

**“het vizier op
de toekomst”**

Vecht en IJssel: het vizier op de toekomst

- **1. Over Vecht en IJssel (missie, visie, kernwaarden)**
- **2. Onze beloften aan de cliënt en mantelzorgers**
- **3. Onze beloften aan onze medewerkers**
- **4. Het verhaal van Vecht en IJssel**
- **5. Onze ambities voor nu en de toekomst: zorg voor elkaar**
- **6. De 3 pijlers van onze visie op persoonsgerichte zorg**
- **7. Onze visie op Kwaliteit en Veiligheid**
- **8. Onze visie op Vrijheid en Veiligheid**

1. Over Vecht en IJssel

Vecht en IJssel staat voor persoonsgerichte, professionele zorg voor (kwetsbare) ouderen in Utrecht, IJsselstein en de omliggende regio. Dankzij betrokken en vakkundige medewerkers en vrijwilligers zijn cliënten verzekerd van goede zorg, behandeling en begeleiding met persoonlijke aandacht. We doen dat bij de mensen thuis en in onze gespecialiseerde goed toegeruste zorg- en verpleeghuizen.

Onze drijfveer is het unieke van ieder mens. Met onze zorg en ondersteuning sluiten we aan bij ieders persoonlijke wensen en levensverhaal en zetten we ons in voor het welbevinden van ouderen die dat nodig hebben. Op een manier die past bij de cliënt, met oog voor zijn of haar eigen keuzes en met respect voor zijn of haar levenswijze en levensbeschouwing. Samen met mantelzorgers, naasten en andere zorgprofessionals vormen we een team, dichtbij mensen die onze hulp nodig hebben.

Vecht en IJssel, Zorg voor elkaar

Onze missie:

Vecht en IJssel biedt persoonsgerichte, professionele zorg, behandeling en begeleiding voor kwetsbare ouderen in Utrecht, IJsselstein en de omliggende regio. Persoonsgerichte zorg omvat het hele leven van de cliënt, inclusief aandacht voor welzijn, geestelijke verzorging, eten en drinken, dienstverlening en wonen. Onze betrokken medewerkers en vrijwilligers zetten zich met passie en vakmanschap in voor het welbevinden van cliënten, waarbij kwaliteit van leven en eigen regie belangrijke uitgangspunten zijn. Persoonsgerichte zorg krijgt vorm in samenwerking met het netwerk: cliënten en hun naasten, mantelzorgers, zorgprofessionals en vrijwilligers. Samen bepalen we hoe de zorg en dienstverlening eruitziet en wie welke bijdrage levert. Daarbij staan we open voor vernieuwing: samen willen we continu leren en verbeteren, in het besef dat de persoonsgerichte zorg altijd beter kan.

Onze visie:

Voor Vecht en IJssel is goede zorg persoonsgerichte zorg. Immers, ieder mens is uniek, heeft een eigen levensverhaal en eigen zorgvragen en –wensen. En wie zorg nodig heeft, wil zoveel als mogelijk zijn of haar eigen leven blijven leven en zelf keuzes kunnen maken. Dat verandert niet als je zorg nodig hebt.

Voor Vecht en IJssel is deze persoonlijke vraag het vertrekpunt voor onze dienstverlening. We kennen het persoonlijke verhaal van onze cliënten. We sluiten met onze zorg en ondersteuning zoveel mogelijk aan bij hun vraag en behoefte. Samen met de cliënt, hun naasten en andere zorgpartners maken we persoonlijke, realistische keuzes en haalbare afspraken. Zo realiseren we gezamenlijk de best mogelijke zorg- en dienstverlening.

Door de grote inzet van onze gedreven en vakkundige medewerkers en vrijwilligers maken we het verschil en geven we kleur aan de dag van onze cliënten. Onze mensen verstaan hun vak, zijn betrokken en leveren kwaliteit. Vecht en IJssel biedt haar medewerkers en vrijwilligers een omgeving, waarin zij met plezier kunnen werken en waar iedereen de ruimte krijgt om zich persoonlijk en professioneel te

ontwikkelen.

