



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'



Meerjarenbeleidsplan 2022-2024

'Altijd oog voor de mens'

buiten èn binnen de organisatie

Iriz staat voor

- i** **Integrale zorg en begeleiding**
- R** **Respect**
- i** **Interesse in mensen**
- Z** **Zelfstandig**



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Achtergrond.....	3
2. Missie, visie en kernwaarden Iriz	3
3. Ontwikkelingen om ons heen.....	4
4. Meerjarenperspectief Iriz.....	5
5. Tot slot.....	8



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'

Inleiding

In dit plan nemen we u mee in het meerjarenperspectief van Iriz en onze koers voor de komende drie jaar. Uit allerlei inspirerende gesprekken intern is input opgehaald hoe we onze zorg- en dienstverlening de komende jaren verder kunnen verbeteren en wat we moeten behouden. Deze interne analyse, samen met de ontwikkelingen om ons heen, heeft geleid tot onze nieuwe koers. Om onze missie en visie te realiseren en focus te houden zijn er drie speerpunten gekozen waar wij ons op richten, namelijk:

- Innoveren op ons zorgaanbod
- Bedrijfsmatig in control
- Medewerkers boeien en binden

Heeft u na het lezen van ons plan nog vragen of wilt u met Iriz in gesprek? U bent van harte uitgenodigd om met ons mee te denken of samen onze doelen te realiseren.

Pim van Dijk

1. Achtergrond

Iriz is een wendbare en flexibele organisatie. Iriz staat bekend om haar innovatieve kracht en is een gewaardeerd en erkend speler in het Zeeuwse zorglandschap. Iriz levert wijkverpleging, huishoudelijke hulp en individuele begeleiding vanuit de Wmo. Binnen de wijkverpleging bedienen we ook cliënten met longzorg, wondzorg en hebben we teams specifiek gericht op zorg aan mensen met dementie. Tevens maakt Iriz zich sterk voor kwalitatief goede palliatieve zorg met mogelijkheden voor 24-uurs zorg. De gemeenten weten Iriz te vinden voor innovatieve projecten waarbij daadwerkelijk stappen gezet worden die aansluiten bij de kernwaarden van Iriz.

Iriz is geen standaard zorgaanbieder en dit zie je terug op alle fronten, zowel in een gemeleerd cliëntenbestand als in het zoeken naar oplossingen buitenom de gebaande wegen.

Iriz in 2021

Vanuit de ZVW en WLZ bieden wij wijkverpleging aan 299 mensen.

Vanuit de WMO begeleiden wij ± 200 mensen en ondersteunen we ± 330 mensen bij hun huishouding.

Bij ons werken ± 225 enthousiaste professionals.

2. Missie, visie en kernwaarden Iriz

Missie; waar staan we voor?

Iriz laat zich bij al haar activiteiten leiden door de specifieke vraag van elke cliënt.

De kwaliteit van onze dienstverlening garanderen wij door te werken vanuit een lerende organisatie, waarin deskundige, betrokken en gemotiveerde medewerkers een essentiële rol vervullen.

Visie; waar gaan we voor?

In samenwerking met de cliënt, zijn omgeving en ketenpartners van Iriz leveren wij hulp in de huishouding, verzorging, verpleging en begeleiding. Waarbij we effectief en professioneel gebruik maken van elkaars talenten!

Kernwaarden in onze dienstverlening

Respect;	De belangrijkste waarde in onze zorg. Onze zorgverleners realiseren zich bij de cliënt te gast te zijn en hebben aandacht voor de gewoonten van de cliënt.
Oog voor de mens;	Deskundige zorg en invoelend vermogen wordt getoond, nu de cliënt



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'

Behoud van regie;	zelfstandigheid inlevert en thuiszorg moet aanvaarden. Cliënten moeten zo lang mogelijk onafhankelijk kunnen zijn. Met steun van naasten en Iriz, zal de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie over zijn eigen leven voeren.
Belevingsgericht;	Zorgverleners van Iriz, verlenen zorg zoals de cliënt dit wil. Zij sluiten aan bij de beleving, vragen en behoeften van de cliënt.

Certificering

Via 'Certificatie in de Zorg', die de kwaliteit zichtbaar maakt, werkt Iriz mee aan externe auditprogramma's, her-certificatieaudits en klantbeloften volgens EN15224 / ISO9001:2015 normering.

