

Jaarverslag Thuiszorg IZT-Limburg

2020



25 MAART 2021



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Voorwoord	3
Profiel van de organisatie.....	4
Kerngegevens Thuiszorg IZT-Limburg	4
Missie en visie	4
Diensten	5
Organogram	5
Raad van commissarissen.....	6
Cliëntenraad.....	7
Ondernemingsraad (OR)	8
De strategie.....	9
Groei en ontwikkeling	9
Het kwaliteitsmanagement systeem.....	9
COVID-19.....	10
Overzicht 2020.....	11
Korte termijn doelstellingen	11
Lange termijn doelstellingen	12
Hoogtepunten van 2020	12
Audit.....	12
Palliatieve box	13
Scholingscoördinator	13
Vorraadhok.....	13
PREM	13
Dag van de thuiszorg	14
Kerstpakketten	14
Toekomstplannen	15

Voorwoord

In 2020 bestond Thuiszorg IZT-Limburg 12 jaar. Het jaar 2020 was veruit het meest aparte jaar voor IZT. De COVID-19 pandemie stond het gehele jaar centraal binnen de organisatie, waarbij de focus lag op het beschermen van het personeel. We hebben ons uiterste best gedaan om ondanks de pandemie de kwaliteit van zorg hoog te houden en onze cliënten te ondersteunen in deze moeilijke tijd.

We hebben in 2020 het aantal COVID-19 besmettingen onder zowel het personeel als de cliënten heel laag kunnen houden. We zijn dan ook ontzettend trots dat we dit samen bereikt hebben. De grootste uitdaging was het zorgen voor goede beschermingsmiddelen, omdat mondkapjes en handschoenen ontzettend schaars waren. Gelukkig is het ons voortdurend gelukt om ons personeel zo goed mogelijk te beschermen.

Door de COVID-19 pandemie zijn er minder nieuwe ontwikkelingen geweest. De teamvergaderingen werden op afstand gedaan, teamleiders werkten veelal thuis en de scholingen gingen niet door.

We hopen dat 2021 een beter jaar wordt en dat we weer tijd krijgen voor zaken die niks met COVID-19 te maken hebben. We kijken uit naar de vernieuwingen en verbeteringen die we gaan doorvoeren en gaan er met goede moed weer tegenaan.

In dit jaarverslag brengen we u op de hoogte van de ontwikkelingen van 2020 en hoe ons jaar verlopen is. We wensen jullie veel leesplezier.

R. Derks en E. Derks

Profiel van de organisatie

Kerngegevens Thuiszorg IZT-Limburg

Algemene informatie	
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
Brancheorganisatie:	Zorgthuisnl
Zorgautomatisering:	NEDAP ONS

Missie en visie

IZT ziet het als haar missie om specialistische zorg op maat te bieden aan een groeiende en gecompliceerde zorgvraag in Zuid-Limburg. IZT voelt zich maatschappelijk verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede thuiszorg. De vergrijzing is ook in Zuid-Limburg goed te merken en IZT wilt eraan bijdragen dat hulpbehoevenden steeds langer thuis kunnen blijven wonen. Dit is wenselijk, omdat de thuissituatie vertrouwd is. Tevens kunnen zo de stijgende zorgkosten in Nederland worden teruggedrongen. IZT is ook actief bezig om de schaarste in de zorg terug te dringen, door het aanbieden van de opleidingen.

IZT beantwoordt de zorgvraag van cliënten door het leveren van specialistische zorg door gekwalificeerde medewerkers. De behoeften en wensen van de individuen staan te allen tijde voorop. De zorglevering wordt hier zo goed mogelijk op aangepast. IZT draagt zo actief bij aan het verbeteren van de gezondheid en het welzijn van elke cliënt. IZT streeft naar het ondersteunen van de cliënt, waarbij eigen regie en zelfstandigheid wordt gestimuleerd. IZT committeert aan het voldoen aan eisen van de cliënt en wettelijke regelgeving.

