maken dat we niet teveel tijd en energie kwijt zijn aan de administratieve afwikkeling richting gemeenten.



we werken samen met partners

Projecten

Veel van de hiervoor beschreven zaken horen gewoon bij ons dagelijkse werk. In de begroting zijn de kosten daarvan in de reguliere bedrijfsvoering meegenomen. Maar om zaken te verbeteren, te vernieuwen of te innoveren hebben we ook projectbudget beschikbaar. We hebben vorig jaar stappen gemaakt in het verbeteren van project- en portfoliomanagement. In onderstaand overzicht geven we in grote brokken weer waar we mee aan de slag gaan. In het lopende jaar wordt dit verder uitgewerkt. Uiteindelijk neemt de Raad van Bestuur een besluit over projectvoorstellen en budget.

Cliënt- en zorgwaarde

Om het versterken van de zeggenschap van cliënten in 2017 verder richting te geven kiezen we voor een integrale aanpak, met focus op de cliënt en betrokkenheid van ouders/verwanten en medewerkers. In de projecten-begroting houden we rekening met een bedrag van € 200.000,- hiervoor.

Philadelphia gaat in 2018 verder samen met de Stichting 'Mijn Geld en Zo' aan de slag om de financiële zelfredzaamheid van cliënten te stimuleren en om daar waar nodig in samenspraak met verwanten passende wettelijke bescherming te organiseren zodat zij goed vertegenwoordigd zijn. Hiervoor hebben we een bedrag gereserveerd van € 200.000,-.

Om muziek echt onderdeel te laten zijn van onze zorg. En om Philala het hele jaar door te laten horen en klinken reserveren we een bedrag van € 500.000,-.

Voor de uitrol van nieuwe concepten, Mijn Talent, het realiseren van onze groeiambities en ondernemerschap reserveren we een bedrag van € 1 mln. Voor innovatie in de zorg en in ons werk en de nieuwe start van het ECD reserveren we een bedrag van € 3 mln.

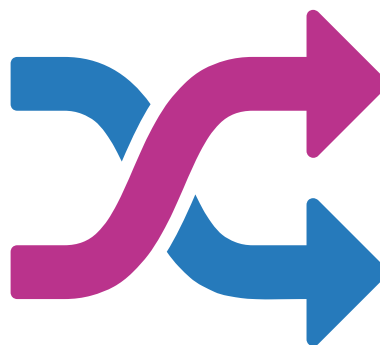
Medewerkerwaarde

In 2018 gaan we door met het verder ontwikkelen van regelarm naar de toepassing van zelforganisatie principes.

Voortbordurend op de lessen van regelarm en 'De Bedoeling' gaan wij ook in 2018 verder met het borgen en bouwen aan de ingezette transitie. We maken daarbij nadrukkelijk een koppeling met de cliënt- en zorgwaarde. Ook het traject dienend leiderschap loopt in 2018 door. Dit is een veelheid van allerlei activiteiten en werkzaamheden. Op dit thema hebben we het € 2 mln. gereserveerd.

Financiële waarde

Om onze bedrijfsprocessen en ICT continue te blijven verbeteren reserveren we een bedrag van €1,4 mln. De doorontwikkeling van het financieel en administratief domein en de daarbij behorende ICT systemen blijven we continueren. We maken volgend jaar ook weer stappen om onze business intelligence verder op orde te krijgen. Om te kunnen blijven werken aan onze duurzaamheidsstreven houden we rekening met een projectbudget van € 100.000,-.



we maken werk van verandercommunicatie

Onderscheidende waarde

We maken werk van verandercommunicatie. Deze communicatie is gericht op het bouwen aan het merk Philadelphia en de profilering.

In de begroting is hiervoor een bedrag van € 600.000,- gereserveerd.

Hoe beheersen wij risico's

Risicomanagement is onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering van Philadelphia. De serviceorganisatie geeft hierbij ondersteuning, onder meer door middel van integrale interne audits. Door systeeminformatie te delen en te bespreken wil Philadelphia blijven leren en verbeteren. Op het gebied van zorg en kwaliteit wordt onder meer gelet op:

- Het gebruik van de Support Intensity Scale (SIS) en het gesprek over wensen en behoeften met de cliënt en zijn vertegenwoordiger om de ondersteuningsbehoeften en mogelijke risico's op cliëntniveau vast te stellen, een voor de cliënt toegankelijke afsprakenkaart, professionele uitvoering van de zorg en ondersteuning, periodiek beraad, en jaarlijkse evaluaties;
- uitkomsten van het cliëntwaarderingsonderzoek, en klachtenrapportages
- teamreflecties en intercollegiale visitatie
- beschikbaarheid van relevante protocollen en handreikingen;
- aandachtfunctionarissen voor inhoudelijke dossiers (zoals medicatie en vrijheidsbeperkende maatregelen)
- melding en afwikkeling van incidenten aan de hand van een elektronisch meld- en volgsysteem.
- inzet onafhankelijke externe onderzoekscommissie bij ernstige incidenten en calamiteiten
- rapportages van interne kwaliteitscommissies;
- ondersteuning door het landelijk service-team zorg;
- uitkomsten integrale audits.

