

maart
2019



Jaarverslag IZT-Limburg

JAAROVERZICHT 2018
TIEN JAAR IZT

Inhoudsopgave

1.	Profiel van de organisatie	3
1.1	Algemene informatie.....	3
1.2	Missie en visie	3
1.3	Diensten.....	3
1.4	Organen binnen de organisatie	4
	Raad van Commissarissen (RvC)	4
	Cliëntenraad	5
	Ondernemingsraad (OR)	5
1.5	De strategie	5
	Groei en ontwikkeling	5
	Het kwaliteitsmanagementsysteem	5
	Doelen	6
2.	Successen en gebeurtenissen van afgelopen jaar.....	7
2.1	Tienjarig jubileum.....	7
2.2	Teamuitjes	7
	Kerstborrel	7
	Teamuitje	7
2.3	Diensten.....	8
	Sleutelkastjes.....	8
	Personenalarmering	8
	Hulpmiddelen.....	8
2.4	Tevredenheid cliënten	8
2.5	Palliatieve zorg	9
2.6	Teamleiders	9
2.7	Beleid- en preventiemedewerker.....	9
2.8	Scholing.....	10
	Geaccrediteerd bijscholen	10
	Scholing	10
3.	Toekomstplannen	11
3.1	Woordje over de nabije toekomst.....	11
3.2	Plannen voor 2019	11
3.3	Lange termijn plannen	11

Voorwoord

Er is er een jarig hoera, hoera, dat kun je wel zien dat zijn wij! IZT bestaat 10 jaar! Wat begonnen is met een visie, een droom, is werkelijkheid geworden. De gedachte "Alles wat in een ziekenhuis kan, kan ook thuis" is nu een feit. Begonnen aan een klein bureautje op een slaapkamer, naar een kantoor in de garage, naar een eigen pand in Elsloo met ongeveer 85 medewerkers in dienst. Wat een klein familiebedrijf was, is nu uitgroeit tot een bedrijf dat haar sporen in zorgland verdiend heeft. IZT is een bedrijf dat wilt zorgen voor de cliënt, maar ook wilt ontzorgen voor de mantelzorger.

Thuiszorg IZT-Limburg is in 2008 opgericht door IC-verpleegkundigen Roy Derks en Niek Derks, vader en zoon, die jarenlang in zorgcentra, verpleeghuizen en ziekenhuizen hebben gewerkt. Thuiszorg IZT-Limburg is opgericht om naast de reguliere thuiszorg ook gespecialiseerde thuiszorg op topniveau te kunnen bieden. Zo kunnen mensen sneller naar huis na een ziekenhuisbezoek en kunnen ze langer (zelfstandig) thuis blijven wonen in de vertrouwde omgeving. IZT hecht veel waarde aan korte lijnen voor cliënten en medewerkers. Het belang en de wensen van de cliënt staat voorop bij het zorgplan dat wordt geformuleerd. Uitgangspunt is dat de cliënt de zorg in tijdsblokken ontvangt en dat dezelfde gezichten bij de cliënt langskomen.

Het jaar 2018 stond voor ons in het teken van innovatie en verbetering. Door constant bezig te zijn met het optimaliseren van de zorg proberen we de schaarste in personeel en de groeiende zorgvraag in de omgeving het hoofd te bieden. Kwaliteit staat bij IZT hoog in het vaandel en we zijn constant bezig met het zoeken naar verbetermogelijkheden.

Wij willen onze welgemeende waardering uitspreken over alle medewerkers voor hun inzet, liefde voor het bedrijf en de passie voor het beroep. Ook willen we onze cliënten en andere relaties bedanken voor de fijne samenwerkingsverbanden. We kijken uit naar de toekomst om verder te bouwen aan het bieden van kwalitatief hoogstaande thuiszorg.

We willen jullie middels dit jaarverslag op de hoogte stellen van de innovaties en gebeurtenissen van afgelopen jaar. Veel leesplezier!

R. Derks en E. Derks

1. Profiel van de organisatie

1.1 Algemene informatie

Kerngegevens Thuiszorg IZT-Limburg B.V.