Een ander belangrijk onderdeel van de missie van IZT is ontwikkeling. IZT is constant bezig met het ontwikkelen van nieuw beleid en het optimaliseren van de zorg. Het heersende kwaliteitssysteem wordt constant onder de loep genomen om de kwaliteit van zorgprocessen te borgen. De cliënt zal bij IZT altijd voorop staan en mogelijkheden tot serviceverbeteringen zullen altijd in acht worden genomen. Zo wordt er regelmatig geëvalueerd of cliënten tevreden zijn met de geleverde zorg en wordt gekeken waar verbeterpunten kunnen worden opgepakt. Constante scholing van medewerkers wordt intern actief aangeboden om continuïteit in kwalitatief goede zorg te waarborgen.

Een aspect waar IZT steeds meer aandacht aan besteedt is palliatieve zorg. IZT-Limburg is in 2019 volwaardig lid geworden bij het Netwerk Palliatieve Zorg Westelijke Mijnstreek en heeft een medewerker verworven om de coördinatie van palliatieve zorg binnen IZT uit te voeren.

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 haar aanbod en wordt zo steeds meer een allround organisatie in het beantwoorden 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.

De visie van IZT-Limburg is dat de cliënt centraal staat. De behoeften van cliënten worden zeer belangrijk geacht en gestreefd wordt dat de zorg altijd zo goed mogelijk op de wensen wordt aangepast. IZT ondersteunt de cliënt door middel van specialistische thuiszorg op maat en streeft naar het behouden van autonomie en onafhankelijkheid. Zelfstandigheid wordt gestimuleerd, met als doel een hoge kwaliteit van leven. Echter, IZT biedt intensieve zorg wanneer de zorgvraag dit vereist en het streven naar zelfredzaamheid en onafhankelijkheid realistisch gezien niet haalbaar is. Deze visie wordt door alle medewerkers in de praktijk gebracht.

Diensten

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. Ook specifieke doelgroepen als dementerenden ouderen, terminale cliënten en de groep waarbij verpleegkundig technische kennis noodzakelijk is (zoals beademing, infuuszorg en dialyse) behoren tot onze doelgroep.

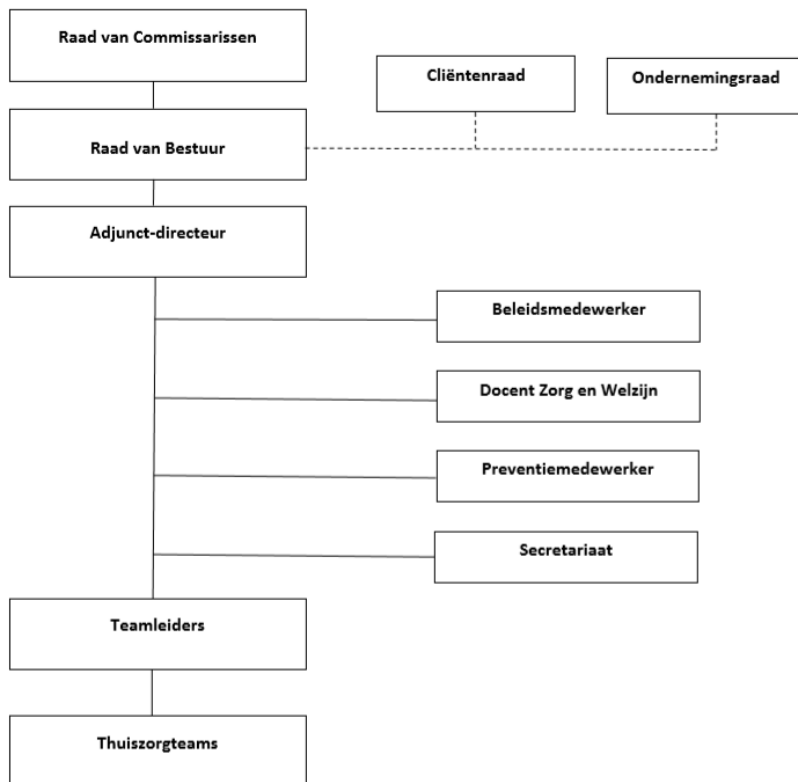
Onze diensten zijn te onderscheiden in: Individuele begeleiding, persoonlijke zorg (ADL-zorg), verpleegkundig zorg, intensieve verpleegkundige zorg, terminale zorg, nachtzorg en 24 uren zorg. Daarnaast bieden wij ook specifieke taakgebieden aan zoals canulezorg, beademingszorg, infuuszorg, wondzorg, 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.