3. Ontwikkelingen om ons heen

De belangrijkste ontwikkelingen die van invloed zijn op onze koers voor de komende jaren:

3.1 Toename aantal ouderen en complexiteit van zorg en begeleiding thuis

Door toename van het aantal ouderen, krappe budgetten en de schaarste aan intramurale capaciteit zal de druk op de thuiszorg toenemen en de zorg complexer worden. Met elkaar willen we de juiste zorg op de juiste plek inzetten door middel van preventie, een flexibele zorgketen rond de cliënt en slimme zorg. Ook mensen met dementie wonen zo lang mogelijk thuis. Iriz speelt hierop in door financieel scherp aan de wind te zeilen en vol te gaan voor innovaties die helpen onze visie te realiseren.

De zorg voor mensen met een psychische kwetsbaarheid komt steeds meer naar de thuissituatie door decentralisatie van 'beschermd wonen'. Mensen moeten thuis blijven wonen met minimale begeleiding of hulp vanuit de wijk. De gedachte is dat op deze manier mensen volwaardiger kunnen deelnemen aan de samenleving. Het wordt daardoor steeds belangrijker dat iemand een vangnet heeft om op terug te kunnen vallen. Voor mensen zonder vangnet en met chronische problematiek moet ruimte zijn voor een stabiele begeleiding zonder hoge doelstellingen. Dit ter voorkoming van overlast in de wijk en gebruik van dure intramurale voorzieningen. Voor Iriz biedt dit een kans om onze expertise, opgebouwd door onze bijzonder cliëntèle, in te zetten en meer te kunnen betekenen voor deze mensen.

3.2 Gemeentelijke ontwikkelingen

Gemeenten kampen allemaal met tekorten op het sociaal domein, terwijl hun verantwoordelijkheid alleen maar groter wordt. Tijdens de looptijd van dit meerjarenbeleid moeten verschillende gemeenten hun visie op zorg opnieuw tegen het licht houden, omdat er nieuwe aanbestedingen moeten plaatsvinden. Gemeenten neigen de laatste jaren steeds meer naar inzet van minder partijen. Aanbestedingen worden daardoor ingewikkelde processen, waarbij samenwerkingsverbanden belangrijker worden. Dit vergt veel samenwerking tussen organisaties onderling wat de zorg ten goede kan komen wanneer samenwerkingen slagen. De keerzijde is veel tijdsverlies en extra administratie voor een beperkt aantal organisaties, omdat gemeenten veel administratie naar de aanbieders organiseert. Dit alles vergroot de kans dat aanbestedingen niet gewonnen worden door Iriz en we in onderaanneming onze zorg moeten leveren.

3.3 Kwaliteit en prijs van zorg en begeleiding

Goedkope en kwalitatief goede zorg leveren, is al jaren een belangrijk thema. Het beschikbare budget voor zorg daalt nog steeds en met toenemende personeelslasten wordt de uitvoering van de



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'

zorg onder druk gezet. Dat vraagt om creativiteit, lef en doelmatigheid. In de kwaliteitscyclus verleggen we de focus van 'persoonsgerichte zorg en welbevinden' naar 'leren en ontwikkelen'. Dat doen we binnen de organisatie en in netwerkverband.

3.4 Zorg & techniek

Iriz ziet nieuwe techniek als een kans. Het digitaliseren van processen, digitale hulpmiddelen thuis of apps die mensen helpen in het dagelijks leven zijn hier voorbeelden van. De inzet van E-health verbetert de kwaliteit van de zorg. Het vergroot de regie van onze cliënten. De beleving van zorg wordt fijner en professionals krijgen tools om de zorg en begeleiding nog beter vorm te geven. Door slimmer te werken zijn er meer directe uren voor zorg en begeleiding beschikbaar en kunnen meer cliënten geholpen worden.

3.5 Arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt baart ons zorgen. Naast het tekort aan professionals, is de werkdruk hoog, de administratieve lasten zwaar en wisselt vooral de jongere generatie professionals steeds vaker van werkgever. De continuïteit en kwaliteit van zorg komt hierdoor onder druk te staan. Binden en boeien van professionals blijft een belangrijk onderwerp de komende jaren. Via Gezond positief werkgeverschap investeren we in gezondheid, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Om in beeld te komen bij potentiële medewerkers zal Iriz een scherper profiel van de organisatie communiceren via oude en nieuwe media.