Zo leggen we samen de basis voor een op de toekomst gericht Vecht en IJssel, waarin we een proactieve rol spelen in de ouderenzorg in de regio. We zijn een organisatie die flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen in de zorgmarkt. Zo blijven we passende en vernieuwende (zorg)oplossingen bieden voor cliënten met steeds complexere en zwaardere zorgvragen.

Onze kernwaarden

Onze visie en missie geven richting aan ons handelen. Onze kernwaarden geven aan hoe we dit dagelijks in de praktijk brengen. Onze visie en kernwaarden geven ons richting in alles wat we doen:

- **Vakmanschap:**

Vakmanschap met het hart. Daar zijn we trots op. We verstaan ons vak, zijn betrokken en leveren kwaliteit. We hebben vanzelfsprekend de noodzakelijke kennis van de zorg en behandeling die onze cliënten nodig hebben. Daarbij hebben we oor en oog voor de individuele wensen en vragen en keuzes van de cliënt, zodat onze zorg en ondersteuning aansluiten bij de wensen van de cliënt...

Dit is de basis van onze zorg en ondersteuning.

- **Verbindend:**

In verbinding met elkaar, met de cliënt, hun naasten, met de wijk en onze (zorg)partners, want samen komen we verder. Samen stellen en bereiken we doelen. En samen leveren we de beste kwaliteit in zorg en dienstverlening voor de cliënt. We vullen elkaar aan en werken op basis van vertrouwen ...

Dit zit in ons dna.

- **Vernieuwend:**

We zijn een lerende organisatie met veel mogelijkheden. We ontwikkelen ons iedere dag en zijn bereid steeds een volgende stap te nemen. We zijn ambitieus en hebben oog voor nieuwe ontwikkelingen, zijn creatief met oplossingen, benutten goede ideeën en zijn altijd op zoek naar wat (nog) beter kan...

Dit typeert onze manier van werken.

2. Onze beloften aan de cliënt en mantelzorgers:

In alles wat we doen spreekt de historie van Vecht en IJssel. Vanuit onze protestant-christelijke achtergrond en historie vinden wij het belangrijk dat er aandacht en ruimte is voor de levenswijze en de geloofs- en levensovertuiging van de cliënt. We hebben respect voor ieders keuzes, achtergrond en levensovertuiging. Tegelijkertijd staan we open voor vernieuwende en innovatieve zorgconcepten en spelen we flexibel in op nieuwe vragen.

Dit mogen onze cliënten hun naasten en mantelzorgers van ons verwachten:

- Persoonsgerichte zorg, altijd afgestemd op de individuele cliënt en gebaseerd op vakmanschap met het hart. We kennen het persoonlijke verhaal van onze cliënten;
- Vertrouwde en professionele zorg, inclusief aandacht voor welzijn, geestelijke verzorging, eten en drinken, dienstverlening en wonen;
- Onze zorg is levensloopbestendig, tot en met de laatste levensfase. We bieden zorg en ondersteuning bij mensen thuis in hun vertrouwde omgeving en in onze gespecialiseerde, goed toegeruste zorg- en verpleeghuizen. Zo blijven we dichtbij en behouden we de vertrouwde band die we met elkaar hebben;
- We bewegen mee met de veranderende zorgvraag, ook kwetsbare ouderen die meer of gespecialiseerde zorg nodig hebben, kunnen terecht bij Vecht en IJssel;
- We bieden prettige en levendige locaties met een eigen gezicht, die verbonden zijn met de buurt en wijk;
- Aandacht en ruimte voor de eigen keuzes en geloofs- en levensovertuiging van cliënten (kerkdiensten, vieringen en geestelijke verzorging).

