

SOWIEZO

INFObULLETIN

Een uitgave van Stichting Wassenaarse Zorgverlening

Maart 2007



De heren H.H.M. Klooster (links) en Th. A.M. van Leeuwen (rechts).

In dit nummer:

Van regentencollege via bestuur naar Raad van Toezicht

Klokje rond zorg in vijftien ADL-woningen

"Ieder doet waar hij heel goed in is"

"Het is nooit teveel"

De uitdaging blijft

Kwaliteitscertificaat extra waardevol door raadpleging cliënten SWZ

De 'gezichten' van SWZ

Concertenreeks Muziek in Huis succesvol gestart

De Stichting 'Vrienden van'

SWZ Sophieke en SWZ Willibrord

Van regentencollege via bestuur naar Raad van Toezicht

Toezicht houden op het vastgestelde beleid, het welzijn van cliënten en bewoners, fungeren als werkgever en klankbord voor de directie/bestuurder. Heel kort samengevat zijn dat de belangrijkste taken van de Raad van Toezicht, zeg maar het hoogste beheersorgaan van de Stichting Wassenaarse Zorgverlening.

"Jawel, maar het is makkelijker gezegd dan gedaan", merkt Dick van Leeuwen meteen op. Tegenwoordig is hij voorzitter van de Raad van Toezicht, maar al in begin jaren tachtig van de vorige eeuw maakte hij deel uit van het bestuur. "Het was toen nog veel meer een regentencollege, zoals bij vrijwel alle zorginstellingen. De hele maatschappij is natuurlijk enorm veranderd en daarmee ook, gelukkig maar, de inzichten in de zorg." In de Raad van Toezicht van SWZ schuilt heel wat deskundigheid. "Ondermeer twee juristen en een rijksaccountant maken deel uit van de Raad van Toezicht. Verder hebben we leden van de Raad die via

de cliëntenraad, maar ook door zelf veel aanwezig te zijn, in nauw contact staan met onze bewoners en cliënten", zegt voorzitter Van Leeuwen, die zelf bouwkundige is.

Affiniteit

Hans Klooster is vorig jaar toegetreden tot de Raad van Toezicht van SWZ. Hij was wethouder in de gemeente Wassenaar, maar stelde zich bij de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2006 niet meer herkiesbaar. "Toen ben ik uitgenodigd lid te worden van deze Raad van Toezicht. Een hele eer vond ik dat. Toen ik nog wethouder was, heb ik op een gegeven moment ook de zorgsector in mijn portefeuille gekregen. Bovendien kende ik SWZ persoonlijk, omdat mijn grootouders in de Ridderhof hebben gewoond", legt hij zijn affiniteit met de zorg uit. "Het is een spannende sector", onderstreept hij. "Er is zoveel gaande. Neem nou de verzelfstandiging die door veranderingen in de Awbz gestalte moet krijgen. Mensen die in de gelegenheid worden gesteld zo lang mogelijk thuis te wonen. Ook een materie waar wij als SWZ alles aan doen om zo goed mogelijke oplossingen te vinden."

Zorgcentra
De leden van de Raad van Toezicht van SWZ steken niet alleen hun voelhoorns uit bij bewoners en cliënten, maar houden ook de landelijke ontwikkelingen in de zorg scherp in de gaten. "Neem bijvoorbeeld de introductie van de marktgedachte in de zorg", legt Hans Klooster uit. "Dat leidt tot een zo efficiënt mogelijke organisatie

rond de thuiszorg en, wat momenteel sterk ter discussie staat, de huishoudelijke zorg als onderdeel daarvan. Daar moet je in mee, maar je moet als organisatie tegelijkertijd wel oppassen dat je niet doorschiet." "Het zo lang mogelijk thuis blijven wonen en daar je zorg op afstemmen, is ook zo'n onderwerp", vult voorzitter Van Leeuwen aan. "Hier moet je er voor waken dat er geen vereenzaming optreedt. Wij proberen dat te bereiken door onze huizen nog sterker en beter te laten functioneren als zorgcentra, niet alleen voor de eigen bewoners maar ook voor onze cliënten die nog thuis wonen en daar zorg van ons ontvangen."

Lees verder op pagina 2



Missie

In dit verband halen beide vertegenwoordigers van de Raad van Toezicht graag de officiële missie van SWZ aan. "Het verhogen of behouden van de kwaliteit van het leven, met andere woorden het verhogen of behouden van welzijn. De missie is dan ook om, rekening houdend met maatschappelijke veranderingen, te komen tot ontwikkeling van een multifunctioneel woon-, zorg- en verpleegcentrum met een goed woon- en werkklimaat voor ouderen. Met andere woorden, het huis moet een (t)huis zijn voor zowel (wijk)bewoners als personeel." Daarmee wordt uitgedrukt dat het allang niet meer alleen gaat om ouderenzorg in de huizen van SWZ. De Wassenaaarse zorginstelling, samenwerkend met andere organisaties zoals de Wassenaaarsche Bouwstichting, legt de nadruk op het welzijn van alle oudere inwoners van Wassenaar, dus ook de ouderen die nog gewoon thuis wonen. Om dat te bereiken, fungeren de huizen SWZ Willibrord en SWZ Sophieke steeds meer als zorgcentra.