IZT heeft geen specifiek marktonderzoek verricht. Door de verwevenheid binnen de samenleving en de korte lijnen binnen de organisatie worden wensen en behoeften snel opgevangen en aangepakt. We proberen op deze behoeften in te spelen en zo de cliënt een zo uitgebreid mogelijk zorg- en dienstverleningspakket aan te bieden. Zo bieden wij, naast de reguliere zorg, ook sleutelkastjes, personenalarmering en hulpmiddelen aan.

Organogram

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



Figuur 1: Organogram

Raad van commissarissen

In 2020 heeft de RvC vier maal vergaderd. Op 12 februari, 27 mei en 23 september samen met de RvB en 18 november alleen. Daarnaast heeft er op 8 december een functioneringsgesprek plaatsgevonden met de bestuurder. Tijdens een van de overleggen met de RvB heeft de accountant uitgebreid de financiële stand van zaken toegelicht. Hierbij zijn de jaarrekening, begroting en planning en control aan de orde geweest. Daarnaast heeft een gezamenlijk overleg plaatsgevonden met de RvC, de cliëntenraad (CR) en de RvB waardoor de RvC een goed beeld heeft gekregen van de CR en haar werkzaamheden. Er is in 2020, mede door COVID-19, geen overleg geweest met de ondernemingsraad (OR), dit is doorgeschoven naar 2021.

2020 was een bijzonder jaar vanwege de Landelijke ontwikkelingen m.b.t. de COVID-19 pandemie. Het was voor IZT als organisatie ingewikkeld om steeds weer te moeten inspelen op de steeds veranderende ontwikkelingen en de te volgen procedures. Daarnaast was het lastig om over voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen te beschikken. De RvC heeft de werkwijze van IZT op afstand gevolgd en kan alleen maar concluderen dat de directie dit samen met de medewerkers prima hebben opgepakt.

In 2020 is in samenspraak met de directie gestart met uitbrengen van kwartaalrapportages voor de RvC. Dit geeft de RvC een goed beeld van de stand van zaken binnen IZT, daarnaast

kan de RvC hierdoor beter voorbereid de vergaderingen ingaan. Dit is een echte meerwaarde gebleken.

Hieronder volgt een opsomming van zaken die in de gezamenlijke vergaderingen aan de orde zijn geweest:

- Toetreding tot het Netwerk Palliatieve Zorg Westelijke Mijnstreek;
- HKZ-audit;
- PREM meting;
- Opleiden van medewerkers binnen de eigen organisatie;
- Ziekteverzuim;
- Jaarlijkse evaluatie RvC;
- Toelichting op jaarrekening en de financiële situatie door de accountant;
- Jaarverslag;
- Functioneringsgesprek met de bestuurder;
- Kwartaalrapportages;
- Opleiding directie en leden RvC;
- Speerpunten binnen IZT;
- Kostenbesparingen;
- Ontlasten van de directie door delegatie binnen eigen organisatie;
- Jaarplanning voor de overleggen van RvC, directie en RvB.

Vergadering enkel RvC:

- Verdere kennismaking binnen de RvC;
- Jaarverslag;
- Reglement van aftreden;
- Eigen functioneren.