Zorg voor elkaar doen we samen

Onze medewerkers maken samen met cliënten, hun netwerk, vrijwilligers en zorgpartners goede en realistische (zorg)afspraken met en voor elke cliënt:

- met de cliënt en hun naasten, want we kennen het levensverhaal en de individuele wensen van ieder uniek persoon;
- met mantelzorgers die vanuit hun relatie met de cliënt mee-zorgen, zoveel als ze kunnen, goed ondersteund door onze deskundigen en faciliteiten. Want niemand kan dat alleen, zorgen doe je samen;
- met onze collega's en vrijwilligers binnen Vecht en IJssel over de uitvoering van het werk en de gemaakte afspraken;
- met de wijk om initiatieven te ontplooiën, waardoor cliënten verbinding houden met de samenleving;
- met onze (zorg)partners in de regio met wie we onze expertise delen en onze zorg afstemmen;
- met onze toezichthouders en cliëntenraad met wie we onze hoogwaardige kwaliteit op het gebied van faciliteiten, zorg en ondersteuning borgen;
- met het zorgkantoor over de kwaliteit van ons werk en hoe we de zorg en behandeling doelmatig en efficiënt houden, zonder dat dit ten koste gaat van aandacht en goede zorg.

3. Onze beloften aan onze medewerkers

Medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal en daarom investeren we in goed werkgeverschap, opleiding en ontwikkeling en in een prettige werkomgeving en – sfeer. Samen zijn wij een sterke, gewaardeerde en professionele zorgorganisatie in de regio.

Dit mogen medewerkers van ons verwachten:

- Vecht en IJssel biedt haar medewerkers een omgeving waarin zij met plezier werken en investeert in een gezond werkklimaat, minder stress en verlaging van het ziekteverzuim, omdat we het belangrijk vinden dat onze medewerkers gezond zijn en gezond blijven
- Vecht en IJssel is een lerende organisatie, waar ruimte is voor persoonlijke en professionele ontwikkeling. Iedere medewerker kan zich verder ontplooiën, niemand is te oud om te leren. We leiden zelf leerlingen op en begeleiden stagiaires, in goede samenwerking met diverse scholen. We maken ook onderdeel uit van het Lerend Netwerk;
- Onze medewerkers zijn betrokken bij elkaar en vormen een hecht team. Ze zijn betrokken bij de cliënten, hun omgeving en leveren persoonsgerichte en betrokken zorg. Er is zorg voor elkaar. Daar zijn we trots op en dat stralen we uit

4. Het (nieuwe) verhaal van Vecht en IJssel: het vizier op de toekomst

Persoonsgerichte zorg samen

Voor Vecht en IJssel is goede zorg persoonsgerichte zorg. Dat is onze drijfveer en passie. Persoonsgerichte zorg gaat voor ons overigens veel verder dan zorg alleen: het omvat het hele leven van de cliënt, inclusief aandacht voor welzijn, geestelijke verzorging, eten en drinken, dienstverlening en wonen. Dankzij betrokken en vakkundige medewerkers en vrijwilligers zijn onze cliënten verzekerd van goede zorg, behandeling en begeleiding, altijd op basis van persoonlijke aandacht, met respect voor eigen keuzes. Onze aandacht is gericht op functioneren en participeren, op kwaliteit van leven, op wat belangrijk is voor iemand en wat zin geeft aan het leven.

We doen dat bij de mensen thuis en in onze gespecialiseerde en goed toegeruste zorg- en verpleeghuizen. Op een manier die past bij de cliënt, kijkend naar de mogelijkheden en met respect voor zijn of haar keuzes, levenswijze en levensbeschouwing. Omdat wij niet de vertrouwde familieband kunnen overnemen is een goede samenwerking tussen professionele zorgverleners en de naasten en mantelzorgers van de cliënt, van groot belang. De inzet van onze vrijwilligers en samenwerking in de wijk geeft onze zorg extra waarde en kleur.