Herkenbaar

In tegenstelling tot wat elders in het land gangbaar is, heeft de Stichting Wassenaaarse Zorgverlening weinig behoefte aan schaalvergroting. "Wij kiezen voor zelfstandigheid. SWZ is een kleine organisatie, maar herkenbaar en met een eigen identiteit. Voor een plaats als Wassenaar met 26.000 inwoners zijn we groot genoeg. Waar mogelijk kiezen we voor samenwerking. De uitvoering van een aantal projecten met de Wassenaaarsche Bouwstichting is daar een goed voorbeeld van", geeft Dick van Leeuwen het gedachtengoed van de Raad van Toezicht weer.

Samenstelling

De Raad van Toezicht van SWZ bestaat uit zeven leden, terwijl directeur Nico Olsthoorn van SWZ qualitate qua als directeur-bestuurder ook altijd aanschuift aan de vergadertafel. De RvT is als volgt samengesteld: de heer Th.A.M. van Leeuwen (voorzitter), de heer mr. D. van Lith, mevrouw A.M. Gockel-Laurey, de heer drs. W.A.P. Niemans, de heer J. Poldervaart RA, mevrouw mr. drs. S.M. Spruijt-Mets en de heer H.H.M. Klooster.



Margareth Fransen, ADL-assistent, samen met Yvonne en Jos Kemeling, bewoners van 'De Bonte Os'.

Klokje rond zorg in vijftien ADL-woningen

De laatste hand wordt gelegd aan een bijzonder samenwerkingsproject tussen SWZ en Wassenaaarsche Bouwstichting, inzake appartementencomplex 'De Bonte Os' in het Weteringpark in Wassenaar. Het gaat om een bijzonder gebouw, waarvan vijftien appartementen worden verhuurd aan jongeren en de andere vijftien woningen speciaal gebouwd zijn voor lichamelijk gehandicapte mensen.

De bewoners kunnen zeven dagen per week de klok rond rekenen op hulp bij 'algemene dagelijkse levensverrichtingen' (ADL). De 24-uurs zorg wordt verleend door SWZ. In samenwerking met de gemeente heeft de Wassenaaarsche Bouwstichting het initiatief genomen voor deze ADL-woningen. Voor de zorgverlening heeft de Wassenaaarsche Bouwstichting de SWZ als plaatselijke zorgaanbieder gekozen.

Opleiding

Terwijl de bouwers hard bezig zijn de laatste hand te leggen aan 'De Bonte Os' -in de loop van het vroege voorjaar zullen de eerste appartementen betrokken worden- worden bij de Stichting Wassenaaarse Zorgverlening de mensen opgeleid die de 24-uurs zorg gaan verlenen. Afdelingshoofd thuiszorg Yolande Goedée en ADL-assistent Margareth Fransen houden zich al enige maanden met deze taak bezig. De eerste veertien ADL-zorgers zijn

inmiddels aangenomen en worden onder de SWZ-paraplu geschoold. Een tweede groep medewerkers treedt deze maand aan om de opleiding-in-huis te volgen. "Gek genoeg was het niet moeilijk om voor deze banen voldoende mensen te vinden", vertelt Yolande Goedée. "Dat komt waarschijnlijk omdat het bijna altijd gaat om parttimebanen."

Zelfstandiger

De bewoners van de vijftien appartementen in 'De Bonte Os' komen uit heel Nederland en variëren in leeftijd van 19 tot 63 jaar. "Het gaat zonder uitzondering om mensen die door hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen een stuk zelfstandiger kunnen wonen en leven dan voorheen. Hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen stelt hen in staat nog beter in de maatschappij te integreren. Meestal gaat het net om dat zetje in de rug om hen net als ieder ander te laten functioneren in hun werk

en andere sociale contacten", legt Margareth Fransen uit.

Zelf regie voeren

Zij heeft veel ervaring als ADL-assistent omdat zij in die functie werkzaam was bij de Stichting Fokus, die inmiddels bijna 70 van dit soort ADL-projecten in het hele land heeft opgezet en beheert. Het model van Fokus is door de samenwerkingspartners SWZ en WBS 'geleend' en speciaal voor 'De Bonte Os' in eigen beheer opgetuigd. "Belangrijk is dat deze cliënten onder alle omstandigheden de regie over hun eigen leven houden. Wij als ADL-assistenten verlenen alleen hulp als de cliënt er om vraagt. Verder geven we ook geen verpleegkundige hulp, dat blijft voorbehouden aan de verpleegkundigen van de thuiszorg."