Samenstelling RvC

Naam	M/V	Functie	Benoemd per	Aftredend per
Dhr. H.J.M. Gubbels	M	Voorzitter	25-07-2013	25-07-2021
Dhr. M. Beckers, drs.	M	Lid, financiën en vice-voorzitter	01-01-2018	01-01-2022 (evt. met herbenoemingstermijn)
Mevr. M. Dirx, dr.	V	Lid, zorg	01-07-2019	01-07-2023 (evt. met herbenoemingstermijn)
Dhr. T. Brandsma, drs. MLC	M	Lid, innovatie	01-07-2019	01-07-2023 (evt. met herbenoemingstermijn)

De statutaire zittingstermijn voor een lid van de Raad van Commissarissen is 4 jaar, verlenging is eenmaal mogelijk voor eenzelfde periode. We volgen hier de Governancecode Zorg in.

Clëntenraad

In 2020 bestond de cliëntenraad uit Theo Willems (voorzitter), Frans Stassen (secretaris) en Martijn Bus (penningmeester). Vanwege COVID-19 werd het aantal vergaderingen tot een minimum beperkt. De cliëntenraad vergaderde op 10 maart en 4 juni 2020. Daarnaast vond er op 23 september een vergadering plaats met zowel de directie als de Raad van Commissarissen. Er zijn vanuit de cliënten dit jaar geen opmerkingen of verzoeken ontvangen.

In 2020 heeft de CR een handleiding en de inloggegevens van het zorgportaal van QDNA ontvangen. Hierdoor kunnen we het kwaliteitsniveau nauwgezet volgen. Daarnaast werd er in de nieuwsbrief van december een stukje geplaatst namens de CR. Hierin hebben wij onze waardering uitgesproken voor het personeel aangezien zij het afgelopen jaar onder moeilijke omstandigheden hun werkzaamheden verricht hebben.

Ondernemingsraad (OR)

Uiteraard is 2020 ook voor de OR een uitdagend jaar geweest. Er kwamen veel vragen over actuele zaken zoals persoonlijke beschermingsmiddelen, het vaccinatie beleid en thuis werken. De OR heeft hierin een adviserende rol voor de directie in aangenomen. Wij als OR vinden het belangrijk dat wij toch regelmatig een vergadering beleggen, zeker nu tijdens de COVID-19 pandemie. Daarom hebben wij er voor gekozen om de meeste vergaderingen via NEDAP (chat) voortgang te laten vinden. Tijdens de fysieke vergaderingen die we gehad hebben dit jaar, hebben we onze beleidsmedewerker Mandy Wetzels en praktijkcoördinator Daniëlle Dabekaussen uitgenodigd om hun werkzaamheden voor Thuiszorg IZT-Limburg toe te lichten en de rol van de OR.

Graag willen wij jullie laten weten wat we het afgelopen jaar hebben behandeld:

- hoe zorgen wij ervoor dat vragen sneller bij de OR komen;
- bestudering burgerlijke wetboek versus arbeidsrecht;
- bonusregeling overheid;
- beleid en protocol ten aanzien van thuiswerken;
- reservediensten;
- vaccinatiebeleid;
- inzetten protocol persoonlijke beschermingsmiddelen;
- diverse beleidsstukken bekeken;
- documenten t.a.v. leerlingen bekeken;
- draaiboek en communicatie rondom COVID-19.

In 2020 hebben wij afscheid genomen van Irma Slomp als OR-lid. We willen haar bedanken voor de fijne samenwerking!

Wat staat er onder andere op de planning voor 2021?

- werven nieuw OR lid;
- scholing voor de OR leden;
- overleg met de RVC;
- aanpak ziekteverzuim;
- rooster statuut.

Wij als OR willen al onze collega's een dikke pluim geven voor de manier waarop zij zich inzetten voor onze cliënten, hun collega's en IZT als bedrijf. 2020 was geen makkelijk jaar, maar samen komen we er wel!

De strategie

Bij Thuiszorg IZT-Limburg staat het welzijn van de cliënt centraal. Om persoonlijke en cliëntgerichte zorg te kunnen waarborgen werken wij met kleine wijkgerichte teams waardoor onze cliënten niet steeds hoeven te wennen aan nieuwe gezichten.