Op maat en vernieuwend

Met meer dan 500 medewerkers en ruim 500 vrijwilligers kunnen we slagvaardig inspelen op de veranderingen in de zorg. We zijn ambitieus en continu op zoek naar hoe het nog beter kan voor de cliënt en het netwerk en we staan open voor vernieuwing. We leren van elkaar en van het (partner)netwerk en delen goede ervaringen. We zijn krachtig genoeg om vernieuwende en op maat gesneden eigen zorgconcepten met en voor onze cliënten te ontwikkelen, waarbij we liever kijken naar mogelijkheden dan beperkingen.

Leren van elkaar

Onze medewerkers en vrijwilligers maken het verschil. Dat zeggen we niet zelf, maar dat blijkt uit de goede scores op het gebied van cliënttevredenheid en het vertrouwen van externe partijen. We werken nauw en plezierig samen met elkaar, met cliënten en hun naasten en met vrijwilligers.

Vecht en IJssel biedt haar medewerkers en vrijwilligers een omgeving waarin zij met plezier kunnen werken en waar iedereen de ruimte krijgt om zich persoonlijk en professioneel te ontwikkelen. De werksfeer is open en persoonlijk, met passie voor persoonsgerichte zorg en hart voor de cliënt. Daar zijn we trots op en dat dragen we uit. We noemen dat vakmanschap met het hart.

Focus op levensloopbestendige zorg

Wij zijn en blijven een vertrouwde, professionele organisatie voor kwetsbare ouderen. Rekening houdend met alle maatschappelijke en demografische ontwikkelingen verleggen we de komende jaren onze focus naar levensloopbestendige zorg, thuis en in onze zorg- en verpleeghuizen. Altijd met oog en aandacht voor waar we vandaan komen en waar we voor staan: persoonsgerichte zorg met het hart.

5. Onze ambities voor nu en de toekomst: zorg voor elkaar

- Vecht en IJssel biedt -als zelfstandige en gezonde organisatie- persoonsgerichte, professionele zorg aan kwetsbare ouderen in Utrecht, IJsselstein en de omliggende regio.
- We hebben passie voor persoonsgerichte zorg, die afgestemd is op de eigen keuzes en het levensverhaal van de cliënt. Persoonsgerichte zorg doen we samen en ontstaat in samenwerking met cliënten, naasten, mantelzorgers (hun netwerk) en onze zorgprofessionals en vrijwilligers.
- We bieden levensloopbestendige zorg en bewegen met de cliënt mee: met zorg thuis en in onze gespecialiseerde woon -en zorglocaties. Met expertise en faciliteiten afgestemd op de vraag en behoefte van de cliënt.
- Rekening houdend met alle maatschappelijke en demografische ontwikkelingen verleggen we de komende jaren onze focus steeds meer naar

complexe zorg. We ontwikkelen ons als vertrouwde en professionele partner in de regio op het gebied van somatische en psychogeriatrische ouderenzorg.

- Door het bundelen van onze specialistische kennis en vaardigheden met andere zorgpartijen, bieden we in de hele regio zorg aan huis en wijkverpleging van hoge kwaliteit en maken we deze toekomstbestendig.
- Onze vakkundige en betrokken medewerkers en vrijwilligers maken we samen het verschil. Onze mensen verstaan hun vak en leveren kwaliteit. Dat zeggen we niet zelf, dat blijkt uit de hoge cliënttevredenheid en het vertrouwen van externe partners, die graag met ons samenwerken.

