

# SOWIEZO

## INFOBULLETIN

Een uitgave van Stichting Wassenaarse Zorgverlening

Nummer 5, april 2009

### Belangstelling voor Zorghotel Lindenhof groeit gestaag



**€ 15,- KORTING**  
op een verblijf in  
Zorghotel Lindenhof  
Kijk voor voorwaarden  
op de bijgesloten  
**WAARDEBON**

## Ziekenhuizen druk, zorghotel ook druk

Ellen Post brengt een maaltijd bij mevrouw Plat

**De bezettingsgrafiek van Zorghotel Lindenhof laat pieken zien op de momenten in het jaar dat ook de ziekenhuizen in de omgeving van Wassenaar het drukker hebben. Hoe meer mensen na hun ziekenhuisverblijf een comfortabel en zorgzaam heenkomen zoeken, hoe vaker het Zorghotel van SWZ in beeld komt.**

Zorghotel Lindenhof werd precies een jaar geleden in gebruik genomen. Het hotel beschikt over acht luxe ingerichte kamers voor ouderen die bijvoorbeeld na ziekenhuisopname verder moeten herstellen of die gewoon eens een weekje op vakantie willen. Zorghotel Lindenhof ontvangt ook gasten die in een zorginstelling gaan wonen, maar daar even nog niet terecht kunnen. In alle gevallen gaat het wel om mensen die ook zorg nodig hebben.

Liset Noordman (hoofd facilitair) en Ellen Post (verzorgende IG) zijn twee

van de vaste aanspreekpunten in de Lindenhof. "Het initiatief is vorig jaar heel positief ontvangen. De belangstelling voor het hotel groeit langzaam, maar gestaag.

Ziekenhuizen in de omgeving ontdekken steeds vaker de mogelijkheden en sturen dus ex-patiënten door. Als nu ook de zorgverzekeraars hun reserves aan de kant schuiven, dan wordt ons hotel misschien al sneller een succes dan in de drie jaar die er voor staan."

Liset Noordman: "Ook mantelzorgers moeten er eens een weekje tussen-uit kunnen. De mensen die zij onder

hun hoede hebben, moeten dan wel goed verzorgd achterblijven. Zo'n tijdelijk verblijf kunnen wij ze bieden. Voor de patiënten zelf en voor die mantelzorgers geeft dat een gerust gevoel."

SWZ is erg trots op haar hotel-accommodatie. De comfortabele vier tweepersoons- en vier eenpersoonskamers zijn van alle gemakken voorzien. Op iedere kamer is zelfs een eenpersoons logeerbed aanwezig, voor een eventuele begeleider van een gast.

## 'Service en verzorging waren helemaal top'

**Mevrouw Plat** (foto) en haar familie vonden het hotel, vlakbij haar huis, beter dan een verzorgingshuis. En dat bleek ook zo te zijn. "Ik krijg heel goede verzorging, ik hoef maar te bellen en ze zijn er, ze staan dag en nacht voor je klaar", vertelt mevrouw Plat.

**Mevrouw Veldhuyzen** uit Wassenaar kwam met een gebroken enkel in het

Bronovoziekenhuis terecht. Na haar ontslag uit het Bronovo had ze zes weken nodig om te revalideren. Door omstandigheden ging dat thuis wat moeilijk. Dus besloten mevrouw Veldhuyzen en haar man een kamer te nemen in Zorghotel Lindenhof. "De service en verzorging waren helemaal top. Vriendelijke mensen die altijd voor ons klaar stonden,

deskundige verpleging en, dat vind ik altijd belangrijk waar ik ook ben, een goede schoonmaakdienst", oordeelt mevrouw Veldhuyzen enthousiast. Een aanmerking heeft ze ook: "Jammer dat er geen automatische deuren zijn. Volgens brandweervoorschriften mag dat blijkbaar niet. Ik kreeg met mijn gebroken enkel de deuren in het hotel maar moeilijk open en dicht."

### Adresgegevens

Zorghotel Lindenhof  
Kerkstraat 79  
2242 HE Wassenaar  
T (070) 512 32 00  
F (070) 512 32 22  
E info@swz-zorghotel.nl  
I www.swz-zorghotel.nl

**SWZ**

Bijna excuserend stelt Bert van de Driesche, vrijwilligerscoördinator bij SWZ, vast dat zijn organisatie niet meer zonder de 160 vrijwilligers kan. "Wij beschikken over uitstekend gekwalificeerde en zeer professionele medewerkers", zegt hij, "maar er blijft te weinig tijd over voor nét dat extraatje, voor die 'personal touch'. Gelukkig hebben we daar onze vrijwilligers voor. Wat die doen, is echt van onschatbare waarde."

'Voor onze bewoners zijn zij dat toefje slagroom op de taart'

## Vrijwilligers voor SWZ van onschatbare waarde



V.l.n.r. Eugenie Bignell, de heer Christofoli en Bert van de Driesche

### Gelijkwaardig

Vrijwilligster Eugenie Bignell is bij met het compliment van haar leidinggevende. Ze is één van die 160 en minimaal drie vaste dagen per week in SWZ Willibrord te vinden. Ze helpt bij het koffie schenken, bij de open eettafel en is er iedere vrijdag om met collega's in vaste dienst invulling te geven aan vrijdagse verwenochtend. "Als het nodig is, kom ik een keertje extra per week", zegt ze. "Als je zou willen, kun je zelfs wel elke dag voor de mensen van SWZ bezig zijn."