De persoonlijke benadering staat ook ten aanzien van de medewerkers hoog in het vaandel. De directie probeert onder andere door het onderhouden van persoonlijk contact en korte lijnen, een goede band met haar personeel te behouden. Het is van het grootste belang dat zij zich gewaardeerd voelen. Hier investeert de directie dan ook dagelijks in. De deur staat altijd open en de medewerkers zijn te allen tijde welkom op kantoor voor een praatje, een kop koffie, een luisterend oor, een vraag of gewoon 'zomaar'.

Groei en ontwikkeling

Het afgelopen jaar heeft COVID-19 natuurlijk een duidelijke rol in de gezondheidszorg gespeeld. Ook bij IZT waren de gevolgen goed te merken. Tijdens de eerste lockdown is de zorg zo veel mogelijk gestopt. Daarnaast kwamen er minder nieuwe zorgvragen binnen door angst en het gebrek aan poliklinische behandelingen. Ondanks dat merken wij nog altijd een stijging in het aantal zorgvragen wat binnenkomt. Wij zijn dan ook altijd bezig met het zoeken naar en aannemen van nieuw personeel. Een belangrijke toevoeging hieraan is het aanbieden van opleidingen/stageplaatsen binnen IZT, met de hoop dat de studenten bij IZT blijven werken. Vanaf 2021 zal IZT dan ook, naast BBL opleidingsplekken ook stageplaatsen voor BOL leerlingen aan gaan bieden. Het voordeel van studenten is dat je deze zelf kunt 'vormen' naar de normen en waarden van het bedrijf. Daarnaast heb je de kwaliteit van het geboden praktijkonderwijs zelf in de hand.

Daarnaast is het afgelopen jaar veel tijd en energie gestoken in de sociale media. Ondanks dat dit nog niet op het niveau is waar we willen zijn merken we dat het aantal 'volgers' en 'vind ik leuks' op Facebook en LinkedIn flink gestegen is. Hierdoor hopen wij het enthousiasme van IZT over te brengen op (eventueel) nieuwe medewerkers en huidige medewerkers, cliënten en andere geïnteresseerden op de hoogte te houden van het nieuws rondom ons bedrijf.

Het kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) heeft de afgelopen jaren een grote verandering doorgemaakt. Het nieuwe systeem uit 2019 is in 2020 geperfectioneerd en er is hard gewerkt aan de documenten. In april heeft de jaarlijkse externe HKZ-audit van TÜV plaatsgevonden. Eens in de drie jaar betreft dit een (her)certificatieaudit, hier was dit jaar sprake van. Wij zijn als IZT de audit weer goed doorgekomen. De auditeur was zeer te spreken over de continue blik op vooruitgang en verbetering. Daarnaast was hij onder de indruk van ons KMS en de gang van zaken binnen het bedrijf.

„ De organisatie slaagt erin steeds verdere verbeterstapjes te zetten en daarmee te optimaliseren. Complimenten!” – Auditeur TÜV

COVID-19

Het jaar 2020 stond in het teken van COVID-19. Wat aanvankelijk een ‘griepje uit China’ leek, bleek toch een ernstige longaandoening waaraan veel mensen overleden zijn. Voornamelijk mensen met een verminderd immuunsysteem of andere aandoeningen bleek het virus gevaarlijk. Thuiszorg IZT-Limburg lijkt er redelijk vanaf te zijn gekomen. Door de genomen maatregelen, het gebruik van de PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen) en het direct in isolatie plaatsen van medewerkers en cliënten met klachten, is het aantal besmettingen minimaal gebleven.

Doordat er, door het kantoorpersoneel, voornamelijk vanuit thuis is gewerkt, is ‘ergonomie op kantoor’ even op pauze komen te staan. Wel is er regelmatig geïnformeerd hoe het ging en is er een email met tips verstuurd voor het verantwoord thuis werken. We hopen dat we in 2021 weer naar kantoor mogen komen. De preventiemedewerker zal dan haar doelen ten aanzien van ergonomie op kantoor weer oppakken.