6. De 3 pijlers van onze visie op persoonsgerichte zorg

1. Het mens-zijn, met mogelijkheden en behoeften, staat centraal

Wij kennen de cliënt met zijn of haar levensgeschiedenis, normen en waarden. Wij zijn beleefd en respectvol. Ook blijven wij altijd in gesprek, zodat verwachtingen duidelijk zijn en we in overleg met de cliënt en zijn/haar netwerk bewust keuzes maken in wat we wel doen, maar ook niet doen. Dit vraagt van ons een andere manier van denken en flexibiliteit, vanzelfsprekend vanuit ons vakmanschap en onze beroepscode. De cliënt voelt zich hierdoor gerespecteerd en begrepen. De cliënt kan zijn of haar leven voortzetten zoals gewend, met het gevoel van thuis en voelt zich veilig om zijn of haar voorkeuren en wensen te uiten.

2. We benaderen mensen als individu, met een eigen achtergrond en leefstijl en richten onze aandacht op wat hij/zij belangrijk vindt

We kennen de achtergrond en (veranderende) levenssituatie van de cliënt en begrijpen zijn/haar vraag door te luisteren en door te vragen. Hierbij richten we ons op het dagelijks functioneren, op participeren en kwaliteit van leven. We bieden maatwerk en werken daarbij samen met de cliënt en zijn/haar netwerk. Ons uitgangspunt is 'het-kan-wel'. We zijn te gast bij de cliënt en gedragen ons ook als zodanig. Dit geeft de cliënt een gevoel van waardering en eigenwaarde ('Ik mag er zijn'). Het betekent eigen regie op het leven, gerespecteerd worden in eigenheid en zelf inhoud kunnen geven aan zingeving.

3. Als (zorg)professional vervullen wij ook een rol als coach en ondersteuner

Wij zijn zichtbaar, communiceren duidelijk, zijn transparant en stemmen verwachtingen af, waarbij wij ons als professional blijven gedragen en continuïteit in deskundigheid bieden. We signaleren, anticiperen, ondernemen actie, leren en reflecteren. En als het nodig is, leggen we contact met een andere (zorg)professional. Voor de cliënt en zijn/haar netwerk levert dit duidelijkheid op, een gevoel van veiligheid en vertrouwen en weten bij wie ze terecht kunnen.

7. Onze visie op Kwaliteit en Veiligheid

Kwaliteit is van ons allemaal

Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid en een integraal onderdeel van onze dagelijkse praktijk, in alle lagen van de organisatie. In ons gedrag en onze cultuur geven we samen inhoud aan kwaliteit door uiting van onze kernwaarden vakmanschap, verbinding, vernieuwing.

Goede zorg is persoonsgerichte zorg

Oprechte aandacht voor de cliënt en voor elkaar, is de basis. Kwaliteit ontstaat in de interactie met onze cliënten en met elkaar. Elke dag, de hele dag.

Onze afspraken met de cliënt leggen we vast in het zorgleefplan, waarin het levensverhaal van de cliënt de leidraad is.

We luisteren naar onze cliënten en leren van incidenten en klachten, zodat we in de toekomst ons werk nog beter kunnen doen.

We ontwikkelen ons continu en blijven ons verbeteren

Vanuit ons vakmanschap zoeken wij de verbinding met elkaar en leren we van elkaar. We zijn nieuwsgierig naar het ontvangen en geven van feedback en we stimuleren vernieuwing.

Periodieke kwaliteitsevaluaties (zoals interne audits, MIC analyse en cliëntevaluaties) leveren meetbare en merkbare resultaten op.

Met jaarlijkse resultaat- en ontwikkelgesprekken hebben we inzicht in en wordt sturing gegeven aan de individuele ontwikkeling van medewerkers.

We zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die ons werk met zich mee brengt

We kennen de mogelijke risico's voor cliënten op onbedoelde lichamelijke of psychische schade.

We realiseren ons dagelijks dat de aandacht voor de cliënt en voor cliëntveiligheid nooit mag verslappen en handelen daar ook naar.

We leggen onze afspraken vast en komen deze na

Met duidelijke kaders geven we aan wat we wel en niet doen. We zijn op de hoogte van onze missie, doelen en wet- en regelgeving en we voldoen daar aan.

We hebben duidelijke afspraken over de verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen onze werkzaamheden.

