	Proceseigenaar:	directie
	Advies/instemming:	n.v.t.
	Versie:	3
	Datum laatste wijziging:	28-08-2015
	Evaluatiedatum:	01-06-2017

D 1103 Zorgvisie en missie

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Kaders en samenhang
3. Visie: waar gaan we voor?
4. Missie: waar staan we voor?
5. Waar herken je Westerholm/Rijkers-Lubbers aan?

1. Inleiding

‘Zorg persoonlijk maken’ is de opdracht en tegelijk ook de intrinsieke motivatie van de Exploitatiestichting Westerholm/Rijkers-Lubbers. Zij hecht veel belang aan kwaliteit, dat wil zeggen aan het integraal en methodisch denken en werken om de kwaliteit van wonen, welzijn en zorg voor onze cliënten te ontwikkelen, te borgen en te bevorderen. Daarmee bieden we meer dan zorg alleen en leggen we het accent op *Zorg met een plus*. Dat is onze missie.

Onze kijk op zorgverlening aan ouderen die op enigerlei wijze (onze) ondersteuning nodig hebben, is in deze notitie nader uitgewerkt.

Waar in deze notitie hij, hem of andere mannelijke vormen wordt aangeduid kan ook zij, haar of een andere vrouwelijke vorm gelezen worden.

2. Kaders en samenhang

De zorgvisie en missie van Westerholm/Rijkers-Lubbers zijn leidend voor alle mensen die betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening binnen Rijkers-Lubbers, Westerholm en Seniorenzorg in de wijk. De organisatie moet zo zijn ingericht dat alle medewerkers de zorgvisie en missie waar kunnen maken in de dagelijkse praktijk. Ook is er een relatie met het strategisch beleidsplan, waarin de speerpunten voor een aantal jaren zijn opgenomen.

3. Visie: waar gaan we voor?


Elke organisatie heeft een heldere visie nodig: een ambitieus beeld van de toekomst. Een visie zegt ‘waar we voor gaan’.

Wat zien we nu?

Als we om ons heen kijken, zien we een steeds veranderende wereld waarin niets meer zeker is. Een wereld waarin het normaal is dat niet alleen jongeren maar ook de oudere medemens ondanks de belemmeringen die hij kent, zo veel mogelijk de regie over het eigen leven wil nemen en houden. Terwijl de focus nog vaak ligt op alles wat deze mensen niet kunnen en op de zorg die daarmee gepaard gaat.

Wat willen we zien?

In de visie van Westerholm/Rijkers-Lubbers staat de cliënt centraal: de mens die zelfrichting geeft aan zijn leven. En daarom is onze zorg gericht op een zo groot mogelijke zelfstandigheid van de cliënten. De dialoog en directe relatie tussen cliënt en zorgmedewerker is daarbij een vanzelfsprekendheid. Samen bepalen zij wat de cliënt zelf (met zijn sociale omgeving) kan

	Proceseigenaar:	directie
	Advies/instemming:	n.v.t.
	Versie:	3
	Datum laatste wijziging:	28-08-2015
	Evaluatiedatum:	01-06-2017

organiseren en welke zorg of ondersteuning hij aanvullend nodig heeft. Kwaliteit van leven voor de cliënt is daarbij de centrale doelstelling, waarbij

- de nadruk ligt op de mogelijkheden en de belangen van de cliënt
- de eigen regie en de zelf- en samenredzaamheid worden versterkt
- de zorg en ondersteuning dichtbij is en
- professionele zorg gegeven wordt alleen waar nodig en passend bij de persoonlijke wensen, behoeften en ervaringen van de cliënt (keuzevrijheid en privacy).

Kernthema's: hoe passen we de visie toe?

Aan de toepassing van een visie moet gewerkt worden, elke dag, door iedere medewerker en met iedere cliënt. De vraag is nooit: doen we het wel of doen we het niet? De vraag is: hóe doen we het, hóe zijn we er mee bezig, zitten we op de goede koers en wat moeten we in de komende tijd doen om hierin te ontwikkelen? Voor de zorgvisie hebben we drie kernthema's uitgewerkt: eigen regie, partnerschap en respectvolle bejegening. Deze kernthema's representeren 'waar we voor gaan' en zijn richtinggevend voor medewerkers in de ondersteuning van onze cliënten en samenwerking met hun familie.