In dit stuk willen wij een speciaal woord van dank uit laten gaan aan de vrijwilligers die mondkapjes voor de medewerkers gemaakt hebben, maar vooral ook naar onze medewerkers! Door jullie inzet en discipline zijn wij deze periode goed doorgekomen. Wij zijn ontzettend onder de indruk van jullie liefde voor het werk en de onzelfzuchtigheid waarmee jullie zijn blijven zorgen voor onze cliënten. Chapeau!

Overzicht 2020

Korte termijn doelstellingen

A. Het behouden van de HKZ certificering in 2020 (jaarlijks).

In 2020 heeft de hercertificatieaudit plaatsgevonden, welke Thuiszorg IZT-Limburg met goed gevolg heeft afgerond. De auditeur was onder de indruk van de inzet van IZT voor verbetering en de diepgang van de processen.

B. Het herinrichten van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en actualisatie van de huidige documenten.

Het merendeel van de herinrichting van het KMS heeft in 2019 plaatsgevonden. 2020 stond in het teken van het in gebruik nemen van het KMS, er handigheid in krijgen en het actualiseren van alle documenten. Met trots kunnen wij vertellen dat er inmiddels met veel tevredenheid gebruik gemaakt wordt van het KMS en dat de documenten up-to-date zijn. Dit is natuurlijk wel een lopend proces. De beleidsmedewerker is dagelijks bezig met het onderhouden en vernieuwen van het KMS.

C. Het uitvoeren en laten beoordelen van de ZorgRI&E met een goed gevolg.

De ZorgRI&E is uitgevoerd in 2019. Later in 2019 en in 2020 zijn de aanbevelingen vanuit deze ZorgRI&E ter harte genomen en zijn de aanpassingen welke op korte termijn gedaan moesten worden verwerkt. De actiepunten op lange termijn worden maandelijks gemonitord door de beleidsmedewerker.

D. Cliënttevredenheid minimaal rapportcijfer van 7,5 of hoger.

Met trots mag ik u vertellen dat IZT een gemiddeld rapportcijfer van een 8,9 behaald heeft in 2020. Daarnaast scoort IZT consequent hoger dan de benchmark (gemiddelde van alle vergelijkbare zorgorganisaties). In 2020 zijn er 193 respondenten geïnterviewd.

E. Geen klachten t.a.v. het niet nakomen van afspraken.

IZT heeft in 2020 geen enkele klacht ontvangen. Wij denken dat dit de verdiensten zijn van een duidelijk klachtenbeleid en onze betrokkenheid bij de cliënten. Hierdoor weten cliënten ons bij ontevredenheid snel te vinden, waardoor we de ontevredenheid op kunnen lossen voordat dit uitgroeit tot een klacht.

F. Kwaliteitsjaarverslag opsturen en inzenden.

In 2020 is, zoals gewoonlijk, een kwaliteitsjaarverslag gemaakt en verstuurd naar de betrokken partijen. Voor medewerkers is het kwaliteitsjaarverslag te vinden op Extranet.

G. Voltallig lid blijven van het netwerk palliatieve zorg.

Vanwege COVID-19 zijn de vergaderingen van het netwerk palliatieve zorg in 2020 doorgegaan op afspraak. Eind 2020 hebben we uit handen van Els Knapen van het Netwerk palliatieve zorg en Erwin Hovens van Monuta Sittard een mooie waakmand

mogen ontvangen. Deze waakmand kunnen wij inzetten bij onze cliënten en hun naasten waar hij goed van pas zal komen.

H. Het starten van het intern opleiden van personeel tot verzorgende IG.

Ondanks COVID-19 zijn de opleidingen gewoon doorgegaan. De studenten hebben minder fysieke dagen op school gehad maar de stage in de praktijk is wel door kunnen gaan, het zij in aangepaste vorm. Wij zijn onze studenten zeer dankbaar voor hun inzet het afgelopen jaar.