8. Vecht en IJssel : visie op Vrijheid en Veiligheid

Deze visie is ontwikkeld met als centrale vraag: Hoe kan Vecht en IJssel verantwoording nemen voor het vinden van een balans bij het bieden van vrijheid en veiligheid voor de cliënt met als uitgangspunt dat het leefplezier van iedere individuele cliënt het hoogste goed is?

Wat is vrijheid?

Ieder mens heeft vrijheid. Vrijheid is een grondrecht. Dit betekent dat cliënten¹ van Vecht en IJssel 'in principe' de vrijheid hebben om te gaan en te staan waar zij willen en in hun dagelijks handelen keuzes kunnen maken zoals zij dat willen en dat zij daarin niet beperkt worden door anderen zoals professionals, vrijwilligers, mantelzorgers of omwonenden.

Wat is veiligheid?

In principe heeft elke cliënt vrijheid, maar veiligheid is een factor die invloed kan hebben op de vrijheid van de cliënt. Veiligheid betekent voor cliënten een omgeving waarin zij zich zonder gevaar op letsel of schade kunnen bewegen. Veiligheid voor medebewoners, omwonenden en medewerkers betekent een omgeving die door niemand als gevaarlijk of bedreigend wordt ervaren.

Honderd procent veiligheid bestaat niet. Er zijn risico's die tussen verwanten, professionals en behandelaars regelmatig worden besproken. Deze kunnen in goed overleg als weloverwogen, geaccepteerde risico's worden afgesproken.

Om de veiligheid van de cliënt te waarborgen en ernstig nadeel te voorkomen, kunnen er afspraken gemaakt worden dat de cliënt beperkt wordt in zijn/haar vrijheid.

Balans tussen vrijheid en veiligheid

Het zoeken naar een juiste balans tussen vrijheid en veiligheid gaat over verwachtingen, afwegingen en dialoog. Vrijheid kan gepaard gaan met risico's. Volledige vrijheid brengt dus altijd risico's met zich mee. Het geluk van de cliënt wordt mede bepaald door de balans tussen vrijheid en veiligheid. Het vinden van de balans gaat over het bespreken van geaccepteerde risico's en het beargumenteren waarom iemand die vrijheid heeft, beperkt wordt in zijn vrijheid.

Wat is leefplezier?

Leefplezier staat voor: het naar je zin hebben, je prettig voelen. Leefplezier krijgt iemand door die dingen te doen die ervoor zorgen dat iemand zich goed voelt en lekker in zijn vel zit. (bron: www.leefplezier.nl)

¹ Onder cliënten worden zowel inwoners van een gemeente als bewoners van een accommodatie verstaan.

Leefplezier in relatie tot vrijheid en veiligheid

Het is belangrijk om het principe dat iedereen vrijheid heeft, niet sec als ultiem doel na te streven. Soms kan het inperken van vrijheden leiden tot meer geluk. Continu wordt de afweging gemaakt tussen het leefplezier van de cliënt en de mogelijke vrijheidsbeperking die hiervoor nodig is. De wilsbekwaamheid en het mogelijk verzet tegen onvrijwillige zorg zijn de elementen die bepalen of ingezette zorg gezien moet worden als onvrijwillige zorg of niet.

Uitgangspunten van Vecht en IJssel in relatie tot vrijheid en veiligheid:

- elke cliënt heeft vrijheid
- de eigen regie van de cliënt wordt gerespecteerd
- 100 % vrijheid bestaat niet
- voor het merendeel van de cliënten is er een relatie tussen vrijheid en veiligheid
- cliënten wordt een maximale vrijheid geboden tegen weloverwogen en geaccepteerde risico's, binnen relevante wet- en regelgeving
- het proces van het vinden van de juiste veiligheid zonder dat een cliënt zich hiertegen verzet, wordt gezien als een continu en dynamisch proces omdat de cliënt verandert