Intensieve samenwerking tussen SWZ en WBS

“Ieder doet waar hij heel goed in is”

Zet directeur Nico Olsthoorn van de Stichting Wassenaarse Zorgverlening (SWZ) en directeur Ad Zopfi van de Wassenaarsche Bouwstichting (WBS) met een kop koffie aan één tafel, stel ze één korte vraag (“Hoe heeft u de samenwerking tussen SWZ en WBS inhoud gegeven?”) en uit het geanimeerde tweegesprek dat dan ontstaat, zal onmiddellijk blijken dat in Wassenaar de afstand tussen een zorginstelling en een woningcorporatie lang niet zo groot is als menigeen zou veronderstellen.

Links Ad Zopfi, rechts Nico Olsthoorn.

Een financieel-technische aangelegenheid bracht beide organisaties in 2001 tot elkaar. “Het ging om de financiering van de huisvesting, een materie die bij ons meer op z'n plaats was dan bij SWZ. Op haart beurt kon SWZ weer veel beter overweg met een vooruitstrevende visie op bijvoorbeeld ouderenhuisvesting en de zorg voor ouderen”, blikt Ad Zopfi terug. Uit een flirtpartij groeide liefde op het eerste gezicht. “We hadden beiden al snel in de gaten dat ieder van de partijen vooral dat moest doen waar hij heel goed in is”, vult Nico Olsthoorn aan. “Schoenmaker blijf bij je leest en ga te rade bij je samenwerkingspartner als je te maken krijgt met kwesties die op zijn terrein liggen.”

Beter toegerust

Beide instellingen, onder aanvoering van hun directies en gesteund door hun raden van toezicht, bleken op grote lijnen hetzelfde te denken over zaken als wonen, zorg en welzijn. “We denken hetzelfde over zelfstandig wonen, het spreiden van de zorg en het werken met wijkservicepunten voor wonen en zorg. Daarnaast hebben wij als zorginstelling natuurlijk ook te maken met huisvesting en tal van vraagstukken op het gebied van bouw en renovatie. Logisch dat je die in handen legt van de Bouwstichting. Die is daar veel beter op toegerust”, aldus Olsthoorn. Zo kwamen er de afgelopen jaren al

heel wat projecten gezamenlijk tot stand. “Bouwen en projecten financieren is onze expertise, bouwen in combinatie met zorg en alles wat daarbij komt kijken, is de deskundigheid van SWZ. Zo vul je elkaar aan en creëer je meerwaarde”, benadrukt Zopfi.

Autonomie loslaten

Een flink deel van het onroerend goed dat ‘vroeger’ nog toebehoorde aan SWZ is inmiddels overgeheveld naar de portefeuille van WBS. Nieuwbouw, zoals bijvoorbeeld de 15 ADL-woningen in ‘De Bonte Os’, onderhoud en renovaties, zoals de naderende renovatie van SWZ Willibrord, worden in gezamenlijkheid aangepakt. Nico Olsthoorn: “Kwalitatieve bouwvraag afstemmen op de zorgstructuur levert uiteindelijk méér op. Voor beide partijen geldt wel dat je een stukje autonomie moet loslaten, waarbij je wel altijd oog moet houden voor de belangen van de ander.”

Door één deur

Een nauwe samenwerking als SWZ en WBS hebben, staat of valt natuurlijk met de opstelling van de personen die het moeten doen en de steun die ze vanuit de achterban krijgen. Ad Zopfi: “Maar dat is altijd zo, waar samengewerkt wordt. Als je niet samen door één deur kunt, is het bij voorbaat een verloren zaak. Je kunt op samenwerking een prachtige idealistische visie hebben,

maar als de mensen het niet invullen, komt het nooit tot stand. Gelukkig zitten wij beiden, maar ook onze organisaties, op één lijn als het gaat om welzijn. Hoe bereik je nou dat mensen in de wijken, en dan vooral de ouderen en andere mensen die zorg nodig hebben, op hun stek kunnen blijven wonen en toch niet op hun welzijn hoeven in te teren. Dat ze voldoende en betaalbare zorg krijgen en toch in hun eigen vertrouwde omgeving de regie over hun leven kunnen blijven voeren.”

Snel schakelen

Olsthoorn en Zopfi, beiden niet van Wassenaarse origine, prijzen zich gelukkig dat ze hun gezamenlijke idealen koesteren en realiseren voor plaatselijke organisaties. “Ja, dat vereenvoudigt de zaken”, zegt Nico Olsthoorn. “Ook het feit dat de schaalgrootte van zowel SWZ als WBS in verhouding is met de omvang en het inwonertal van de gemeente Wassenaar, waardoor je overtollige bureaucratie buiten de deur kunt houden. Samen, maar ook ieder apart, zijn we niet te groot, zodat we snel kunnen schakelen, flexibel zijn en dus ook snel resultaten kunnen boeken.” “Lokaal biedt samenwerking meer kansen, ook voor andere partijen in de markt voor wonen, welzijn en zorg”, concluderen beide directeuren. “Wij zoeken actief die betrokkenheid van die lokale andere partijen.”