I. Het voortzetten en verder uitbreiden van de scholingscarrousel met geaccrediteerde scholingen voor het personeel.

Vanaf maart 2020 is de scholingscarrousel stopgezet. Het risico op besmettingen was te groot. Wel is de ontwikkeling van de carrousel doorgegaan. Zo is module 11 volledig ontwikkeld en staat onze docent op het punt om deze in te sturen voor accreditatie.

J. Alle cliënten voorzien van de nieuwe klappers.

Alle cliënten zijn inmiddels voorzien van een nieuwe klapper. Het personeel weet inmiddels niet meer beter en zijn zeer blij met de duidelijke en eenvoudige opzet van de klapper en maken er met veel plezier gebruik van.

Lange termijn doelstellingen

A. Het opzetten van een nieuw team (6), om de dekking per postcodegebied te optimaliseren.

Vanwege COVID-19 is het opzetten van team 6 op pauze gezet. Wel is IZT bezig met het aantrekken van nieuw personeel en cliënten in de juiste regio om team 5 uit te breiden, en uiteindelijk de splitsing van team 5 en 6 te kunnen maken.

Hoogtepunten van 2020

Ondanks dat 2020 in het teken heeft gestaan van COVID-19 zijn er toch een aantal hoogtepunten te benoemen.

Audit

De HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector)-certificatie toetst of het kwaliteitssysteem van een instelling voldoet aan de vooraf vastgestelde HKZ-normen. Zij toetsen het leveren van verantwoorde en doelmatige zorg welke voldoet aan de eisen van klanten, stakeholders en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Op 19 en 20 mei 2020 heeft de jaarlijkse HKZ audit plaatsgevonden. Vanwege COVID-19 vond de audit plaats via Microsoft Teams. Met trots mogen wij u melden dat wij, wederom, met succes de audit afgerond hebben. De auditeur noemde ons een voorbeeld voor velen en vertelde dat wij tot de absolute top behoren met de manier waarop wij alles geregeld hebben binnen onze organisatie.

Palliatieve box

Begin 2020 heeft IZT samen gewerkt met IXO concept – Careboxcompany aan een palliatieve-zorg box. IXO concept specialiseert zich in het uitgeven en verstrekken van zorgboxen (zoals bijvoorbeeld ook de kraambox die alle verzekerden van CZ ontvangen na de geboorte van een kindje). Zij zelf hadden onvoldoende kennis aangaande de praktische zaken over welke producten niet mogen ontbreken in een Palliatieve Zorgbox. Hierbij heeft IZT haar expertise gedeeld met IXO concept. Het uiteindelijke product is een prachtige box met veel producten die de afnemers in een verschrikkelijke periode zullen ondersteunen.



Scholingscoördinator

In 2020 heeft IZT een scholingscoördinator aangesteld. Deze medewerker zorgt voor de begeleiding, coördinatie en aftekening van opdrachten voor de studenten. Hierdoor is er structureel meer aandacht voor de studenten en hun begeleiding gekomen. Er zijn al grote stappen gezet. Dit is onder andere te merken aan dat de contacten met de scholen nauwer zijn en is er meer orde gekomen rondom de administratie van de studenten, hun opdrachten en examens.

IZT hoopt in 2021 het scholingsaanbod uit te breiden met het aanbieden van stages aan BOL-leerlingen. Ook hiervoor is het belangrijk dat alles goed geregeld is, en het duidelijk is voor de studenten wie hun directe aanspreekpunt is.

Vorraadhok

Daarnaast is er in 2020 veel aandacht besteed aan het voorraadhok. De indeling en het onderhoud zijn in kaart gebracht en er is nu structureel tijd voor het netjes houden van het voorraadhok. Het is zelfs zo mooi dat de Auditeur van de TÜV zei dat het zonde was om het een 'hok' te noemen.