Naam:	IZT-Limburg B.V.
Statutair gevestigd:	Elsloo
Aandeelhouder:	IZT-Holding B.V.
Adres:	Pastoor Tissenstraat 2 6181 HV Elsloo
Telefoonnummer:	046-428 08 27
Email:	info@izt-limburg.nl
Website:	www.izt-limburg.nl
Handelsregister:	KVK 14.10.47.95
AGB-code:	7575.1914
Certificering:	HKZ ISO 9001
Bracheorganisatie:	Zorgthuisnl
Zorgautomatisering:	NEDAP ONS

1.2 Missie en visie

IZT ziet het als missie om specialistische zorg op maat te bieden aan een groeiende en gecompliceerde zorgvraag in Zuid-Limburg. IZT voelt maatschappelijk verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede thuiszorg. Tot onze doelgroep behoren kinderen en volwassenen in alle fasen van hun leven met acute en chronische aandoeningen in de thuissituatie waarbij de zelfredzaamheid, kunde en kennis op gebied van zorgverlening te kort schiet. De behoeften en wensen van de individuen staan te allen tijde voorop. De zorglevering wordt zo goed mogelijk aangepast op de cliënt. IZT streeft naar het ondersteunen van de cliënt, waarbij eigen regie en zelfstandigheid wordt gestimuleerd. IZT ontwikkelt zich steeds meer tot een allround speler die uiteenlopende zorgvragen kan beantwoorden.

1.3 Diensten

Onze diensten zijn als volgt te onderscheiden: individuele begeleiding, persoonlijke zorg (ADL-zorg), verpleegkundig zorg, intensieve verpleegkundige zorg; palliatieve zorg; terminale zorg; nachtzorg; 24 uren zorg. Daarnaast zijn er specifieke taakgebieden zoals canulezorg/beademing; infuuszorg, wondzorg, stomazorg, voedingssonde, katheterzorg, blaasspoeling, darmspoeling, en niet planbare zorg. Als overige diensten kan genoemd worden dat er voor de organisatie Radar, waar mensen verblijven met een verstandelijke beperking, opleiding in

ADL-zorg en instructies voor risicovolle- en voorbehouden handelingen verzorgd worden naast de dagelijkse verpleegkundige hulp. Daarnaast biedt IZT ook personenalarmering, sleutelkastjes en hulpmiddelen aan.

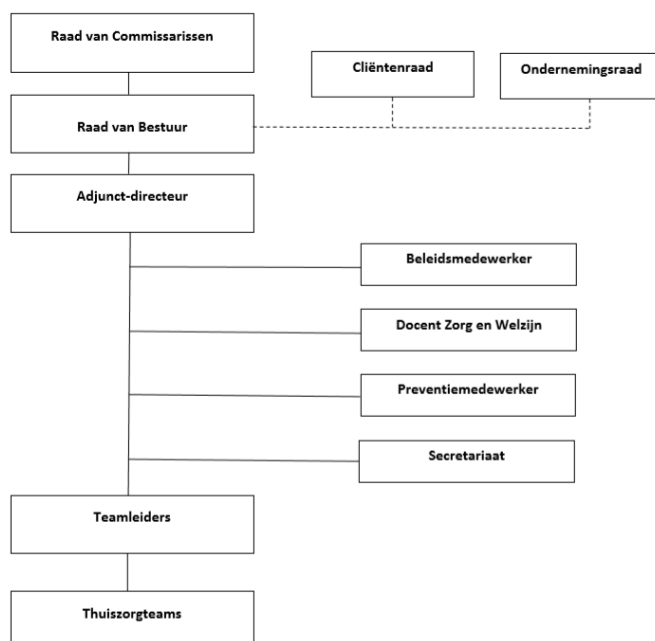
1.4 Organen binnen de organisatie

In figuur 1 zijn de actieve organen binnen IZT schematisch weergegeven. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het functioneren van IZT-Limburg BV.