SWZ

Bij SWZ Thuiszorg zijn geen twee dagen hetzelfde



“Het is nooit teveel”

Trudy Schipper bespreekt het zorgplan met een van de bewoners, mevrouw Horvers.

SWZ heeft twee thuiszorgteams voor verpleging en verzorging, elk team telt ongeveer 25 medewerk(st)ers. Deze teams werken vanuit SWZ Sophieke en SWZ Willibrord. De piek ligt dagelijks in de ochtend, vanaf een uur of zeven. Vanaf een uur of elf begint het wat rustiger te worden. De bezetting wordt verminderd, maar er is dan wel tijd voor de meer langdurige zorg. Tussen vier uur 's middags en elf uur 's avonds zijn er per team dan nog twee à drie thuiszorgers van SWZ bij cliënten thuis aan het werk.

“Geen twee dagen zijn hetzelfde. Altijd wat anders, we moeten dus flexibel zijn en kunnen improviseren. Dat maakt het werk inspannend en afwisselend. En het is nooit teveel. Daarbij komt dat we ernaar streven onze mensen zoveel mogelijk aan cliënten te koppelen, zodat er als vanzelf een band ontstaat tussen thuiszorg en cliënt. Voor beide kanten is dat het prettigst.”

Ochtendspits

Judy Zandvliet en Trudy Schipper zijn de teamcoördinatoren bij SWZ Thuiszorg. Zij zorgen voor de juiste vrouw/man op het juiste tijdstip bij de juiste cliënt die de hulp van ‘de thuiszorg’ inroept.

En omdat iedere dag anders is, valt een minutieuze indruk van ‘zomaar een dag uit het leven van een thuiszorg’ nauwelijks te geven. Met een man of zes, zeven trekt ieder team 's morgens vroeg de Wassenaarse wijken in. “Opstaan, wassen, aankleden, ontbijten, naar het werk of naar een andere afspraak, bijvoorbeeld dagopvang of ziekenhuis. Het kijkt af op details. Maar logisch dat de piek in de ochtenduren ligt”, legt Trudy Schipper uit.

“Na die ochtendspits zijn we, weliswaar met wat minder mensen, druk

met cliënten die intensievere zorg nodig hebben en met de meer langdurige werkzaamheden. Sociale controles, maaltijdverzorging, cliënten die langduriger het bed moeten houden, complexe wondverzorging, dat soort zaken. Voor de cliënten is het ook belangrijk dat je daar wat meer tijd in kunt steken. Aan dat sociale contact wordt heel veel waarde gehecht, dat merken wij steeds opnieuw. Het maakt ons werk ook dankbaar om te doen.”

In overleg

De teams van SWZ Thuiszorg hebben ieder zo'n 50 à 60 cliënten onder hun hoede. Judy Zandvliet: “Het liefst laten we steeds dezelfde medewerker naar een cliënt gaan. Dat gaat natuurlijk niet altijd door wisselende diensten. We doen er alles aan om het contact met de cliënt zo optimaal mogelijk te houden. Zo houden we ook zoveel mogelijk rekening met afspraken en activiteiten die cliënten op vaste tijden hebben. Als we daarvan moeten afwijken, doen we dat altijd in overleg met de cliënt.”

Boodschappen doen

Trudy Schipper en Judy Zandvliet en hun collega's doen overigens alleen

de persoonlijke zorg, zoals hulp bij ADL, verpleging en ondersteunende begeleiding. De huishoudelijke thuiszorg wordt vanuit het Zorgpunt gecoördineerd en heeft over het algemeen veel meer cliënten te bedienen. Judy Zandvliet: “Wat die ondersteunende begeleiding inhoudt, kan niet in een paar woorden uitgelegd worden. We helpen mensen die wat vergeetachtig worden, we zorgen voor het eten of we houden de sociale contacten een beetje op peil door bijvoorbeeld met zo'n cliënt boodschappen te gaan doen. Vrijwel alles dat we doen is erop gericht de mensen zo lang mogelijk in hun vertrouwde thuissituatie te laten blijven.”

Extreem

De vraag of het werk op een afdeling in een verzorgingshuis wezenlijk anders is dan de thuiszorg, is in feite overbodig. “Het valt niet met elkaar te vergelijken. In een huis is veel meer regelmaat, hoef je ook nauwelijks te improviseren. Omdat je in de thuiszorg nogal eens voor onverwachte situaties komt te staan, moet je daar wel over improvisatietalent beschikken. En je moet situaties herkennen, zodat je andere lijnen in

de zorg kunt waarschuwen als het nodig is. Extreme situaties komen ook voor, gelukkig niet vaak, maar het gebeurt natuurlijk wel.”

