

# Jaarbericht 2011



## HOOFDPUNTEN VAN HET AFGELOPEN JAAR

- GROEIENDE VRAAG NAAR ZORG
- KLANTTEVREDENHEID OMHOOG
- EVV-ERS ALS AANSPREEKPUNT VOOR KLANT
- POSITIEF FINANCIËEL RESULTAAT



## ***Livio weet waarde te ontdekken, te zien en om te zetten in meer waarde.***

*Livio ondersteunt mensen die zorg nodig hebben en stelt hen daardoor zo veel mogelijk in staat de regie over hun leven te voeren.*

*Livio wil een herkenbare zorgverlener zijn vanuit een positieve levensopvatting, gericht op wat mensen kunnen in plaats van wat niet meer kan.*

# Belangrijke resultaten in het kort

**HET AFGELOPEN JAAR STOND VOOR LIVIO IN HET TEKEN VAN BIJEN VAN ZORG, VERPLEGING EN WOONMOGELIJKHEDEN AAN EEN GROEIEND AANTAL KLANTEN MET EEN TOENEMENDE ZORG-VRAAG. DAT IS OOK DE OPDRACHT EN UITDAGING WAAR LIVIO DE KOMENDE JAREN VOOR STAAT. OM DEZE OPDRACHT IN EEN VERANDERENDE OMGEVING MET EEN GROTER WORDENDE VRAAG GOED TE KUNNEN BLIJVEN VERVULLEN RONDEN WE DIT JAAR HET HERONTWERP VAN ONZE ORGANISATIE AF EN ONTWIKKELDEN WE EEN NIEUWE VISIE VOOR DE KOMENDE JAREN.**

**DAARBIJ ZIEN WE ZOWEL OP HET GEBIED VAN KWALITEIT ALS FINANCIËN EEN POSITIEVE LIJN. VANUIT DEZE POSITIEVE BASIS KIJKT LIVIO MET VERTROUWEN NAAR DE TOEKOMST EN VANUIT DIT VERTROUWEN ONTWIKKELDEN WE ONZE VISIE OP DE JAREN 2012 – 2015. KERN DAARVAN IS DAT WE ONS WERK UITVOEREN OP BASIS VAN 'OPERATIONAL EXCELLENCE' EN DAARNAAST DE PASSIE EN HET ELAN, DAT ZORGVERLENERS ZO EIGEN IS, WILLEN VERSTERKEN. LIVIO IS EEN ZORGAANBIEDER WAAR ALLE DAGEN HEEL VEEL GOEDS GEBEURT, WAAR TOEGEWIJDE MEDEWERKERS ONZE KLANTEN TER ZIJDE STAAN EN VOOR HEN NIET ZELDEN HET LICHPUNT VAN DE DAG ZIJN. DAAR MAKEN WE DE KOMENDE JAREN WERK VAN.**

## **2011 In feiten & cijfers**

Het aantal personeelsleden was 2.732, in fte\* omschreven gaat het om 1.308. Deze medewerkers boden zorg, hulp, verpleging en advies aan 7.541 klanten. Daarnaast waren er 864 vrijwilligers die ons actief terzijde stonden.

De ingezette personeelsformatie 2011 bedroeg 1308 fte. Dit is een toename ten opzichte van 2010 van 40,2 fte, ofwel ruim 3%. Belangrijkste oorzaken van deze stijging is de verzwaring van de intramurale zorg en de toename van het aantal uren thuiszorg.

Livio weet een stijgend aantal vrijwilligers aan zich te binden. Het aantal vrijwilligers nam met 5% toe ten opzichte van 2010.

De omzet uit de productie AWBZ, de overige zorgprestatie en de overige opbrengsten bedroeg € 93.891.000. Het uiteindelijke financieel resultaat over 2011 bedroeg € 1.389.000 en is toegevoegd aan de algemene reserve.

De verhoging van de omzet uit productie werd op de volgende wijze gerealiseerd: Het wettelijk budget voor aanvaardbare kosten nam in 2011 toe met € 2.980.000. De reguliere indexeringen bedroegen € 1.479.000. Naast de indexeringen steeg het wettelijk budget door hogere productieafspraken. Dit is het gevolg van een zwaardere ZZP-mix en toename van de uren thuiszorg. Voor een deel wordt deze stijging gecompenseerd door afname van de dagactiviteiten.