Raad van Bestuur: Dhr R.H.G. Derks

Adjunct-directeur Mvr. E. Derks

Figuur 1. Organogram



Raad van Commissarissen (RvC)

De Raad van Commissarissen (RvC) is het toezichthoudende orgaan van IZT. Dit orgaan houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie. Op 31 december 2018 had de RvC drie leden. De Raad van Commissarissen heeft vier keer vergaderd in 2018, waarvan drie keer samen met de Raad van Bestuur. In één van deze overleggen heeft de accountant uitgebreid de financiële stand van zaken toegelicht, waarbij jaarrekening, begroting, planning en control aan de orde zijn gekomen. Eén keer werd vergaderd met de cliëntenraad. Een greep uit de onderwerpen waar in 2018 over werd gesproken, zijn: AVG, opleiding/scholing, personenalarmering en sleutelkastjes, tien jarig bestaan, afhandeling ORT-toeslagen, ontwikkelingen OR, HKZ-audit, NEDAP-systeem, kwaliteitsregister V&VN en herschikking teamleiders en postcodegebieden. In 2019 zal IZT zich inzetten voor het verwerven van gekwalificeerde nieuwe leden voor de RvC.

Cliëntenraad

De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie en vertegenwoordigt de cliënten. De cliëntenraad bestond op 31 december 2018 uit drie leden, waaronder een voorzitter, secretaris en penningmeester. In 2018 heeft de cliëntenraad zich voornamelijk gefocust op het werven van bekendheid bij cliënten (via de klapper en de zorgverleners), zodat zij in geval van opmerkingen met de cliëntenraad contact kunnen opnemen. Er vonden in 2018 drie vergaderingen plaats, waarvan één het jaarlijkse overleg was met de Raad van Commissarissen en de directie. Vanuit de cliënten werden er geen opmerkingen of verzoeken ontvangen.

Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad is een verplicht inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen een onderneming met meer dan 50 werknemers. Het is de gesprekspartner van de werkgever namens het personeel. Als het om directe personeelsbelangen gaat, kan de werkgever geen regelingen invoeren of wijzigen zonder de instemming van de OR. Op 31 december 2018 bestond de OR uit vier leden. De OR komt één keer in de twee maanden bij elkaar om te vergaderen. Een greep uit de onderwerpen die in 2018 aan bod zijn gekomen: nieuwe protocollen en procedures, instemmingsrecht m.b.t. de preventiemedewerker, het Arbobeleid, de nieuwe meldcode huiselijk geweld en het vergroten van de bekendheid van de OR. De preventiemedewerker adviseert en werkt nauw samen met de ondernemingsraad voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid. In 2019 wordt gestreefd om de OR meer 'body' te geven door het werven van meer leden.

1.5 De strategie

IZT streeft naar kwalitatief goede zorg, waarbij de wensen en behoeften van de cliënt centraal staan. De strategie om de zorg optimaal te houden is door te focussen op groei en ontwikkeling. Daarnaast is het kwaliteitsmanagementsysteem een belangrijke factor voor het behouden en verbeteren van kwaliteit. De doelen die IZT jaarlijks formuleert, zijn ook voornamelijk gefocust op kwaliteitsverbetering.

Groei en ontwikkeling

IZT is constant bezig met het werven en aannemen van nieuw personeel om de zorgvraag in Zuid-Limburg bij te benen. IZT streeft er naar alle tijden naar dat deze groei niet ten koste gaat van de kwaliteit. Netwerkmogelijkheden bieden veel kansen voor de toekomst en verbetert de plek van IZT binnen de zorgwereld. Daarnaast biedt het veel voordelen voor de cliënt, zoals meer mogelijkheden en opties die kunnen passen bij de situatie en wensen van cliënten. Denk hierbij aan veilige sleutelkastjes, personenalarmering en palliatieve zorg.

Het kwaliteitsmanagementsysteem

Wat betreft het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) heeft IZT eind 2018 - begin 2019 een hele omslag gemaakt. Het KMS is geheel anders ingedeeld, waardoor het gemakkelijker en gebruiksvriendelijker is. Tevens zijn alle documenten gecontroleerd op actualiteit en bruikbaarheid.

Doelen

In het kwaliteitsbeleid zijn een aantal doelen opgesteld die IZT op korte of lange termijn wilt behalen.