Gewoon meewerken

Het werk van een SWZ-thuiszorg is veelomvattend en zeker niet gemakkelijk. “Daarom is het ook lastig om voldoende nieuwe collega's voor onze teams te vinden. Maar voordeel van ons werk is de vrijheid die je tot bepaalde hoogte hebt, en natuurlijk het directe contact met de cliënten. De wetenschap dat je, met wat improvisatie en veel goede zorg, mensen echt kunt helpen zelfstandig te leven, maakt veel goed. Wij ondervinden het zelf ook dagelijks, want we werken gewoon mee. Met de voeten in de modder, want in dit vak moet je weten waar je het over hebt.”



Bewoner de heer Van Schie maakt een praatje met huishoudelijk medewerker Hermien Draaijer.



De uitdaging blijft

De huishoudelijke zorgverlening is vanaf 1 januari dit jaar onder de verantwoordelijkheid van de gemeente gekomen. Dit in verband met de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De gemeente heeft een openbare inschrijving gehouden.

Dertien zorgorganisaties schreven voor het deelgebied Wassenaar in, waarvan er na een eerste selectie tien werden gevraagd een offerte in te dienen. Daaruit worden er tenslotte drie tot vijf gekozen die uiteindelijk de huishoudelijke zorg in de drie gemeenten gaan leveren.

Klantvriendelijker

“Het vergroten van de marktwerking was een van de doelstellingen van de WMO. Daar is wat voor te zeggen, maar het gekozen pad om dat te bereiken is vanuit het oogpunt van de cliënten, de uiteindelijke afnemers van de zorg, niet echt gemakkelijk”, vinden Nico Olsthoorn en Martien van der Plas, respectievelijk directeur en afdelingshoofd Thuiszorg bij Stichting Wassenaarse Zorgverlening (SWZ). “Stel dat een totaal andere organisatie dan tot nu toe de opdracht zou krijgen, dan verandert er heel veel in die huishoudens. Zeker omdat de wisseling van de wacht van het ene op het andere moment moet ingaan. Een geleidelijke invoering van de WMO zou veel klantvriendelijker geweest zijn”, zeggen zij. “Of zoals Den Haag de invoering wil laten verlopen. Zij kiezen voor een model waarbij de prijs vaststaat en de instellingen alleen getoetst worden op de te leveren kwaliteit”.

Onrust

Niet alleen voor de cliënten brengt een compleet nieuwe thuiszorgorganisatie voor de huishoudelijke taken problemen met zich mee. Martien van der Plas: “Ook voor SWZ Thuiszorg waren het spannende tijden. Wij leveren op dit moment zo’n 23.000 uur huishoudelijke zorg in Wassenaar met ruim dertig parttimers. Als dat was weggevallen zou dat automatisch minder werk voor deze medewerkers hebben betekend.” “En valt de huishoudelijke zorg weg, dan heeft dat zonder twijfel ook gevolgen voor de verpleging en persoonlijke verzorging, twee andere thuiszorgtaken. Andere organisaties bieden die dienstverlening natuurlijk ook aan en degene die de huishoudelijke zorg mag doen in Wassenaar, zal vervolgens proberen ook die thuiszorgtaken bij de cliënten te gaan doen. Voor de cliënten is zo’n overstap vervolgens logisch. Het is gewoonweg eenvoudiger om van één ‘leverancier’ thuiszorg te hebben, dan in zee te moeten met verschillende aanbieders.”

Groeikansen

De gedachte aan dat scenario maakte SWZ-directeur Nico Olsthoorn zorgelijk. Hij bekeek het liever van de positieve kant en kon zich eigenlijk

nauwelijks voorstellen dat het Wassenaarse SWZ de thuiszorg niet meer zou kunnen leveren aan de Wassenaarders.

“Gelukkig zijn we positief door de Europese aanbesteding gekomen, zo goed zelfs dat we op de eerste plaats zijn geëindigd”, zegt hij. “Het gevolg is dat nu voor onze instelling en onze cliënten alles bij het oude kan blijven. Wij kunnen nu langzaam doorgroeien zoals dat de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden.” Ook voor de cliënten van het Johanna-huis verandert er gelukkig weinig. De twee Wassenaarse zorginstellingen, SWZ en Johannahuis, hadden namelijk besloten om dit traject gezamenlijk in te gaan. “Zo blijven twee specifieke Wassenaarse zorginstellingen naast verpleging en verzorging ook nog doorgaan met het leveren van goede kwalitatieve huishoudelijke zorg aan de Wassenaarders”, aldus Nico Olsthoorn.

Informatie en advies bij ‘Infomaat’-loket

Vooruitlopend op de uiteindelijke keuze welke zorgorganisatie de huishoudelijke thuiszorg in Wassenaar gaat verlenen, heeft de gemeente begin dit jaar voor alle inwoners van Wassenaar het lokaal loket ‘Infomaat’ geopend. Bij Infomaat zijn Wassenaarders van harte welkom voor antwoord op al hun vragen over wonen, welzijn en zorg. De medewerkers van het Lokaal Loket bespreken samen met de klant hun vragen en bekijken met welke oplossingen zij het best geholpen zijn. Ook de consultants van het Centrum Indicatie Zorg (CIZ) zijn via het lokaal loket ‘Infomaat’ bereikbaar.