Eugenie doet het vrijwilligerswerk al vijf jaar met groot enthousiasme. Inmiddels heeft ze alle mogelijke vrijwilligersbaantjes al wel eens gedaan. "Ik doe het graag", zegt ze eenvoudig, "en wat zo leuk is hier bij SWZ: de sfeer en collegialiteit is echt top. De 'beroeps' hier zien je niet als vrijwilliger, maar als gelijkwaardige hulp."

"Daarbij moeten 'de beroeps' er wel voor waken dat het vrijwilligerswerk altijd aanvullend is en nooit vervangend", stelt Van de Driesche vast. "Natuurlijk", valt Eugenie hem bij, "als vrijwilliger moet je ook je eigen grenzen kennen en die ook stellen." Beiden zijn het eens met de stelling dat 'vrijwillig' zeker niet hetzelfde is als 'vrijblijvend'. "Ook bij SWZ geldt: afspraak is afspraak."

### Eén-op-één

Voor een organisatie als SWZ is een korps van 160 vrijwilligers al behoorlijk groot. Toch moet dat aantal groeien. Bert van de Driesche: "Er is een andersoortig vrijwilligerswerk op komst. Wij schaffen dit jaar bijvoorbeeld een spiksplinter-nieuwe bus aan die voor rolstoelvervoer geschikt is. Die bus moet gereden worden en daarvoor hebben we vrijwillige chauffeurs nodig. Verder willen we de één-op-één contacten in onze huizen verder gestalte geven. Dat wil zeggen dat vrijwilligers met een van onze bewoners een wandelingetje maken, samen boodschappen doen of helpen bij het lezen van de krant."

## SWZ koestert haar vrijwilligers

**Bij SWZ wordt er alles aan gedaan om het de vrijwilligers nog meer naar de zin te maken. De 160 bestaande en natuurlijk ook alle nieuwe vrijwilligers worden gekoesterd.**

De waardering voor het vrijwilligerswerk komt ondermeer tot uiting in kerstpakketten voor alle vrijwilligers, in een gezellige feestavond eenmaal per jaar en in een WA- en ongevalverzekering die voor alle vrijwilligers afgesloten wordt. Bij de SWZ Academie, de interne opleiding van SWZ, wordt bovendien gewerkt aan op maat gemaakte trainingsprojecten voor vrijwilligers die dat willen.

Vrijwilligerswerk bij SWZ is niet moeilijk, vindt Eugenie Bignell. "Als je hart bij andere mensen ligt, die klik moet er natuurlijk wel zijn, is het niet moeilijk." Bert van de Driesche: "We stellen wel eisen aan sociale vaardigheden van onze vrijwilligers, maar dat is dan ook alles. Technische vaardigheden kunnen geleerd worden, daar hoeft niemand zich zorgen over te maken."

### Verjonging

Toch is het niet gemakkelijk om nieuwe gezichten in het vrijwilligerskorps te krijgen. De gemiddelde leeftijd is behoorlijk hoog. "De oudste vrijwilligster is in de 90, de jongste is 38 jaar", aldus Van de Driesche. "Jongeren doen wel vrijwilligerswerk, maar vooral in hun eigen leeftijdsgroep. Dat is begrijpelijk", weet Eugenie. "Pas als ze wat ouder worden, krijgen ze belangstelling voor het werk dat wij doen. Gelukkig zijn er veel mensen die dit soort vrijwilligerswerk willen doen. Niettemin zou een beetje verjonging geen kwaad kunnen."

## Aanmelden voor vrijwilligerswerk

Wie zich betrokken voelt bij de zorg die SWZ in Wassenaar verleent en bovendien zelf nog een of een paar uurtjes vrije tijd beschikbaar heeft, wordt van harte uitgenodigd zich aan te melden als vrijwilliger. Wanneer u interesse hebt in vrijwilligerswerk bij SWZ, dan kunt u contact opnemen met Bert van den Driesche, coördinator vrijwilligers, (070) 512 32 00. Meer informatie over vrijwilligerswerk bij SWZ is te vinden op de website [www.swz-zorg.nl](http://www.swz-zorg.nl). Aanmelden voor vrijwilligerswerk kan ook bij

**SWZ Willibrord**  
Poortlaan 20  
2242 GN Wassenaar  
tel. (070) 512 32 00



V.l.n.r. Nico Olsthoorn, Jacqueline van Tilburg en Jeroen Schackman

## Instellingen smeden hechte zorgketen

**Door een samenwerkingsovereenkomst met elkaar af te sluiten hebben SWZ (Stichting Wassenaarse Zorginstellingen), de stichting Bronovo-Nebo en de Wilhelmina Alida Stichting (woon/zorgcentrum Van Ommerenpark) een hechte zorgketen gesmeed. De keten waarborgt kwalitatieve zorg voor ouderen, of die nu thuis, in het ziekenhuis, in een verpleeghuis of in een verzorgingshuis geleverd moet worden.**

Direct of indirect zijn alle zorgverleners in Wassenaar bij de zorgketen betrokken. De samenwerkingsovereenkomst is gebaseerd op zorginhoudelijke projecten. Verdere samenwerking, bijvoorbeeld in de uitvoering van taken en werkzaamheden, ter versterking van de zorgketen wordt onderzocht.