Eigen regie

Of mensen nu jong of oud zijn, een belemmering ondervinden of niet: voor iedereen is het belangrijk om invloed te kunnen ervaren op wat er wel en niet met hem gebeurt. Bijvoorbeeld door zelf te kiezen welke zorg hij wil en op welk tijdstip. Dit betekent dat het beïnvloeden van de leefomgeving voor alle cliënten mogelijk gemaakt moet worden. De manier waarop dit het beste kan en welke ondersteuning hiervoor nodig is, is voor iedereen verschillend. Maar bij iedereen gaat het om het bewust worden van de mogelijkheden. En de ruimte krijgen om zo veel mogelijk zeggenschap over zijn eigen leven te kunnen uitoefenen. Door hierin te ontwikkelen, worden mensen sterker en zijn ze beter in staat de regie over het eigen leven te voeren. Regie voeren over het eigen leven is keuzes maken die het beste passen bij het leven dat de cliënt wil leiden. Hiermee heeft hij zeggenschap over zijn eigen leven en staat zijn vraag centraal.

Partnerschap


Ouderen die een belemmering kennen, hebben ondersteuning nodig bij het voeren van eigen regie. Ondersteunen is samenwerken in partnerschap. Vertrouwen in de relatie is een voorwaarde om het partnerschap vorm te geven. Ook wederkerigheid speelt hierbij een belangrijke rol; de cliënt heeft anderen wat te bieden, en zo geldt ook het omgekeerde. Het partnerschap wordt vanuit de cliënt vorm gegeven, samen met anderen, die voortkomen uit het domein van de natuurlijke omgeving (familie, mantelzorgers, vrijwilligers) als vanuit de professionele hulpverlening.

Respectvolle bejegening

Ouderen zijn vaak kwetsbaar, zeker ouderen die van zorg afhankelijk zijn. Dat vraagt meer dan alleen het geven van informatie, een vriendelijke bejegening en zorg op maat. Het vraagt ook om begrip en aansluiting zoeken bij de belevingswereld van de oudere, en om meedenken met de oudere, een luisterend oor bieden, niet vóór maar mét de oudere beslissen, onze cliënten met 'U' aanspreken. En soms, als het nodig is, een opstelling als raadgever. De basis van alles is respect, vertrouwen, betrokkenheid en een goede communicatie.

4. Missie: waar staan we voor?

Een missie zegt wat wij willen zijn, oftewel 'waar we voor staan'. Vanuit welke waarden en identiteit we onze visie willen bereiken, staat in onze missie. We weten dat we goede zorg leveren. Daar gaan

	Proceseigenaar:	directie
	Advies/instemming:	n.v.t.
	Versie:	3
	Datum laatste wijziging:	28-08-2015
	Evaluatiedatum:	01-06-2017

we nog meer het accent op leggen dan we tot nu toe doen. Daarom is onze missie: *'Zorg met een Plus'*.

Kernwaarden: hoe willen we werken?

Belangrijke kernwaarden van onze dienstverlening zijn: hoogwaardige kwaliteit, doeltreffendheid, kleinschaligheid en gerichtheid op de behoeften van ouderen. Deze waarden blijven de basis vormen voor ons handelen. Ze zijn inmiddels verankerd in onze cultuur. Richtinggevend voor ons werken in de komende jaren zijn de nieuwe waarden: waarde van het leven, verbinding met onze cliënten en werken met grenzen.

Waarde van het leven

Cliënten bepalen zelf zo veel mogelijk hoe hun leven eruit ziet. We zoeken samen met de cliënt naar mogelijkheden voor een waardevol leven. Daarnaast werken we lokaal zo veel mogelijk samen met andere organisaties, wanneer we de mogelijkheden voor onze cliënten kunnen uitbreiden. Samen met anderen voelen we ons verantwoordelijk voor toegankelijke, bereikbare en efficiënt georganiseerde zorg en ondersteuning.

Verbinding met onze cliënten

Bij Westerholm/Rijkers-Lubbers voelen we ons verbonden met onze cliënten. Vanuit die verbinding zoeken we steeds naar mogelijkheden en zijn we in staat om de kwaliteit van zorg voor de cliënt te bevorderen. In deze verbinding is vertrouwen een voorwaarde en we werken hier met passie en betrokkenheid aan. Partnerschap met cliënt en diens familie is daarbij essentieel.