Inwoners van Wassenaar kunnen bij Infomaat terecht voor het aanvragen van de volgende voorzieningen:

- Hulp bij de huishoudelijke werkzaamheden
- Rolstoelen
- Vervoersvoorzieningen
- Woonvoorzieningen (woningaanpassingen)

En voor aanvragen van:

- Verzorging
- Verpleging

Infomaat is elke werkdag van 9.00 tot 14.00 uur geopend. Het loket is gevestigd in het Van Heeckerenhuis, Van Heeckerenstraat 2, 2242 GX Wassenaar. Tel. 070 511 80 75, E-mail: info@infomaat.net





Kwaliteitscertificaat

extra waardevol door raadpleging cliënten

Dankzij de inzet van heel veel medewerkers die in korte tijd bergen werk hebben verzet, beschikt de Stichting Wassenarese Zorgverlening bijtijds over het opstapcertificaat HKZ (Harmonisatie Kwaliteitscertificaat Zorgsector). Hiermee is de zorgverlening van SWZ gecertificeerd, waarmee voldaan wordt aan een keiharde eis van het in de zorg vrijwel alles bepalende Zorgkantoor waarin de Nederlandse Zorgverzekeraars samenwerken.



“Het was de eerste stap op weg naar het volledige HKZ kwaliteitscertificaat, dat we op 1 januari 2008 moeten hebben. De tweede fase, certificering van de secundaire processen zoals bijvoorbeeld de facilitaire dienst of de technische dienst, doorlopen we dit jaar”, vertelt Mascha van Someren, die als kwaliteitscoördinator de certificering van SWZ van heel dichtbij meemaakt.

Mening van mensen

Door een onafhankelijk bureau onder cliënten tevredenheidsonderzoeken te laten doen en die te laten meewegen in de procedure om het opstapcertificaat te behalen, kon voorkomen worden dat het opstapcertificaat HKZ een papieren tijger werd.

“Je kunt wel alles op papier zetten, maar de mening van de mensen waar je het voor doet, telt naar mijn smaak veel zwaarder”, zegt SWZ-directeur Nico Olsthoorn. “De zorg-dienstverlening in onze verzorgingshuizen SWZ Sophieke,

SWZ Willibrord en bij SWZ Thuiszorg werd in die onderzoeken positief beoordeeld. Er zijn wel enkele verbeterpunten aangegeven, die we onmiddellijk hebben aangepakt. Het gaat ons echt om de beleving van de mensen en minder om de uitwerking in dikke rapporten en protocollen.”

Gebruiksvriendelijk

Mascha van Someren is er zeker trots op dat ook dat (papieren) deel van de certificering met positief gevolg is afgesloten. “Met alle betrokken afdelingen van SWZ hebben we een stuk of acht werkgroepen gevormd, die alles, van begin tot eind, in de zorgverlening geïnventariseerd hebben. Normen en uitgangspunten, procedures en protocollen, reglementen en voorschriften, alles is gedigitaliseerd op papier gezet en in de vorm van gebruiksvriendelijke handboeken per afdeling in de computer voor onze medewerkers bereikbaar gemaakt”, vertelt ze. “Wat ons betreft moest het vooral

een praktische meerwaarde hebben.” Toen die klus achter de rug was, heeft SWZ een onafhankelijk bureau het hele boekwerk laten toetsen. Daaruit zijn ook weer een aantal aanbevelingen voor aanvullende maatregelen voortgekomen, die door SWZ ook zijn genomen. Het bureau verleende uiteindelijk in december vorig jaar het opstapcertificaat.

Instructiebijeenkomsten

Mascha van Someren: “In de periode dat we er mee bezig zijn geweest, hebben we de medewerkers en andere direct betrokkenen voortdurend met nieuwsbrieven op de hoogte gehouden. Ook zijn er per afdeling instructiebijeenkomsten geweest om de collega's te informeren.”

Käthe Heidinga, als verzorgende werkzaam in SWZ Willibrord, is goed te spreken over de manier waarop het opstapcertificaat op de afdelingen is geïntroduceerd. “Ik heb het handboek nog niet erg vaak gebruikt, maar het staat voor mij wel vast dat het een handig naslagwerk is. Uit de dagelijkse praktijk weet je wel hoe de meeste zaken op de afdeling geregeld zijn. Maar af en toe krijg je te maken met

iets waarvan je niet meer helemaal precies weet hoe het zit. Dan is zo'n handboek hartstikke handig. En gelukkig hebben ze de handboeken ook nog gemakkelijk toegankelijk gemaakt, zodat echt iedereen er iets aan heeft.”