### Drijfveer

De samenwerkingsovereenkomst werd onlangs bekrachtigd met de handtekeningen van directeur Nico Olsthoorn van SWZ, directeur Jacqueline van Tilburg van het Van Ommerenpark en door locatie-directeur Jeroen Schackman van Verpleeghuis Nebo. "Onze drijfveer is dat we als relatief kleine zorginstellingen, met Wassenaar als bindende factor, gebruik kunnen maken van elkaars specialismen, deskundigheid en flexibiliteit."

Terwijl toch iedere organisatie zijn eigen identiteit behoudt", licht het drietal toe.

### Menselijke maat

"We kiezen voor herkenbaarheid en kwaliteit", zegt Jacqueline. "We willen samen onze zaken regelen en daarbij herkenbaar blijven voor cliënten en medewerkers." "Wassenaarders hechten aan hun eigen identiteit. In het verleden hebben andere zorginstellingen getracht in Wassenaar voet aan de grond te krijgen. Al na een jaar moesten ze zich terugtrekken", weet Nico Olsthoorn. Volgens Jeroen Schackman is de samenwerking mede tot stand gekomen door ontwikkelingen in de zorg. Die komen ondermeer tot uiting in fusies en grootschaligheid. "In Wassenaar is het de menselijke

maat die ons bindt. Dat vinden we belangrijker dan de vraag wie het voor het zeggen heeft of de omvang van de organisatie"

### Regie

Die menselijke maat is ook terug te vinden in de visie op zorg die de samenwerkende partners hebben. "Zorg, maar de cliënt kan wel zelf bepalen wat hem of haar overkomt. De zorginstellingen moeten natuurlijk doen waar ze voor zijn, maar altijd onopvallend op de achtergrond. De cliënten houden de regie", omschrijft Jacqueline van Tilburg het kernachtig.



# “Mensen voeren zelf de regie”

De cliënt staat centraal, is het motto in de hedendaagse zorg. Een trend die weliswaar niet door de Stichting Wassenaaarse Zorginstellingen (SWZ) gezet is, maar waarin SWZ toch zeker wel voorop loopt. SWZ Thuiszorg bijvoorbeeld is er al heel ver mee.



Martien van der Plas en Inge Nuninga (teamcoördinator huishouding)

In het gesprek met Maria Roodenburg, manager zorgzaken, en Martien van der Plas, hoofd thuiszorg (huishouding), komt het een paar keer terug: “We ondersteunen cliënten in hun zelfredzaamheid, maar de mensen voeren zelf de regie.”

## Omslag vlot gemaakt

“De zorg zodanig inrichten dat de mensen waar we over de vloer komen zo weinig mogelijk gehinderd worden in wat ze zelf willen”, legt Maria Roodenburg uit. “Onze wijze van zorg

verlenen mag eigenlijk geen drempels opwerpen in het leven van welke cliënt dan ook.” Dat klinkt eenvoudig en logisch, maar heeft toch wel enige voeten in aarde gehad bij SWZ, geeft Martien van der Plas toe. “Er was een cultuurverandering voor nodig in ons werk. Wij wisten immers wat goed was voor de cliënt. Maar de omslag hebben we vlot kunnen maken. Onze opleidingen zijn daarin ondersteunend.

Maria Roodenburg vult aan: “SWZ Thuiszorg is gelukkig een kleine

organisatie. Informeel en met korte lijnen. Daardoor kennen we de mensen waar we zorg aan verlenen ook goed. Afstandelijkheid komt niet in onze woordenschat voor. Dat heeft geholpen in het veranderen van onze werkcultuur.”

## Kwaliteit

In Wassenaar is SWZ de grootste aanbieder van huishoudelijke zorg in de thuissituatie. Per 1 april moet het contract met de gemeente al dan niet verlengd worden. Roodenburg en Van der Plas hebben daar geen zorgen over.

“De Wassenaaarder is tevreden en kiest voor onze thuiszorg. Dat zegt veel over de kwaliteit die we bieden”, zeggen ze met gepaste trots. Enig nadeel van die massale keuze voor de thuiszorg van SWZ, is dat er wachtlijsten ontstaan. “Bepikt, maar soms moeten mensen wel wachten, ja”, zegt Maria Roodenburg. “Daarom besteden we ook heel veel aandacht aan de werving van goede medewerkers.” Gelukkig onderkent de gemeente Wassenaar de wachtlijstproblematiek. Martien van der Plas: “De gemeente neemt de financiële consequenties serieus en durft keuzes te maken, waar wij als organisatie mee verder kunnen.” Met succes hebben we dat op een open informatieavond kunnen oppakken. Door een tiental nieuwe medewerkers zal de wachtlijst snel tot het verleden behoren.