## Verpleeghuizen

Het aantal verpleegdagen nam toe tot 153.238. In 2011 is verder gewerkt aan het verlagen van het aantal meerpersoonskamers. Per saldo is het totaal aantal klanten in meerpersoonskamers afgenomen van 178 naar 170. In november openden we in het Wiedenbroek De Pendel 2. Hier bieden we ruimte aan 20 klanten die via revalidatie op weg zijn naar zelfstandigheid.

Dit jaar is succesvol gewerkt aan een structuur met een belangrijke rol voor de EVV-er (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende). Bewoners hebben hierdoor een vast aanspreekpunt voor hun vragen op het gebied van zorg en wonen. De EVV-er vervult daarbij een coördinerende rol en evalueert samen met de bewoner ook regelmatig de zorg en kwaliteit van wonen.

## Woon- en zorgcentra

Belangrijkste wijziging ten aanzien van deze zorg in onze centra betreft een duidelijke verschuiving van ZZP1 en 2 naar ZZP3 en 4. Dit betekent een hogere zorgzwaarte, en daarmee ook een hoger wettelijk budget voor deze zorgvorm.

Ook in deze woonlocaties zijn we gaan werken met EVV-ers als vast aanspreekpunt op het gebied van zorg voor onze klanten.

In totaal zijn er binnen onze verpleeghuizen en woon- en zorgcentra nu 123 gediplomeerde EVV-ers actief.





### **Thuiszorg**

Het aantal extramurale klanten (thuiszorg) was in 2011 hoger dan in 2010. Deze toename vertaalde zich in een hoger aantal uren persoonlijke verzorging (7%) en verpleging (12%). Het aantal uren begeleiding nam af met 12%. Het totaal aantal uren thuiszorg nam toe met 5,5% tot ruim 390.000 uur.

Deze groei realiseren we doordat we op geïntegreerde wijze op alle deskundigheidsniveaus thuiszorg kunnen bieden. Daarbij is de werkwijze van kleinschalige buurtgerichte thuiszorgteams, waarmee we in 2010 van start gingen, dit jaar verder verfijnd.

### **Diëtisten**

Het aantal klanten diëtetik per 31 december was in 2011 op hetzelfde niveau als in 2010.

Als gevolg van gewijzigde wetgeving wordt verwacht dat dit aantal in 2012 zal afnemen.

### **Dagactiviteiten**

Het aantal klanten dat deelneemt aan dagactiviteiten vertoont een dalende lijn. In 2011 ging het om een daling van 16%. Wel neemt het aantal dagdelen per klant toe. Oorzaak hiervan is dat er minder lichtere indicaties voor dagactiviteiten worden afgegeven. De facto zien we hier een verzwaring van de zorgvraag.



### **Onze rol in de samenleving**

Het werk van Livio is er op gericht mensen de regie over hun eigen leven te laten behouden waarbij ze liefst binnen hun eigen sociale netwerk invulling aan hun leven kunnen geven.

Livio faciliteert daarbij zowel klanten als hun sociale steunsystemen (mantelzorgers) om dit mogelijk te maken. Dit vormt een goede basis om de kwaliteit van leven te verhogen en in stand te houden.

Wanneer we dit met en voor onze klanten kunnen realiseren, werken we aan een toekomstbestendige wijze waarop Livio haar rol in de samenleving invult. Voorwaarde hierbij is dat Livio aanwezig is in de nabijheid van haar klanten. Want dit faciliteren kunnen we niet van afstand doen.



## Klanttevredenheid

We meten regelmatig op onafhankelijke basis de mate van tevredenheid van onze klanten met de zorg en dienstverlening die we geboden hebben.

Bureau ZorgDNA heeft in dit kader in 2011 drie soorten klantenonderzoeken gedaan onder: klanten somatiek, vertegenwoordigers van PG klanten en thuiszorgklanten.

De uitkomsten worden op locatie- en teamniveau gebruikt om verbeteringen in gang te zetten. In zijn algemeenheid kan worden gezegd dat de klantervaring bij Livio de afgelopen twee jaar licht verbeterd is.