Korte termijn doelstellingen

- Het behouden van de HKZ Certificering
- Cliënttevredenheid minimaal rapportcijfer van 7,5 of hoger
- Geen klachten t.a.v. het niet nakomen van afspraken
- Kwaliteitsjaarverslag opstellen en inzenden
- Erkenning wijkverpleging binnenhalen
- Erkenning WLZ binnenhalen
- Indicatiestellers gaan alle zorgplannen omzetten naar het OMAHA systeem
- Een officieel leerbedrijf worden

Lange termijn doelstellingen

- Lange termijn: de scholingscarroussel verder uitbreiden en verbeteren

toetsing voor de HKZ-certificering staat gepland in april 2019. De cliënttevredenheid kon in 2018 niet onderzocht worden, aangezien we nog wachten op een handboek voor de PREM (Patient Reported Experience Measures) dat Zorgthuis.nl beloofd heeft. Op het lange termijn doel na zijn alle andere doelen behaald.

2. Successen en gebeurtenissen van afgelopen jaar

2.1 Tienjarig jubileum

Tien jaar IZT, een hele mooie mijlpaal. Dit hebben we natuurlijk goed gevierd. We hebben samen met onze medewerkers met een hapje en een drankje geklonken op deze mooie gebeurtenis. Ook hebben we een loterij georganiseerd met een klein prijsje voor de winnaar. We willen nogmaals iedereen bedanken die zich heeft ingezet voor ons bedrijf.



2.2 Teamuitjes

Kerstborrel

Afgelopen jaar werden enkele evenementen georganiseerd. Denk hierbij aan de jaarlijkse kerstborrel. Tijdens deze kerstborrel kunnen de medewerkers gezellig met elkaar kletsen onder het genot van een hapje en een drankje. Ook worden dan de (zelfgemaakte!) kerstpakketten aangereikt.



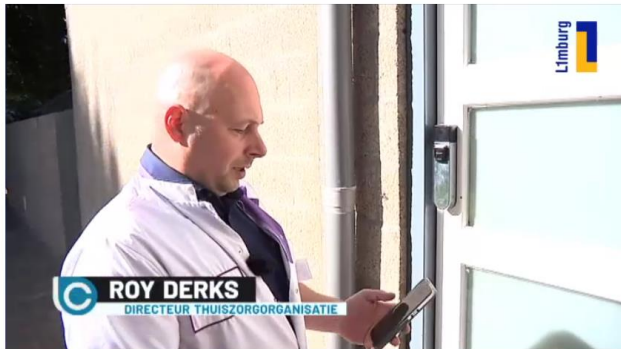
Teamuitje

Ook dit jaar was het teamuitje een succes. In café 't Gemood in Susteren hebben we het 'Ik hou van Holland' spel gespeeld. Hier hebben we in teams onder andere karaoke, raad de plaat en hints gedaan. Lachen, gieren, brullen!

2.3 Diensten

Sleutelkastjes

Vanaf 2018 is het mogelijk om bij IZT als klant een sleutelkastje aan te schaffen. Het is een veilige en eenvoudige oplossing voor de toegang van uw woning voor de thuiszorgmedewerkers. Zo kunt u op een veilige manier langer thuis wonen. Door het sleutelkastje kan ook wanneer u niet zo mobiel meer bent de zorg in de vertrouwde omgeving worden geleverd. Met de Mobile Keys app kan de medewerker van IZT de sleutelkluis openen. De folder van de sleutelkastjes is te vinden op de website. Ook heeft R. Derks de sleutelkastjes mogen presenteren aan L1, de lokale radio- en tv zender.



L1mburg Centraal: Alternatieven voor sleutelkastjes - 11 okt 2018

Personenalarmering

Naast de sleutelkastjes is de personenalarmering binnen IZT een dienst waar cliënten gebruik van kunnen maken. Door dit mobiel alarmapparaat kunt u in geval van nood met één knop direct in contact komen met een alarmcentrale en uw naasten. De centrale verbindt u gelijktijdig met drie contactpersonen zodra u op de knop drukt. Met GPS wordt de precieze locatie bepaald, dus ook buitenshuis werkt de personenalarmering. Het apparaatje kan gemakkelijk worden gedragen om de nek, in de zak of tas.