Martien is blij dat het cliënttevredenheidsonderzoek dat onlangs voor de huishouding van SWZ Thuiszorg is gedaan, positief is uitgevallen. “Er was één puntje van kritiek: mensen willen duidelijker geïnformeerd worden over het moment dat de huishoudhulp van SWZ Thuiszorg bij hen op de stoep staat. Natuurlijk zijn we daar onmiddellijk mee aan de slag gegaan om dat te verbeteren.”

## Zorgbemiddelaars SWZ

# Belangrijkste spinnen in het web

Als de belangrijkste (figuurlijke) spinnen zitten Carla Kuyt en Belinda Augustinus in het ‘zorgweb’. Dat bestaat enerzijds uit de cliënten en anderzijds uit de zorgteams van SWZ. De zorgbemiddelaars van SWZ inventariseren, coördineren, organiseren, administreren en beheren alle acties en reacties die tussen die twee plaatsvinden.



Belinda in gesprek met een cliënte

“Het begint bij de indicatie van de cliënt. Die krijgen we van het Zorgkantoor of, als er geen indicatie aanwezig is, gaan wij dit aanvragen. Er volgt altijd een huisbezoek bij de cliënt. We inventariseren de totale zorgvraag en bekijken tevens of alle benodigdheden aanwe-

zig zijn, voordat wij onze medewerkers op pad sturen om de zorg te verlenen. Het huisbezoek is heel belangrijk. Een ‘eenvoudig’ gesprek met een cliënt kan heel veel informatie opleveren wat nuttig is voor de te verlenen zorg, vertelt Carla Kuyt.

## Veel overleg

Als de zorgmachine eenmaal draait, is het werk van de zorgbemiddelaar nog niet af. “We krijgen terugkoppeling van de teams en als het nodig is, gaan we daarmee aan de slag. Bijvoorbeeld overleg met de huisarts of met het Zorgkantoor. Ook reageren we op acute situaties.” Zorgbemiddelaar zijn betekent ook

heel veel overleg. Belinda Augustinus: “Overleg met de eigen organisatie en de zorgteams, met de cliënt, met andere hulpverleners zoals huisartsen of het maatschappelijk werk, met familieleden of met andere zorgaanbieders. En dat zijn er nog maar enkele.”

## Voldoening

Een drukke baan, zorgbemiddelaar? “Ja, maar wel heel gevarieerd en dat maakt het ook leuk”, zegt Belinda. “Je kunt mensen echt helpen, dat geeft voldoening”, bevestigt Carla. “Ons werk raakt aan het maatschappelijk werk. Die kant gaat het ook op. Cliënten willen zo lang mogelijk gewoon thuis blijven wonen. Dat willen wij ook, en met elkaar proberen wij dit na te streven binnen SWZ (het is immers de zorgvisie van SWZ). En met onze sterke zorgteams die ook klaar staan in acute situaties, kan dat vaak ook wel. Ook bewaken zij het totale proces indien het niet

meer verantwoord is dat de cliënt zelfstandig woont. Gezamenlijk zoeken wij naar een oplossing en helpen deze te realiseren.

Een hartenkreet van Carla en Belinda betreft het steeds verder uitkleden van de thuiszorg door de overheid. Dit baart hen veel zorgen voor de toekomst. Voor mensen die ervan afhankelijk zijn, is dat heel betreurenswaardig. Cliënten worden er de dupe van.



Hoge scores in verschillende onderzoeken

# Klanten dik tevreden over prestaties SWZ

Cliënten hebben de zorgverlening van de Stichting Wassenaaarse Zorginstellingen (SWZ) hoog in het vaandel staan. Uit het gehouden klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat SWZ bovengemiddeld scoort en landelijk gezien in de top zou eindigen.

Uit een onderzoek naar de prijs-kwaliteitsverhouding, uitgevoerd door het Zorgkantoor onder 36 regionale zorginstellingen, blijkt dat SWZ op een derde plaats eindigt. “Dan doe je het dus niet slecht”, stelt directeur Nico Olsthoorn nuchter vast. “Leg je ons eigen klanttevredenheidsonderzoek neer naast het onderzoek van het Zorgkantoor, dan bevestigt dat de hoge positie op de ranglijst.”

Een reden voor het feit dat Wassenaar tevreden is met de prestaties die SWZ in de zorg levert, vindt Olsthoorn voor het overgrote deel in de betrekkelijke kleinschaligheid waarin zijn organisatie kan opereren. “De dorpsachtige omgeving van Wassenaar leent zich ervoor dat je je als zorginstelling volledig kunt focussen op de wensen en behoeften die in de gemeenschap leven. We zijn als organisatie ook in

Wassenaar verankerd. De netwerken leveren korte lijnen op, zodat wij ook weten wat er van ons verlangd wordt”, zegt hij. SWZ draait financieel-economisch ook positief en de directeur heeft stellig de indruk dat dat ook bijdraagt aan het positieve imago dat zijn organisatie in brede lagen van de bevolking van Wassenaar heeft.

