

Door te optimaliseren stellen wij onze cliënten en externe stakeholders tevreden

Resultaatgebieden

- Versterken van eigen regie en participatie van onze cliënten.
- De cliënt ervaart veilige en goede zorg van Livio.
- Vanuit een proactieve, resultaatgerichte houding betrouwbaar zijn voor onze externe stakeholders.

Meting cliëntervaringen (QDNA)

Verpleeghuiszorg **7,4**
 Woonzorgcentra **8,0**
 Thuiszorgteams **8,8**
Waardering Zorgkaart Nederland 2018
 Ervaring over zorg Livio van cliënten en familie/mantelzorgers **8,0**

Overzicht cliënten	1-1-2018	31-12-2018
Wijkverpleging	2.003	2.089
Cliënten intramuraal	855	854
WMO	295	256
Huurders	590	597

Veilige & goede zorg
Klachten ZorgThuis
 Verminderd met **50%**
Klachten Zorg en verblijf
 Verminderd met **20%**

Livio in Beeld 2018

Hoe blijven wij in staat om de door ons gekozen strategie te realiseren?

Resultaatgebieden

- Kernwaarden Livio: toewijding, professionaliteit en verantwoordelijkheid.
- Doorontwikkeling professionele teams.
- Optimaal benutten van talenten.
- Terugdringen van verzuim.
- Livio is een aantrekkelijke werkgever.

Arbeidsmarktcommunicatie

- Werving medewerker Mooie Dag (600 reacties).
- Onboardingsproces en arbeidsmarktcampagne.
- Regionale samenwerking arbeidsmarkt gerelateerde thema's en enthousiasmeren van mensen voor de zorg (vaststellen convenant verpleeghuizen Zorgkantoor-regio Twente in december).

Professionalisering teams

- Vier teamrollen**
 Cliënt, medewerker, kwaliteit en bedrijfsvoering.
Training Mijn Plan
 Circa **95%** van de (Zorg)teams hebben in 2018 de training *Mijn Plan* gevolgd.

Terugdringen verzuim

Aanpassen verzuimbeleid door Falke & Verbaan en omslag gemaakt naar verzuimbegeleiding vanuit het gedragsmodel.

Trainen van Management Team, middenkader/Coach & Coördinatoren. In 2019 zullen alle teams hierin worden getraind.
 Doelstelling gemiddeld verzuim 2019: **6,7%**



	2017	2018
Medewerkers in loondienst	1.959 (fte 1158)	2.152 (fte 1162)
Vrijwilligers	1.045	1.040
Verzuim (project verzuim gestart)	7,1%	8,6%

Cliënt & Stakeholders

Leer & groei

Financiën

Interne processen & innovatie

Hoe blijven wij voor onze stakeholders aantrekkelijk?

Resultaatgebieden

- Doelstelling 2018 **1,5%** rendement.
- **1,7%** rendement gerealiseerd.
- Positieve resultaatontwikkeling.

Samenwerken aan een gezonde financiële meerjarenplanning
Begrotingsproces 2019 is nu een integraal proces.

Basis ontwikkeld voor gezonde financiële meerjarenplanning.

Centrale inrichting van risicomanagement

Bij een gezonde organisatie hoort een gezonde bedrijfsvoering. Het is de ambitie van Livio om voor 2019 en voor 2020 uit te komen op een rendement van 2%.

In 2018 diverse maatregelen genomen voor behalen rendement **2%** in 2019-2020.



Omzet	2017	2018
	100.949.000 (100,9 miljoen)	104.132.000 (104,1 miljoen)

Waarom moeten wij als organisatie uitblinken om onze cliënten en stakeholders tevreden te stellen?

Resultaatgebieden

- Optimalisatie- & innovatieperspectief van Livio aanbod.
- Ontwikkeling aansprekend vastgoed, strategische positionering in relatie tot productaanbod.

Oktober 2018
 Verpleeghuis Wiedenhof
 Haaksbergen geopend.

Gebouwd op basis van de nieuwste visie op zorg en welzijn waarbij wonen centraal staat.

Eerste energie neutrale verpleeghuis van Nederland.



Optimaliseren interne processen
Standaardiseren, LEAN inrichten, innovatieve trajecten faciliteren via projectmatige structuur

Door werken via strategische kaders zijn doelstellingen geduid. Doorvertaald in jaarplannen 2019 voor alle bedrijfsonderdelen.

Met slimme technologie zoveel mogelijk bewegingsvrijheid voor cliënten.

Informatiebeveiliging en AVG

Aanstellen bedrijfsjurist (data protection officer) en een information security officer.

ICT-Programma

Ontwikkelen ECD en herinrichting applicatielandschap Livio

- Processen verbeteren.
- Risico's in kaart gebracht door externe risicoscan.
- Programmamanager aangesteld.
- ICT programmaplan met programmastructuur ontwikkeld.

Duurzaamheid

- Start ontwikkeling duurzaamheidsplan.
- Energie audit.
- Alle eigendomspanden voorzien van LED-verlichting.