Hulpmiddelen

Een andere dienst die IZT aanbiedt is de mogelijkheid om hulpmiddelen aan te schaffen. We merken dat cliënten hier soms behoefte aan hadden en willen graag aan deze wensen tegemoet komen. Het aanbod is een urinaal, handschoenen, hulpmiddel voor het aantrekken voor steunkousen (easy-slide, magnide en the slide solution handschoenen).

2.4 Tevredenheid cliënten

Weer een jaar zonder officiële klachten! We zijn erg blij dat onze cliënten zo tevreden zijn met onze geleverde zorg. We ontvangen bijna altijd zeer positieve evaluaties van cliënten. In 2018 werden er 250 evaluaties gedaan. In 81.6% van deze evaluaties werd expliciet vermeld dat de cliënt tevreden tot zeer tevreden was over de geboden zorg. Dit vinden wij een mooi resultaat. Terugkomende positieve punten zijn: dat IZT altijd bereikbaar is wanneer nodig (15 keer), zeer vriendelijk en behulpzaam personeel (9 keer), dat je altijd vriendelijk aan de telefoon te woord

wordt gestaan (14 keer), zeer aangename telefonische bejegening (7 keer) en dat je altijd met alle vragen terecht kunt (10 keer).

Een voorbeeld is de evaluatie van een mevr. uit Elsloo. Deze gaf aan dat de bejegening erg prettig is en zich serieus voelt genomen. Ze heeft een goede band met iedereen na al jaren zorg te krijgen. Iedereen is erg behulpzaam!

We vinden het heel fijn dat we zoveel positieve reacties krijgen en we blijven ons hiervoor inzetten. We krijgen zelden negatieve opmerkingen, maar als we deze krijgen dan worden deze actiepunten opgepakt en afgehandeld door de teamleiders. Zo kunnen we naar aanleiding van deze opmerkingen zorg in de toekomst misschien nog beter inrichten.

2.5 Palliatieve zorg

Een aspect waar IZT steeds meer aandacht aan besteedt is palliatieve zorg. Wanneer een cliënt niet meer beter kan worden, zorgt IZT voor de zorg en ondersteuning die op het moment van levenseinde nodig zijn: palliatieve zorg. IZT vergroot zo het aanbod en wordt zo steeds meer een allround organisatie in het beantwoorden van zorgbehoeftes van uiteenlopende zorgvragen. We willen iedereen in de laatste fase van het leven deskundige zorg en compassie bieden. Hierbij zijn de uitgangspunten dat de geboden zorg aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten en zijn of haar naasten. De palliatieve zorg geleverd door IZT omvat alle aspecten van zorg, binnen de mogelijkheden die er zijn. De eigenheid en identiteit moet te allen tijde worden gewaarborgd. De hulpverlening is multidisciplinair, waarbij een koppeling wordt gemaakt met disciplines zoals complementaire zorg en vrijwilligersorganisaties. Het plan is om dit in 2019 verder op te pakken en een volwaardig lid te worden van het netwerk palliatieve zorg westelijke mijnstreek.

2.6 Teamleiders

In 2018 is de functie van teamleider meer van de grond gekomen. Ieder team heeft een teamleider. Binnen IZT is het afgelopen jaar duidelijk geworden welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden de teamleidersfunctie omvat. De teamleider geeft leiding en is verantwoordelijk voor het organiseren van de werkprocessen in en om het team. Hij/zij stimuleert onderlinge samenwerking en onderhoudt intensief contact met werknemers, cliënten, betrokken instanties en het management. We zijn erg tevreden met deze ontwikkeling, aangezien medewerkers zich gesteund voelen door de toegenomen begeleiding en coaching. Het bevordert de kwaliteit en de continuïteit van zorgverlening en ontlast het management. Wekelijks vinden er coaching gesprekken met de teamleiders plaats om deze te ondersteunen.