## Eerste restaurant voor 55-plussers in centrum Wassenaar

Hoofd voeding van SWZ Niels Gerz en gastheer Bart Delfgauw kunnen nauwelijks wachten. Toch moeten ze hun geduld nog eventjes op de proef stellen. Tot september van dit jaar, dan opent namelijk het à la carte restaurant in SWZ Sophieke. Het wordt het eerste restaurant voor 55-plussers in het centrum van Wassenaar.



Gastvrouwen Souses Zarandi (links) en Marjo van Egmond

# Sophieke gaat à la carte serveren

“En als dat goed gaat, en dat gaat het, dan is in januari volgend jaar SWZ Willibrord aan de beurt. Dan beschikt SWZ over twee à la carte restaurants voor alle 55-plussers in heel Wassenaar”, neemt Niels Gerz alvast een voorschot op de toekomst.

## Marktonderzoek

De voedingsafdeling van SWZ heeft een klein marktonderzoekje gedaan in Wassenaar en daaruit is gebleken dat er in genoemde leeftijdsgroep behoorlijk wat belangstelling bestaat voor een restaurant voor 55+ waar lunches en diners worden geserveerd. “Nu moeten bewoners van onze huizen en van de seniorenwoningen drie weken van tevoren een keuze maken uit wat onze keuken te bieden heeft. Als de restaurants straks functioneren, hoeft dat niet meer. Dan kunnen onze gasten, net als in een restaurant, hun keuze op dat moment maken”, vertelt Niels Gerz.

## Topbediening

Voor de keukenbrigade van beide huizen en voor de medewerkers die de bediening in de restaurants verzorgen, betekent dat wel een andere manier van werken. Bart Delfgauw, die al jaren gastheer is in Willibrord, beseft dat maar al te goed. “Onze ploeg van zes collega’s wordt uitgebreid, anders is het straks geen haalbare kaart”, zegt hij. “We krijgen aan tafel een andere taak. Niet meer alleen uitserveren wat tevoren besteld is, maar nu ook als echte kelners onze gasten

adviseren over de maaltijd en alle bijzonderheden daarbij. Het wordt een hele uitdaging te laten zien dat Sophieke en Willibrord inderdaad over topbediening beschikken.”

## Verse producten

Voor Niels Gerz en zijn keukenbrigade van totaal 17 collega’s gaat er ook heel wat veranderen. Niels Gerz: “De automatisering wordt aangepast en vernieuwd, daardoor krijgen we in de keukens een andere manier van werken. Mede omdat we met andere, verse producten werken en

hier bewuster mee omgaan, kunnen we in het restaurant nieuwe gerechten aanbieden. Als je dat goed doet, hoeft het over de hele linie ook niet veel duurder te zijn.”

## Aanpassingen

In de keukens van SWZ worden nu dagelijks 320 maaltijden bereid, inclusief Tafeltje Dekje, het maaltijdensysteem waarvan zelfstandig wonende Wassenaaarders in de leeftijdsgroep gebruik kunnen maken. Voordat het in september zover is, moet in SWZ Sophieke wel nog een en ander aangepast worden. De keuken daar wordt momenteel niet optimaal gebruikt en dat gaat natuurlijk veranderen als het à la carte restaurant van start gaat.



SWZ zet langzaam maar zeker alle puntjes op de i

# Via cliëntenadministratie naar centrale servicebalie

Door stap voor stap orde te scheppen in een sterk versnipperde cliëntenadministratie wil de Stichting Wassenaarse Zorgverlening uiteindelijk komen tot een centrale servicebalie. Dat moet dan dé vraagbaak van SWZ worden, waar cliënten en anderen met al hun vragen terecht kunnen.



Zittend: Annemarie Brossier (links) en Jacqueline de Kok. Staand: Ingrid de Jong (links) en Marion van Westrienen.

"De in te richten servicebalie kan terugvallen op een goed georganiseerde en accuraat functionerende cliëntenadministratie, zodat mensen met vragen ook niet meer het bos ingestuurd worden. Die cliëntenadministratie gaat dus wel een spijlfunctie vervullen", aldus Ingrid van Etten, manager beheer en projecten.

## Niet eenvoudig

Eerste zorg is dus die cliëntenadministratie op orde te krijgen. Eenvoudig is dat niet, bevestigen Ingrid de Jong en Marion van Westrienen die al vanaf de zomer 2008 met die klus bezig zijn. Ingrid de Jong was tot dat moment bij SWZ actief als receptioniste, Marion van Westrienen trad als professioneel administratrice in dienst bij SWZ.

"Tot de zomer van vorig jaar was er van een eenduidige cliëntenadministratie geen sprake", schetst Ingrid van Etten de situatie. "Voor de thuiszorg deed de zorgbemiddelaar de administratie, het Zorgkantoor heeft administratietaken en voor de andere afdelingen van SWZ lag de cliëntenadministratie voor een belangrijk deel bij de directiesecretaresse. Bij het management leefde al lang de wens om tot één geïntegreerde administratie te komen. Die slag gaan we nu ook werkelijk maken."

Marion van Westrienen: "Twee administratiesystemen worden één en kunnen toch onafhankelijk van elkaar gebruikt worden, omdat ze voor specifieke doeleinden moeten functioneren. We hebben het zorgregistratiesysteem voor de thuiszorg en we hebben de algemene administratie. Die koppeling zijn we nu aan het maken."