Up-to-date

“Het is nu zaak de handboeken en protocollen waar ze op gebaseerd zijn, up-to-date te houden”, stelt Mascha van Someren tenslotte vast. “Want je kunt al die informatie wel beschikbaar hebben, als het verouderd is, heb je er niets meer aan. Dat is dus de opdracht voor de komende tijd, naast de tweede fase op weg naar het volledige HKZ-certificaat, het certificeren van de secundaire werkprocessen bij SWZ.” Het opstapcertificaat HKZ heeft SWZ overigens ook de A-status bij het Zorgkantoor bezorgd, waardoor de zorginkoop makkelijker verloopt en SWZ, als het wil, sneller kan groeien. Het Zorgkantoor toetst de zorginstellingen op basis van een puntenstelsel. Het hebben van het opstapcertificaat HKZ levert SWZ al 20% van het benodigd aantal punten op.



Mascha van Someren (rechts) en Käthe Heidinga (links) tonen trots het behaalde HKZ-certificaat.

De 'gezichten' van SWZ



Van links naar rechts: receptionisten Arien, Els, Ria, Annelies, Ton en Corrie.

Corrie, Behroez, Annelies, Joke, Ria, Thea, Els, Arien, Ingrid, Ton en Marloes vormen samen het enthousiaste team receptionisten van SWZ.

Tegelijkertijd zijn ze daarmee 'de gezichten' en vooral 'de visitekaartjes' van SWZ. Want iedereen die zich telefonisch of persoonlijk aan een van de balies van SWZ meldt, maakt als eerste kennis met een van de receptionisten.

In hun dagelijkse werkzaamheden voor SWZ zijn klantgerichtheid en klantvriendelijkheid de begrippen waar het allemaal om draait. Immers, een organisatie wordt vaak beoordeeld aan de hand van het eerste contact dat iemand heeft. Is die eerste indruk -telefonisch of persoonlijk- goed en positief, dan verloopt het verdere contact meestal veel soepeler dan wanneer er een minder positieve eerste indruk wordt gevestigd. Het receptionistenteam van SWZ is zich goed bewust van die verantwoordelijkheid als 'het visitekaartje' van de organisatie en doet er ook alles aan om vaardigheden en

kennis op hun vakgebied op peil te houden. Zo hebben de receptionisten nog niet zo lang geleden training gehad in het klantgericht telefoneren. 'De gezichten van SWZ' hebben vooral een informerende taak en moeten er voor zorgen dat bezoekers, telefonisch of in persoon, vriendelijk en snel bij de juiste persoon in de organisatie terecht komen. Daarnaast vormen ze voor cliënten en bewoners van de verzorgingshuizen van SWZ bijna onmisbare vraagbakens, die altijd wel een momentje hebben voor een praatje of wat extra aandacht.

Succesvolle start concertenreeks Muziek in Huis

Op basis van een abonnement dat SWZ heeft afgesloten, verzorgt de Stichting Muziek in Huis dit jaar voor het eerst klassieke concerten, die op iedere derde zondag van de maand afwisselend in SWZ Willibrord en in SWZ Sophieke te beluisteren zijn. Voor de eerste concerten in januari en februari bestond grote belangstelling.

Het initiatief voor de concertenreeks speciaal voor ouderen, zieken en gehandicapten werd een jaar of tien geleden geboren in het Amsterdams Medisch Centrum. Een groot aantal, veelal jonge, vertolkers van de klassieke muziek zet zich in voor de concerten, die in een groot aantal locaties in de randstad worden gegeven. Klassieke muziek heeft met haar vele emoties een stimulerende, harmoniserende werking en levert een belangrijke bijdrage aan het welzijn van mensen, zo leert de ervaring. Deze stimulans kan gunstige medische en sociale gevolgen hebben. Voor een steeds grotere groep ouderen is klassieke muziek een deel van de eigen identiteit. Door verminderde mobiliteit vallen helaas voor veel ouderen steeds meer culturele activiteiten buiten de deur af. Door de concerten van ensembles en solisten van de Stichting Muziek in Huis zijn de bezoekers van deze optredens 'uit en toch thuis'.

De concerten worden aangekondigd in de Wassenaarse kranten. Muziek liefhebbers, ook van buiten de huizen, zijn van harte welkom bij de concerten. Kaarten zijn verkrijg-

baar bij de recepties van SWZ Sophieke en SWZ Willibrord. Voor de bewoners van SWZ Willibrord en SWZ Sophieke zijn de concerten gratis, niet-bewoners

betalen een kleine bijdrage: leunabonnees van SWZ € 2,50 en gasten € 4,50. Informatie: www.swz-zorg.nl



SWZ

De stichtingen 'Vrienden van'

SWZ kent twee stichtingen die zich ten doel stellen het welzijn van de bewoners te bevorderen door te investeren in sfeerverhogende voorzieningen en projecten. Het gaat om de Stichting Vrienden van Huize Willibrord en de Stichting Vrienden van het Sophieke Huis. Deze stichtingen dragen financieel bij aan activiteiten en projecten die juist zo belangrijk zijn voor bewoners en waarin het budget van een verzorgingshuis dikwijls niet in voorziet.