4. Meerjarenperspectief Iriz

Het meerjarenperspectief is opgedeeld in drie belangrijke onderdelen die hieronder behandeld worden, namelijk ons meerjarenperspectief op de zorg, op de medewerker en de organisatie. Per onderdeel wordt het vergezicht wat Iriz voor ogen heeft gedeeld en een kritische zelfanalyse. De onderdelen eindigen met concrete doelen waaraan de komende drie jaren gewerkt gaat worden.

4.1 Meerjarenperspectief op de zorg – de zorg is passend en doelmatig

Iriz stelt de individuele behoeften en zelfbeschikking van klanten centraal. Ieder mens is uniek en een potentiële klant. Eigen regie voor onze cliënten, daar staat Iriz voor. De benodigde zorg leveren we doelmatig, professioneel en vanuit ons hart.

Iriz levert verschillende soorten zorg wat voordeel biedt, omdat we op deze manier cliënten veel kunnen bieden. Tegelijkertijd vraagt dit om een goede focus en afstemming onderling. We moeten blijvend inzetten op goede onderlinge contacten en korte lijnen, zodat we elkaar altijd weten te vinden. Daarnaast is extra focus nodig wat we door projectmatig werken gaan bereiken.

Doelen Algemeen

- Binnen Iriz is voor iedereen helder vanuit welke methodieken en beginselen wij onze cliënten benaderen. Hiervoor is een goed ingericht scholingsprogramma opgesteld wat ruimte biedt voor nieuwe ontwikkelingen binnen de markt en mooie kansen geeft aan medewerkers.
- Iriz zoekt altijd naar mogelijkheden om te groeien waardoor de zorg rendabeler en slimmer vorm gegeven kan worden. Daarvoor schuwen we de particuliere markt niet.
- Door vroegsignalering en preventie kan inzet van professionele zorg voorkomen of uitgesteld worden. Het netwerk van de cliënt wordt ingeschakeld en digitale ondersteuning wordt ingezet voor behoud van eigen regie bij cliënten.
- Het netwerk van de client krijgt structureel aandacht.



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'

Doelen Wijkverpleging

- Binnen de thuiszorg wil Iriz thuiszorg dementiezorg leveren wat gewaardeerd wordt met minimaal een 8,5 door onze cliënten. Het dementieteam is multidisciplinair en levert huishoudelijk zorg, begeleiding en verzorging. Op deze manier ziet de client steeds dezelfde vertrouwde gezichten. We streven ernaar de hele dementieketen, indien mogelijk, vorm te geven binnen de eigen organisatie of anders in samenwerking met andere zorgorganisaties.
- De wijkteams leveren alle zorg bij cliënten: Wond-, long- en palliatieve zorg worden zoveel mogelijk verricht vanuit de wijkteams. Specialisten kunnen ingeschakeld worden om mee te denken en te kijken via nieuwe technieken.
- Iriz thuiszorg levert palliatieve zorg met behulp van goed opgeleide palliatief verpleegkundigen. Daarbij kunnen we 12/24-uurs zorg en technische zorg in de palliatieve fase leveren.

Doelen Wmo

- Als relatief kleine zorgaanbieder zijn we toonaangevend op innovatief gebied. Gemeenten kunnen bij aanbestedingen rekenen op inschrijving van Iriz die afwijken van de standaard.
- Hulp bij huishouden wordt zo georganiseerd dat we alle cliënten kunnen bedienen. Waarbij we vloeiend afschalen en moeiteloos schakelen van zeer vervuilde huishoudens naar lichte ondersteuning bij het huishouden.
- Verdere professionalisering van de individuele begeleiding en huishouding op doelgroepenniveau, met aandacht voor mensen die chronische begeleiding nodig hebben.

4.2. Meerjarenperspectief op de medewerker – de medewerker bloeit en groeit

Binnen Iriz werken we prettig samen in krachtige teams. Medewerkers voelen zich gehoord en denken positief kritisch mee. Iedere zorgverlener zien we als een uniek persoon, met een eigen levensloop en levenservaring. Met behulp van de trainingen uit het opleidingsplan zijn medewerkers taakvolwassen en in staat om zelfstandig te werken. Medewerkers weten wat Iriz van hen verwacht en zien Iriz als een betrouwbare organisatie. Dit blijkt uit de hoge scores van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken (minimaal 8,5).