## Automatisering

Natuurlijk zijn beide administraties al grotendeels geautomatiseerd. SWZ gebruikt daarvoor het gespecialiseerde softwareprogramma

PlanCare. "Veel gegevens worden automatisch overgenomen, toch kunnen we niet zomaar even de knop omzetten", zegt Ingrid de Jong, "daarvoor is de materie te complex. Bij thuiszorg bijvoorbeeld, hebben we het over verschillende soorten zorg en bovendien is daar sprake van heel veel en steeds andere cliënten. Daar komt nog bij dat we ook te maken hebben met het administratiesysteem van het Zorgkantoor, dat de zorgindicaties moet geven en daarom dus ook een cliëntenadministratie moet bijhouden."

## Ideale eindsituatie

Inmiddels houden zich vier ervaren krachten bezig met het opzetten van de nieuwe cliëntenadministratie, waarin dan tevens de financiële administratie geïntegreerd is. "Het gaat veel tijd kosten", beseft manager Ingrid van Etten, "maar iedere dag komen we een stukje verder. De ideale eindsituatie, de servicebalie die als het ware gevoerd wordt door een perfecte en actuele cliëntenadministratie, bereiken we pas over een paar jaar."

## SWZ Zorgopleidingen uniek in Regio Haaglanden

SWZ investeert flink in scholing van haar medewerkers en biedt veel verschillende opleidingen en trainingen aan. Al deze activiteiten zijn ondergebracht in SWZ Zorgopleidingen, dat zich richt op scholing en training van zowel medewerkers van SWZ als daarbuiten.

Andre Zaal voor een lesgroep



# SWZ investeert flink in scholing

SWZ heeft het afgelopen jaar hard aan de weg getimmerd. Dit heeft geresulteerd in een beroepsopleiding 2+, andere beroepsopleidingen en stages. SWZ heeft hierdoor een ambitieus en bijzonder opleidingsconcept in het leven geroepen.

## Academie

De in 2008 begonnen SWZ Academie is tot dusver ook een groot succes. Van de ruim 300 SWZ-medewerkers worden er meer dan 200 intern geschoold. Daarnaast volgen 30 medewerkers een andere opleiding bij SWZ Zorgopleidingen. Zij volgen een beroepsopleiding die hen op Niveau 2+ brengt. Nog eens 12 medewerkers volgen een andere relevante beroepsopleiding op niveau 3.

## Trots

De trainingen van de SWZ Academie, waarbij de medewerkers nog meer bijgebracht wordt over de manier waarop het werk voor en met cliënten van de Wassenaarse zorginstelling wordt gedaan, sluit nauw aan op de visie die SWZ heeft op zorg (zie kader). "Uit het positieve resultaat dat het klanttevredenheids-

onderzoek heeft opgeleverd, zou je kunnen opmaken dat we goed zijn in wat we doen. Daar zijn we ook trots op. En dit wordt gebruikt als basis om van elkaar te leren en ons verder te ontwikkelen", legt Andre Zaal, Manager P&O van SWZ uit.

## Respectvol

De onderwerpen die tijdens het scholingstraject nadrukkelijk onder de aandacht worden gebracht hebben betrekking op bejegening en klantvriendelijkheid, communicatie en 'cyclisch methodisch' werken. Monique Onvlee, die als medewerker van SWZ de trainingen volgt, zegt over dat laatste: "Wat we met z'n allen doen bij SWZ is goed. Maar de manier waarop we het doen willen we nog verbeteren."

## Niet schools

Monique Onvlee: "Het enthousiasme voor de scholingstrajecten bij de collega's is groot. Iedereen doet mee, de materie is dus ook voor iedereen bekend en het houdt je als professional scherp." Andre Zaal: "De scholing is uitdagend en prikkelend tegelijk en, ook belangrijk, er heerst geen schoolse sfeer."

## Groeikansen

Andre Zaal en Monique Onvlee vinden het beiden opvallend dat de trainingen vanuit de SWZ Academie mensen aanzet tot 'verdere stappen'. "Zo zien we iemand uit de huishou-

ding zo enthousiast worden dat zij de opleiding Niveau 2 is gaan doen. Ze ziet groeikansen en wil de verzorging in."

## SWZ Zorgvisie

Het verhogen of behouden van de kwaliteit van het leven. Met dat uitgangspunt voor ogen, dienen medewerkers volgens de SWZ Zorgvisie met respect voor ouderen te handelen. Zij hebben een adviserende, ondersteunende en uitvoerende taak. Centraal staat in de zorgvisie het algeheel welbevinden van de bewoner. De bewoner wordt benaderd met respect voor diens waarden, normen en privacy. De medewerkers worden gezien als adviseurs van de bewoners. Zij zullen bewonersgericht werken, dat wil zeggen dat zij met de bewoner overleggen over de gewenste, individuele zorg.

## SWZ Zorgopleidingen

SWZ Zorgopleidingen is een onderdeel van SWZ. Binnen SWZ Zorgopleidingen worden opleidingen en trainingen aangeboden aan zowel medewerkers van SWZ als medewerkers van andere organisaties. SWZ Zorgopleidingen bestaat uit de SWZ Academie, SWZ Verzorgende niveau 2+, SWZ beroepsopleidingen regulier en SWZ stages.