PREM

Sinds 2020 wordt de PREM, het landelijke cliënttevredenheidsonderzoek, continu gemeten. Dat wilt zeggen dat, in plaats van alle cliënten in één keer ondervragen, dit gedurende het jaar gedaan worden. Dit heeft een aantal voordelen, waaronder:

- Eventuele wisselingen in tevredenheid zijn sneller te zien, zodoende kunnen wij sneller reageren om al onze cliënten tevreden te houden.
- De indicatiestellers/teamleiders zullen de PREM tegelijk uitvoeren met de cliëntevaluaties, zodat alle administratieve handelingen op een dag plaats kunnen vinden.

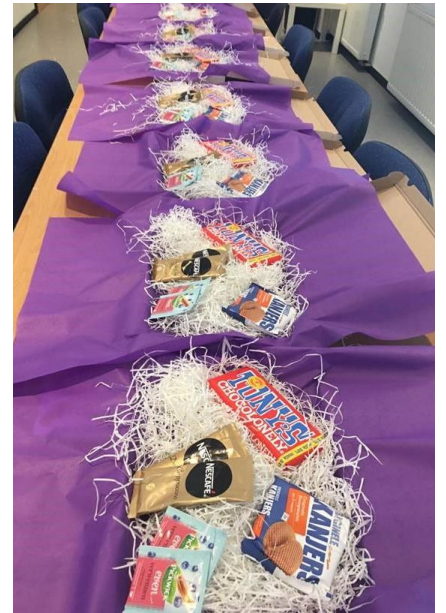
De cliënten worden nu tijdens de jaar- en eindevaluatie gevraagd naar hun ervaringen met IZT.

Dag van de thuiszorg

Zoals ieder jaar probeert IZT de dag van de thuiszorg aan te grijpen om haar medewerkers in het zonnetje te zetten en haar waardering over te brengen. Dit jaar hebben alle medewerkers, uit handen van Roy en Esther, een brievenbus-verwen pakket ontvangen.

Daarnaast heeft het personeel als dank voor hun inzet tijdens de COVID-19 pandemie een lekkere doos chocolade en een 'ik zorg'-gelukssleutelhanger ontvangen met daaraan een persoonlijk bericht.

Ondanks dat de waardering die wij hebben niet in woorden uit te drukken is, vinden wij het ontzettend belangrijk om persoonlijk betrokken te blijven bij onze medewerkers. Zij zijn tenslotte de kanjers die dagelijks onze cliënten voorzien van de meest liefdevolle en oprechte zorg.



Kerstpakketten

Net als de voorgaande jaren is er ook dit jaar weer veel tijd en aandacht gestoken in de kerstpakketten. Normaal nemen de personeelsleden het pakket mee na onze kerstborrel, maar deze kon dit jaar, vanwege COVID-19 helaas niet doorgaan. Hierdoor zijn we uitgeweken naar een brievenbus-alternatief. Alle medewerkers hebben hun pakket, inclusief zelfgebakken wafels(!), ontvangen.

Ondanks dat het brievenbus-pakket een goed alternatief was, hebben we het enorm gemist om met ons personeel bij te kunnen kletsen. De kerstborrel is toch het jaarlijkse moment waar we met elkaar op een informele en ongedwongen manier bij kunnen kletsen. We hopen dat we volgend jaar weer met z'n alle bij elkaar kunnen komen.



Toekomstplannen

Plannen voor 2021:

- Het behouden van de HKZ Certificering;
- Cliënttevredenheid, een minimaal rapportcijfer van een 8 of hoger;
- Geen klachten t.a.v. het niet nakomen van afspraken;
- Kwaliteitsjaarverslag opstellen en inzenden;
- Voltallig lid blijven van het netwerk palliatieve zorg;
- Het voortzetten van de geaccrediteerde scholingscarrousel voor het personeel;
- De rol van preventiemedewerker meer 'body' geven;
- Het aftekenen van medicatie in Nedap.

Lange termijn plannen:

- Het opzetten van een nieuw team (6), om de dekking per postcodegebied te optimaliseren;
- Het voortzetten van het intern opleiden van personeel;
- Het uitvoeren en laten beoordelen van de ZorgRI&E met een goed gevolg.