Door middel van zelforganiserende teams krijgen medewerkers ruimte en verantwoordelijkheid om zaken op te pakken. Verantwoordelijkheden belegt Iriz zo laag mogelijk in de organisatie. Dit ontwikkelen we planmatig met zoveel mogelijk draagvlak. Om dit proces goed te laten slagen, wordt hier binnen Iriz de komende tijd meer aandacht aan gegeven.

In de overspannen arbeidsmarkt dragen we uit dat we een goede werkgever zijn en vinden we de juiste mensen door een goed wervings- en selectiebeleid.

Doelen:

- Professioneel werving en selectiebeleid. Plus gestroomlijnde HR-processen waar medewerkers blij van worden.
- Het inzetten van ZZP'ers gebeurt alleen als het meerwaarde biedt voor de zorgverlening of Iriz.
- Door middel van goede scholingen dagen we medewerkers uit om het beste uit zichzelf te halen. Tevens zetten we in op een goed leerklimaat binnen alle teams.
- Positieve gezondheid, vitaliteit, inzetbaarheid, werk/privé balans van medewerkers krijgen de komende tijd extra aandacht dit vertaalt zich in lagere ziekteverzuimcijfers en hogere tevredenheid onder medewerkers.



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'

4.3 Meerjarenperspectief op de organisatie – de organisatie verbindt

Iriz heeft een platte en heldere structuur en kan flexibel reageren op signalen uit de markt en signalen van medewerkers die de klanten bedienen. De interne organisatie verbetert zichzelf continu op allerlei vlakken.

Door snelle groei van Iriz enkele jaren geleden, is communicatie een ondergeschoven kindje gebleken. We zetten ons extra in om dit te verbeteren. We zien goede communicatie als een tweerichting verkeer. Enerzijds houden we elkaar adequaat op de hoogte en tegelijkertijd bevragen we elkaar. Een vergelijkbare minder sterke kant van Iriz is het aanspreken van elkaar. Toch zetten we ons in om open en eerlijk met elkaar om te gaan. Alleen op deze wijze kunnen we onze professionele standaard hooghouden. Met behulp van digitale kanalen wordt informatie intern verspreid. Tevens treedt Iriz meer naar buiten via social media en een moderne website, zodat Iriz meer bekendheid krijgt en innovatie breed gedeeld wordt.

Uit een kritische reflectie op de organisatie komt naar voren dat het bedrijfsmatig werken binnen Iriz naar een hoger niveau moet. Innoveren heeft altijd voorop gestaan, maar moet de komende tijd hand in hand gaan met gedegen business cases. Om tijdig financieel te kunnen bijsturen wordt maandelijks stuurinformatie gedeeld aan de verschillende lagen in de organisatie. De informatie wordt afgestemd op de ontvangers. Bedrijfsmatig denken stimuleren we tot in de haarvaten van de organisatie. Voor meer stabiliteit en zekerheid is Iriz recent onder gebracht bij Actief Zorg. De komende jaren zal Iriz, met behoud van haar eigenheid, de samenwerking met Actief Zorg verder vormgeven.

Doelen:

- Het ICT landschap van Iriz is in 2024 toekomstbestendig en robuust ingericht.
- Iriz heeft kwaliteit en veiligheid hoog in het vaandel dit blijkt uit het handelen van onze vakbekwame professionals en certificeringstrajecten.
- Iriz is bedrijfsmatig in control. Teams worden aangestuurd met behulp van begrijpelijke financiële overzichten en omarmen de PDCA cyclus. Dit wordt zichtbaar in teamplannen en teamoverleggen.
- Komende jaren wordt sterk ingezet op het behalen van synergie voordelen met Actief Zorg.



Meerjarenbeleidsplan 'Altijd oog voor de mens, buiten èn binnen de organisatie!'

5. Tot slot

Om onze doelen te realiseren, stellen wij jaarlijks in de lijn van dit meerjarenbeleidsplan een jaarplan op. Hierin worden de meest actuele ontwikkelingen meegenomen en formuleren we duidelijke doelstellingen die we volgen en transparant verantwoorden.

Literatuur

- 10 uitgangspunten voor toekomstbestendige ouderenzorg, maart 2021. O.a. Actiz, Zorgthuisnl.
- Regiobeeld in cijfers – Zeeland, sept 2020
- Expertisegebied wijkverpleegkundige, juni 2019. V&VN