# Klassieke concerten in Willibrord en Sophieke

## Ook in 2009 fungeren

SWZ Sophieke en SWZ Willibrord weer als concertzalen.

De zomermaanden juli en augustus uitgezonderd vinden er van maart tot en met december, afwisselend in een van de SWZ-huizen, weer klassieke concerten plaats in de serie van 'Muziek in Huis'.

Stichting Muziek In Huis (SMIH) verzorgt al 11 jaar klassieke kamer-muziekconcerten in zorgcentra. In samenwerking met medewerkers en vrijwilligers op de locaties brengt SMIH met een groot aantal kamer-muziekensembles de sfeer van de concertzaal naar de mensen, die zelf niet meer zo mobiel zijn. SMIH brengt jonge, professionele muziekensembles en solisten met speciaal voor het publiek samengestelde programma's, met (licht) klassiek repertoire.

## Toegang

Tijd: 14.00 uur zaal open, 14.30 uur aanvang concert.  
Kaarten: ter plaatse of in de voorverkoop verkrijgbaar bij receptie SWZ Willibrord en receptie SWZ Sophieke.  
Toegang: € 2,50 voor leunabonnees (incl. bewoners Ridderhof, Sophieke Hoven en Luciehof), € 4,50 voor gasten.

Iedereen, ook niet SWZ-bewoners, is van harte welkom.



Het Amstardam Wind Quintet is op zondag 19 april in SWZ Willibrord te horen.

Op 15 februari kreeg het concert van Muziek in Huis een feestelijk tintje. Directeur Nico de Gier van stichting Muziek in Huis overhandigde directeur Nico Olsthoorn (SWZ) twee plaquettes met de tekst 'Er zit muziek in dit huis'. Dit vanwege het feit dat Stichting Muziek in Huis al twee jaar in SWZ Willibrord en SWZ Sophieke klassieke concerten verzorgt.

## Concertagenda

**Zondag 19 april**, 14.30 uur in SWZ Willibrord: Het Amsterdam Wind Quintet met werken van o.a. Beethoven, Ravel, Strauss en Bizet.  
**Zondag 17 mei**, 14.30 uur in SWZ Sophieke: Duo van de Poel-Dijkhuizen  
**Zondag 21 juni**, 14.30 uur in SWZ Willibrord: Trio Murali  
**Zondag 18 oktober**, 14.30 uur in SWZ Sophieke: Horus duo  
**Zondag 15 november**, 14.30 uur in SWZ Willibrord: Ensemble Alondra  
**Zondag 20 december**, 14.30 uur in SWZ Sophieke: Duo Licarbo

## Een nieuw Willibrord beantwoordt veel beter aan kwaliteitseisen

# Volledige nieuwbouw in plaats van renovatie

Om SWZ Willibrord op juiste wijze te renoveren, moesten er zoveel bouwkundige omwegen bewandeld worden dat lang niet aan alle kwaliteitseisen voldaan zou kunnen worden.

Dus heeft het bestuur van de Stichting Wassenaarse Zorginstellingen (SWZ), in nauwe

samenpraak met de Wassenaarsche Bouwstichting (WBS), de knoop doorgehakt: in plaats van SWZ Willibrord te renoveren, zal er volledige nieuwbouw plaatsvinden. Een programma van eisen wordt momenteel opgesteld. De renovatieplannen dienen daarbij als basis.

## Vanaf nul

"De mogelijkheden zijn nu natuurlijk veel groter. We beginnen vanaf nul en kunnen dus invulling geven aan

alle wensen die we hebben. Nadeel is wel dat het allemaal veel langer gaat duren. Om de nieuwbouw mogelijk te maken en onze bewoners tijdens de bouw ook nog goede huisvesting te kunnen bieden, zal er de komende tijd gezocht moeten worden naar andere tijdelijke huisvestingsmogelijkheden in Wassenaar", vertelt directeur Nico Olsthoorn van SWZ.

Nico Olsthoorn en Ingrid van Etten



Veertig 'BHV-ers' voortdurend actief in de SWZ huizen

# Bedrijfshulpverlening waakt over veiligheid

**Uitmuntende zorg, goede begeleiding en deskundige verpleging in alle SWZ-huizen loopt parallel met de optimale aandacht die SWZ heeft voor de veiligheid in de huizen. Niet minder dan veertig goed opgeleide bedrijfshulpverleners (BHV-ers) zijn dag en nacht op hun qui-vive. Een valpartij, iemand snijdt zich, rookontwikkeling in de kamer van een bewoner, iemand wordt onwel, een ongeluk zit in een klein hoekje.**

"Gebeurt er iets in deze sfeer, dan is het zaak dat er kordaat en met deskundigheid gereageerd wordt", zegt Liset Noordman, hoofd van de facilitaire dienst bij SWZ. "Daarvoor hebben we binnen de verzorgingshuizen van SWZ zelf dag en nacht bedrijfshulpverleners paraat. Het gaat om medewerkers die in de meeste gevallen op vrijwillige basis hun BHV-certificaten hebben gehaald en dus ook als BHV-ers ingezet kunnen worden."