Werken met grenzen


Cliënten en medewerkers van Westerholm/Rijkers-Lubbers hebben te maken met grenzen. Hoe we met de grenzen omgaan, is voor iedereen verschillend. Voor de één zijn duidelijke grenzen van groot belang, voor een ander zijn flexibele kaders toereikend. Maar meebewegen is hoe dan ook belangrijk. Door te vertrouwen op datgene wat iemand goed kan en je daarop te richten, blijken sommige grenzen steeds verder op te schuiven. Maar er zijn ook grenzen die hard zijn. Voor ieder mens zijn er bijvoorbeeld grenzen aan 'eigen regie', namelijk daar waar dit ten koste gaat van zichzelf of van anderen. En we hebben te maken met grenzen in de beschikbare middelen, en bij wet en regelgeving. Het vereist een professionele houding om af te wegen, rekening te houden met, en mee te bewegen in het grensgebied.

5. Waar herken je Westerholm/Rijkers-Lubbers aan?

De drie nieuwe waarden zijn de komende jaren richtinggevend voor alle medewerkers van Westerholm/Rijkers-Lubbers. De waarden brengen een focus aan in wat belangrijk is in het werken met en voor cliënten, en op welk perspectief we ons richten. Daarmee onderscheiden we ons van andere zorgaanbieders. In de dagelijkse praktijk uit zich dat op verschillende manieren. Je herkent (medewerkers van) Westerholm/Rijkers-Lubbers aan:

- **We werken samen aan het antwoord**

Westerholm/Rijkers-Lubbers zoekt samen met haar cliënten naar een antwoord op de zorgvraag. Dit betekent dat deze vraag het vertrekpunt vormt voor de gezamenlijke zoektocht naar een passend antwoord. We zoeken net zolang tot er een antwoord is dat daarbij aansluit. 'Klantgerichtheid' is een woord dat hierbij past. Waar cliënten niet zelf in staat zijn om zaken te regelen of te vertellen, worden hierbij familie of andere voor de cliënt belangrijke personen betrokken.

	Proceseigenaar:	directie
	Advies/instemming:	n.v.t.
	Versie:	3
	Datum laatste wijziging:	28-08-2015
	Evaluatiedatum:	01-06-2017

- **Ons aanbod geldt voor de verschillende fasen van het ouder worden**

Westerholm/Rijkers-Lubbers heeft ervaring met en kennis van de (complexe) problemen en situaties die voor kunnen komen bij ouderen. Ons uitgangspunt is dat cliënten met een indicatie ‘langdurig verblijf’ in principe tot het levenseinde bij ons kunnen blijven wonen, tenzij dat om medische of sociale redenen niet verantwoord meer is. De zorg en diensten zijn flexibel georganiseerd en kunnen variëren naar vraag en noodzaak. Hierdoor sluit het aanbod van Westerholm/Rijkers-Lubbers aan bij de vragen en behoeften behorend bij de verschillende fasen van het ouder worden. Zo kan Westerholm/Rijkers-Lubbers haar cliënten, zo mogelijk, tot het levenseinde ondersteunen. Dus ook als het moeilijk wordt, blijven we samen zoeken naar oplossingen. Maar als Westerholm/Rijkers-Lubbers de grenzen van haar mogelijkheden bereikt heeft, zoeken we naar mogelijkheden buiten de organisatie.

- **Medewerkers kunnen zich blijven ontwikkelen bij Westerholm/Rijkers-Lubbers**

Competentiemanagement, scholingsprogramma's en intervisiemogelijkheden zorgen voor een klimaat waarbij ontwikkelen en leren vanzelfsprekendheden zijn. Medewerkers van Westerholm/Rijkers-Lubbers zijn altijd aan het leren. Leidinggevendenden bevorderen een open, prettig en veilig werkklimaat en medewerkers en leidinggevendenden gebruiken instrumenten om dit te toetsen.

- **Medewerkers hebben gemakkelijk toegang tot relevante kennis en informatie en kunnen deze met elkaar delen**

Omdat veel medewerkers in het primair proces in de praktijk van alledag alleen werken, moeten kennis en informatie toegankelijk, deelbaar en beschikbaar zijn. Westerholm/Rijkers-Lubbers zorgt voor goed toegankelijke informatiebronnen, waaronder vakliteratuur, internet en intranet.

- **We hebben een organisatie en medewerkers die ingesteld zijn op het optimaal bieden van vraaggestuurde zorg en diensten**

Verzorgenden laten zich sturen door de vragen van de ouderen die zij ondersteunen. De diverse (inter- en multidisciplinaire) teams daaromheen werken ondersteunend voor de begeleiders. Ook de interne bedrijfsvoering is afgestemd op de ondersteuningswensen van de medewerkers in het primaire proces.