Op het gebied van veiligheid en veilige woon- en werkomgeving wordt onder meer gelet op:

- risico inventarisatie en evaluatie (RIE) per locatie;
- aandacht voor vitaliteit, werkplezier, geluk
- brandveiligheid inspecties en ontruimingsoefeningen;
- legionella protocol;
- bedrijfshulpverlening (BHV) trainingen;
- duurzame inzetbaarheid van medewerkers
- uitkomsten integrale audits

Op het gebied van financiën wordt onder meer gelet op:

- (geautomatiseerde) werkprocessen met (geautomatiseerde) interne controle maatregelen;
- monitoring door middel van een management dashboard en managementrapportages;
- adequate inrichting AO/IC;
- financieel rolling forecastproces en meerjarenbegroting;
- treasurybeleid
- uitkomsten integrale audit
- inzet van business intelligence

Operationele risico's

Incidenten

Het primaire doel van Philadelphia is goede kwaliteit van zorg en ondersteuning voor de cliënt. Incidenten zijn daarbij helaas niet uit te sluiten. Incidenten kunnen tot gevolg hebben dat er extra kosten moeten worden gemaakt in verband met de extra inzet van medewerkers of ingegrepen in de huisvesting of de zorginfrastructuur. Ook kunnen incidenten de reputatie van Philadelphia schaden. Bij ernstige incidenten en calamiteiten wordt altijd onderzoek gedaan door een onafhankelijke externe onderzoekscommissie die zijn bevindingen deelt met de raad van bestuur en directie.



we hebben oog voor operationele risico's

De bevindingen worden gebruikt om als organisatie te leren en tot verbeteracties te komen. Bij incidenten is communicatie van groot belang. Philadelphia hanteert daarbij de principes van aandacht, dialoog, ontmoeting en openheid. Ook is er een crisismanagementprotocol. Er wordt actief met leidinggevenden geoefend op het vlak van crisisbeheersing. Er is een expertteam 'Opvang schokkende gebeurtenissen' voor de medewerkers.

Niet gefinancierde zorg

Philadelphia loopt het risico dat geleverde productie door zorgkantoren, dan wel gemeenten niet wordt vergoed. In de afgelopen jaren is dit risico nihil gebleken. De afdelingen klantbelang en organisatiebelang monitoren dit strak in afstemming met de lijn.

Eigen vermogen

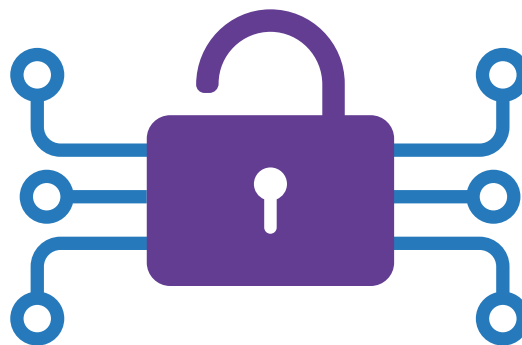
In onze sector worden de normen voor het hebben van eigen vermogen als buffer voor financiële tegenvallers hoger. De norm ligt nu tussen de 20 - 25% van de omzet. Philadelphia stuurt op een voldoende groot eigen vermogen en wil het huidige omzetniveau marktconform laten groeien ten behoeve van de continuïteit van de organisatie en om voldoende financiële armslag te hebben om de doelen uit het meerjarenbeleidsplan te realiseren en eventuele risico's op te kunnen vangen. De organisatie streeft daartoe een rendements-percentages na van tussen de 2 en 2,5%.

Werkkapitaal en liquiditeit

Het debiteurenrisico neemt toe omdat bijvoorbeeld meer cliënten zelf hun huur moeten gaan betalen en zorgkantoren en ook gemeenten niet meer op voorschot maar op gerealiseerde productie bekostigen. Tevens heeft Philadelphia een stevige meerjaren investeringsagenda op het vlak van huisvesting. Philadelphia hanteert daarom een actief werkkapitaal beheer om een goede liquiditeitspositie te blijven waarborgen. Hiertoe is een treasurybeleid opgesteld.

Cyberweerbaarheid en informatiebeveiliging

Philadelphia wordt steeds digitaler. Er ligt ook de wens om mensgerichte technologie en gebruik van data verder te integreren in de zorg- en dienstverlening. Digitalisering kan bijdragen aan efficiëntere en effectievere processen, maar stelt ook hogere eisen aan de informatiebeveiliging (cyber security). Philadelphia beschikt over



we blijven cyber-weerbaar

een geïmplementeerd informatiebeveiligingsbeleid, waardoor risico's ten aanzien van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid binnen de organisatie zijn geadresseerd.

Arbeidsmarktontwikkelingen

De verwachting is dat voor de zorgsector weer schaarste aan personeel zal ontstaan. Philadelphia voert actief beleid op het vlak van recruitment.

Huisvesting

Op het vlak van huisvesting lopen er diverse projecten. In de uitvoering van deze projecten zijn we altijd afhankelijk van vele verschillende partijen en stakeholders, zoals vergunning-procedures, bezwaarprocedures maar ook de betrokkenheid van cliënten en verwanten die mogelijk moeten verhuizen. De invloed en betrokkenheid van stakeholders kan tot gevolg hebben dat projecten niet in het gewenste tempo tot stand komen, waardoor de resultaten negatief worden beïnvloed. In de aantrekkelijke markt zien we de bouw- en realisatiekosten stijgen. We volgen en evalueren derhalve zeer regelmatig onze projectenportefeuille en toetsen of elke individuele businesscase blijft passen in het financiële kader. In de uitvoering monitoren we dit strak.

www.philadelphia.nl

Philadelphia

Het beste uit jezelf