## Praktijkoefeningen

Was vroeger een EHBO-diploma al voldoende, bij bedrijfshulpverlening komt heel wat meer kijken. Margriet Ravensbergen, teamcoördinator bij de facilitaire dienst, legt uit dat met BHV een volledig opleidingstraject gemoeid is, compleet met bijscholing,

trainingen en praktijkoefeningen. "Ieder jaar worden we door een extern bedrijf getraind in praktijksituaties. Er worden dan reële situaties nagebootst, bijvoorbeeld een brandje in een kamer. Zo worden de BHV-ers getraind om op de juiste manier in noodsituaties op te treden. Zowel in Willibrord als in Sophieke worden complete ontruimingen in scene gezet. Zo echt mogelijk allemaal. We hebben zelfs al met bewoners geoefend. Spannend en soms met wat stress, maar achteraf blijkt altijd dat die trainingen zinvol zijn."

## Mee op reis

Om altijd overal BHV-ers paraat te hebben, moet SWZ een ingenieus personeelsrooster maken en bijhouden. Liset Noordman: "Daarbij moet rekening gehouden worden met

vakanties en ziekte, maar ook met extra werkzaamheden. Met onze jaarlijkse vaarvakantie bijvoorbeeld, zijn we verplicht ook BHV-ers mee te sturen."

Jaarlijks wordt er binnen de verzorgingshuizen een ontruimingsoefening georganiseerd. Misschien dat we in de toekomst met de Wassenaarse brandweer kunnen oefenen. Zo leert de brandweer de weg in onze huizen en de hulpverleners kunnen veel van elkaar leren", aldus Liset.

## Investeren

Optimale veiligheid bij SWZ is niet alleen een zaak van de enthousiaste BHV-teams. Margriet Ravensbergen: "De organisatie ziet er natuurlijk ook het nut en de noodzaak van in. Dat blijkt uit de investeringen die zonder voorbehoud worden gedaan. Zo krijgen we binnenkort op de twee locaties een AED-apparaat (automatische eenheid defibrillator) om mensen met acute hartproblemen snel te kunnen reanimeren. Iedere BHV-er kan zo'n apparaat bedienen." Vorig jaar zijn er ook evacuatiestoelen aangeschaft, waarmee mensen die niet kunnen lopen

op redelijk eenvoudige wijze van hoger gelegen etages geëvacueerd kunnen worden. "Hopelijk hebben we die dingen nooit nodig, maar het is goed dat het er is."



Bovenaan Margriet Ravensbergen, onder Liset Noordman

## Spreekuur Thuiszorg in Hillenaarlaan

Vanaf 1 april is het servicecentrum 'de Peppel' in de Hillenaarlaan (nummer 18) twee maal per maand geopend voor vragen op het gebied van zorg. Deze activiteit van SWZ in dit servicecentrum vindt plaats naast andere activiteiten die SWZ al in samenwerking met de Wassenaarsche Bouwstichting (WBS) en de Stichting Welzijn Ouderen Wassenaar (SWOW) organiseert. Ouderen die woonachtig zijn in het complex Hillenaar of die in de directe omgeving wonen, kunnen op het spreekuur terecht met alle vragen rondom thuiszorg of hulp bij het aanvragen van indicaties. Het spreekuur wordt gehouden op de eerste en derde donderdag van de maand van 10.30 tot 11.30 uur.

## Gratis informatie

**Bent u geïnteresseerd in een van de vele mogelijkheden van zorg die SWZ verleent? Vraag dan naar de gratis informatiefolders over SWZ Willibrord, SWZ Sophieke, Zorghotel Lindenhof, Maaltijdservice, Woonvormen, Thuiszorg, ADL-woningen, Alarmering of Leunabonement.**

**De folders zijn verkrijgbaar aan de balie van SWZ Willibrord en SWZ Sophieke. U kunt ze ook bestellen via [www.swz-zorg.nl](http://www.swz-zorg.nl) of door even te bellen met (070) 512 32 00.**



## Colofon

Dit infobulletin is een uitgave van Stichting Wassenaarse Zorgverlening. Alle informatie uit dit infobulletin mag met bronvermelding worden overgenomen.

©SWZ, Wassenaar 2009

### SWZ Thuiszorg

Van Zuylen van Nijveltstraat 313  
2242 LJ Wassenaar  
T (070) 512 11 11  
F (070) 514 15 00  
E [info@swz-thuiszorg.nl](mailto:info@swz-thuiszorg.nl)  
I [www.swz-thuiszorg.nl](http://www.swz-thuiszorg.nl)

### SWZ Willibrord

Poortlaan 20  
2242 GN Wassenaar  
T (070) 512 32 00  
F (070) 512 32 22  
E [info@swz-zorg.nl](mailto:info@swz-zorg.nl)

### SWZ Sophieke

Van Zuylen van Nijveltstraat 313  
2242 LJ Wassenaar  
T (070) 512 32 00  
F (070) 514 15 00  
E [info@swz-zorg.nl](mailto:info@swz-zorg.nl)

[www.swz-zorg.nl](http://www.swz-zorg.nl)