<i>Cijfer van klanten</i>	<i>2009</i>	<i>2011</i>
<i>Organisatie</i>	7,46	7,67
<i>Medewerkers</i>	7,57	7,95

Naast deze grootschaliger onderzoeken worden er ook regelmatig gesprekken gehouden in kleinere groepen. Deze klantenpanels gaan over de kwaliteit en beleving van de door ons geboden zorg en woonomgeving. De resultaten van dit soort gesprekken kunnen vaak snel vertaald worden in aanpassingen en verbeteringen.



## Duurzaamheid & milieu

Bij Livio is aandacht voor duurzaamheid en milieu. We maken in dat kader bewuste keuzes en treffen maatregelen om hier invulling aan te geven:

- Inkoopbeleid is aangepast: het maatschappelijk verantwoord ondernemen is als peiler opgenomen
- We maken gebruik van groene energie (stroom & gas)
- Het hoveniersbedrijf werkt milieubewust en maatschappelijk verantwoord
- De woningbouw verenigingen waar wij mee samenwerken hebben maatschappelijk verantwoord ondernemen opgenomen in hun beleid
- In tuinen en plantsoenen van Livio wordt zo weinig mogelijk met plastic materialen gewerkt
- Er wordt binnen Livio geen gebruik gemaakt van chemische middelen, bijvoorbeeld bij de schoonmaak
- In de woonzorglocaties Het Saalmerink en Het Wiedenbroek is een warmtekrachtkoppeling (WKK) installatie aanwezig
- In het park van woon- en zorgcentrum De Bleekhof is een insectentuin aanwezig
- Er zijn energiezuinige auto's (A-label) aangeschaft
- We zijn ondertekenaar van het convenant Twente Mobiel; doel is het stimuleren van gebruik van fiets en OV
- Het aantal dienstfietsen binnen de organisatie is uitgebreid





### **Vrijwilligers**

Vrijwilligers zijn belangrijk binnen onze organisatie. Vooral op het gebied van welbevinden van onze klanten zijn ze onmisbaar.

Zonder vrijwilligers zouden vele kleine en grote activiteiten voor de bewoners van onze woon- en zorgcentra en verpleeghuizen niet mogelijk zijn.

Het jaar 2011 was het Europese jaar van de vrijwilliger. In dat kader is extra aandacht besteed aan de vrijwilligers binnen Livio. Het jaar werd afgesloten met gezellige feestavonden in Eibergen, Haaksbergen en Enschede waarbij vrijwilligers als sterren zijn behandeld.



### **Investeren in medewerkers**

Livio investeert veel in de ontwikkeling van medewerkers.

Vooral de Beroepsopleidingen vormen een belangrijke basis om aan de zorgvraag van de nabije toekomst te kunnen voldoen en om voldoende gekwalificeerd personeel te hebben en houden.

De belangrijkste activiteiten in dit kader waren:

- Instelling van vakgroepen om specifieke vakkennis te behouden en te verbreden
- Aanbieden van beroepsopleidingen aan onze medewerkers
- Invulling geven aan:
  - Individuele opleidings-trajecten
  - management opleidingen
  - coachingstrajecten
- Specifieke (groepsgerichte) scholingstrajecten:
  - EVV-traject
  - training van houding en beweging
  - scholing voorbehouden- en risicovolle handelingen
- In samenwerking met de gemeente Enschede, ROC en Calibris zijn 24 zij-instromers (WW- en WWB gerechtigden) gestart met een 2-jarig opleidingstraject binnen Livio



## Visie op toekomst

In 2011 liep ons laatste strategisch meerjarenplan af, aanleiding om dat jaar na te denken over de nabije en wat verder weg gelegen toekomst.

Eén en ander heeft geresulteerd in een analyse van de wereld van morgen en de rol van Livio daarin. Onze strategische uitgangspunten blijven onverminderd het werken aan een vooraanstaande positie als zorgaanbieder in het gebied van Twente en de Noord-oost Achterhoek.

Een organische groei achten wij daarbij van belang, mede omdat steeds meer van onze huidige dienstverlening verdampt of in andere handen terecht komt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het wegvallen van onze activiteiten op gebied van Huishoudelijke Hulp en Jeugd Gezondheids Zorg. Dit vangen wij op door gestage groei in onze traditionele VVT-activiteiten: verpleeghuiszorg, de woonzorgcentra, thuiszorg en de zorg voor lichamelijk gehandicapten (LG).