Hierop aansluitend zijn we bezig met het aanstellen van een ondersteuner voor elke teamleider, ook wel bekend als de rechterhand. Hij/zij ondersteunt de teamleider met alle voorkomende taken en is het eerste aanspreekpunt voor teamleden, cliënten, kantoor en artsen bij de afwezigheid van de teamleider. De interne sollicitatieprocedure is gestart en we hopen dat we in 2019 voor elke teamleider een geschikte rechterhand kunnen aanstellen.

2.7 Beleid- en preventiemedewerker

Met het aanstellen van een beleidsmedewerker in 2018 is er structureel meer aandacht gekomen voor beleidsmatige zaken. De beleidsmedewerker heeft als kerntaken monitoren, vormgeven, bevorderen van de uitvoering, het adviseren over- en het evalueren van beleid.

Verder kunnen andere medewerkers beroep doen op deze persoon als ondersteuning bij het opstellen van of brainstormen over documenten. Ook onderhoudt deze het kwaliteitsmanagementsysteem, dat wil zeggen de heersende protocollen, formulieren en bijlagen omtrent de zorg- en dienstverlening. Dit komt de kwaliteit van zorg ten goede.

Tevens heeft deze persoon binnen IZT de rol van preventiemedewerker, waardoor er meer oog is voor preventie. Deze heeft als kerntaken het uitvoeren van de risico-inventarisatie en evaluatie (ZorgRIE) en het adviseren en nauw samenwerken met de ondernemingsraad voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid.

2.8 Scholing

Geaccrediteerd bijscholen

In 2018 werd door IZT een scholing carrousel opgesteld om personeel intern te scholen. Deze opleidingen worden gegeven door een geschoolde docent. Scholing van medewerkers wordt intern actief aangeboden om continuïteit in kwalitatief goede zorg te waarborgen door kennis en vaardigheden constant op peil te houden.

Scholing

IZT-Limburg is een samenwerking gestart met Gilde Opleidingen. Vanaf 2019 kunnen medewerkers een opleiding verzorgende IG volgen te Heerlen, met als praktische werkplek de thuiszorgcliënten van IZT-Limburg. De eerste medewerkers die met dit traject starten beginnen in maart 2019. We hopen zo ook de schaarste in het zorgpersoneel het hoofd te kunnen bieden.

3. Toekomstplannen

3.1 Woordje over de nabije toekomst

We zijn erg benieuwd naar wat de toekomst ons brengt. We willen ons graag blijven inzetten om de zorgvragen in de regio te beantwoorden. De cliënt blijft bij ons de leidraad, waarbij we streven naar kwalitatief goede zorg. In de komende jaren willen we ons blijven focussen op verbetering en ontwikkeling.

3.2 Plannen voor 2019

Voor 2019 hebben we een aantal concrete doelen opgesteld. Deze zijn:

- Voltallig lid worden van het netwerk palliatieve zorg en hier een coördinator voor aanstellen. Samen met R. Derks zal de coördinator palliatieve zorg dit gedeelte oppakken en uitwerken. De beleidsmedewerker zal hier een ondersteunende rol bij spelen.
- Het aanstellen van een rechterhand voor iedere teamleider
- Het opnieuw behalen van het certificaat voor het HKZ keurmerk. Dit keurmerk toont aan dat IZT serieus werk maakt van kwaliteit van zorg en dat we voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders. Een organisatie met het HKZ-keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de klant centraal en werkt voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.
- Laten beoordelen van de ZorgRie met goed gevolg
- Cliënttevredenheid minimaal rapportcijfer van 7,5 of hoger
- Alle cliënten voorzien van nieuwe klappers

3.3 Lange termijn plannen

Eén van de lange termijn plannen van IZT is dat uiteindelijk een zesde team wordt opgestart. Om een grotere zorgvraag te kunnen beantwoorden, wilt IZT de dekking van de postcodegebieden optimaliseren. Het streven is dat er een nieuw team wordt ingericht met een teamleider om de coördinatie op zich te pakken, zoals dat bij IZT in ieder team geregeld is. Voor het creëren van een nieuw team is een groter medewerkersbestand nodig. Nieuw personeel wordt verworven door mond-op-mondreclame en via sociale media platformen Facebook en LinkedIn.