Verder hebben wij ons in dit kader gebogen over de vraag hoe wij ons als zorgaanbieder ten opzichte van onze klanten kunnen onderscheiden. Zonder zelfingenomenheid menen wij dat

er in onze organisatie bijzonder veel goede dingen gebeuren en onze medewerkers zich naar de klanten onderscheiden door betrokkenheid, zorgzaamheid en toewijding. Eigenlijk moet het ons verbazen dat we daar zo weinig aandacht aan besteden. Die zorgkracht van Livio willen wij de komende jaren nog beter voor het voetlicht brengen. Enerzijds om klanten te attenderen op onze kwaliteiten en anderzijds om meer waardering tot uitdrukking te brengen voor het goede werk van de bijna 3000 werknemers van Livio. Dagelijks kennen wij tal van 'mooie momenten', die wij als regel vanzelfsprekend vinden. Wij menen dat het zeer de moeite waard is om deze momenten te belichten en daar met elkaar meer oog voor te hebben.

Van deze gelegenheid maken wij ook gaarne gebruik om alle betrokkenen bij Livio (en dan denken wij in de eerste plaats aan de klanten, medewerkers en vele vrijwilligers) dank te zeggen en onze waardering uit te spreken voor hun inzet en betrokkenheid in het afgelopen jaar. Het was door de goede verbinding van die verschillende groepen dat wij 2011 kunnen bijschrijven als een goed Livio-jaar!



# Kerncijfers 2011

	Eenheid	2011	2010
<b>Aantallen intramurale klanten per 31 december</b>			
Aantal klanten VVT met behandeling	klanten	416	416
Aantal klanten LG met behandeling	klanten	44	43
Aantal klanten VVT zonder behandeling	klanten	621	612
Aantal feitelijke intramurale plaatsen	plaatsen	1.192	1.192

## Aantallen meerbedskamers en appartementen verblijf met behandeling

Aantal éénpersoonskamers verpleeghuizen	kamers	297	292
Aantal tweepersoonskamers verpleeghuizen	kamers	73	68
Aantal driepersoonskamers verpleeghuizen	kamers	8	10
Aantal vierpersoonskamers verpleeghuizen	kamers	0	3

## Aantallen extramurale klanten per 31 december

Aantal klanten exclusief diëtetiek en dagactiviteiten	klanten	1.590	1.368
Aantal klanten diëtetiek	klanten	4.692	4.787
Aantal klanten dagactiviteiten	klanten	178	213

## Productieaantallen

Aantal uren extramurale productie AWBZ	uren	390.569	370.090
Aantal intramurale verpleegdagen	dagen	153.283	152.037
Aantal intramurale dagen gehandicaptenzorg	dagen	15.712	15.832
Aantal intramurale verzorgingsdagen (incl. partners)	dagen	234.757	235.498
Aantal dagdelen dagactiviteiten	dagdelen	35.362	36.319

## Medewerkers en vrijwilligers

Aantal personeelsleden in loondienst	medewerkers	2.732	2.630
Aantal fte's ingezet in het jaar	fte	1.308	1.271
Aantal vrijwilligers	vrijwilligers	864	819

## Opbrengstgegevens

Wettelijk budget aanvaardbare kosten	€ 1.000	86.071	83.004
Opbrengsten overige zorgprestaties	€ 1.000	2.056	2.009
Overige bedrijfsopbrengsten	€ 1.000	5.764	6.260
Totale opbrengsten	€ 1.000	93.891	91.273



Dit jaarbericht is een uitgave van:  
Stichting Livio

Postbus 448  
7500 AK Enschede

Boulevard 1945 nr. 460  
7511 AL Enschede

Tel: 0900-9200 (lokaal tarief)  
[www.livio.nl](http://www.livio.nl)

Bent u geïnteresseerd in meer informatie, cijfers en achtergronden? Op onze website [www.livio.nl](http://www.livio.nl) kunt u het Livio Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2011 downloaden.



**0900-9200 (lokaal tarief) • [info@livio.nl](mailto:info@livio.nl) • [www.livio.nl](http://www.livio.nl)**