Stichting Vrienden van het Sophieke Huis

In de zomer van 2005 heeft de Stichting Vrienden van het Sophieke Huis een jeu-de-boulesbaan aan laten leggen naast het terras van SWZ Sophieke. Vervolgens heeft de Stichting Vrienden van het Sophieke Huis in februari 2006 het spel Koersbal bekostigd. Elke week speelt een groep bewoners dit spel, in de zomer jeu-de-boules en in de

winter Koersbal. Dit alles tot groot plezier van de bewoners. Onlangs schonk de Stichting Vrienden een orgel en adventskandelaar die gebruikt worden bij de weeksluitingen van SWZ Sophieke. Wilt u met een gift het werk van de Stichting ondersteunen? Het gironummer luidt: 392322 t.n.v. de Stichting Vrienden van het Sophieke Huis.

Stichting Vrienden van Huize Willibrord

De Stichting Vrienden van Huize Willibrord heeft de afgelopen jaren diverse projecten financieel ondersteund. Bijvoorbeeld de parasols op het terras (2002/2003), de bar in de recreatiezaal (2003), de

restaurant van de vleugel, de jeu-de-boulesbaan, en de verlichting rondom de vijver in de tuin van Huize Willibrord (2006). Met een gift is ook deze Stichting enorm geholpen. Het gironummer luidt: 669617784 t.n.v. de Stichting Vrienden van Huize Willibrord.



SWZ Sophieke en SWZ Willibrord

SWZ biedt in haar verzorgingshuizen SWZ Sophieke en SWZ Willibrord zorg aan 129 somatische cliënten (mensen met een lichamelijke beperking), 52 psycho-geriatrische cliënten (mensen met dementie) en aan bewoners van seniorenwoningen (complexen Ridderhof, Luciehof en Sophieke Hoven).

SWZ Sophieke is een verzorgingshuis met Protestants Christelijke identiteit. Er zijn 36 wooneenheden, waarvan 33 eenpersoons- en 3 tweepersoons-appartementen.

Bij SWZ Sophieke hoort het complex Luciehof (36 seniorenwoningen), dat bestaat uit twee- en driekamerappartementen. Daarnaast zijn er 54 seniorenwoningen, bestaande uit twee-, drie- en vierkamerwoningen, en een groepswoning gebouwd. De laatste is bedoeld voor dementerende ouderen die daar, in twee groepen van zes personen, begeleid wonen.

De diensten die worden aangeboden zijn: huishouding, verzorging en verpleging, tijdelijke opname, dagverzorging, maaltijden in het restaurant en aan huis. SWZ Sophieke heeft meerdere voorzieningen, zoals een winkel, kapsalon,

pedicure, logeerkamer, wekelijkse verkoop van bloemen, regelmatig kleding- en schoenenverkoop, weeksluiting op vrijdagavond.

SWZ Willibrord wordt gevormd door het Rooms Katholieke verzorgingshuis Willibrord met een aantal seniorenwoningen. Er zijn 120 wooneenheden, bestaande uit 10 tweepersoons-, 104 eenpersoons- en 6 rolstoelappartementen. Bij SWZ Willibrord hoort complex Ridderhof (72 seniorenwoningen), dat bestaat uit twee- en driekamerappartementen.

De volgende diensten worden aangeboden: huishouding, verzorging en verpleging, tijdelijke opname, maaltijden in het restaurant en aan huis. SWZ Willibrord heeft meerdere voorzieningen, zoals een winkel, kapsalon,

pedicure, kapel, logeerkamer, wekelijkse verkoop van bloemen en regelmatig kleding- en schoenenverkoop.

Binnen SWZ Sophieke en Willibrord zijn speciale teams actief, die verschillende activiteiten verzorgen, daarbij ondersteund door een groot aantal vrijwilligers. Naast de eigen bewoners zijn ook de bewoners van de seniorenwoningen en buurtbewoners welkom bij deze activiteiten.

Wilt u meer weten over de verzorgingshuizen Sophieke en Willibrord? Vraag dan de gratis folders aan.



Er zijn ook informatiefolders verkrijgbaar over woonvormen, alarmering, maaltijdservice, leunabonnement en thuiszorg.

Colofon

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

©SWZ, Wassenaar 2007

SWZ Thuiszorg

Hofcampweg 65
2241 KE Wassenaar
telefoon: 070 512 72 09
fax: 070 512 72 30
e-mail: info@swz-thuiszorg.nl

SWZ Willibrord

Poortlaan 20
2242 GN Wassenaar
telefoon: 070 512 32 00
fax: 070 512 32 22
e-mail: info@swz-zorg.nl

SWZ Sophieke

Van Zuylen van Nijveltstraat 313
2242 LJ Wassenaar
telefoon: 070 511 93 10
fax: 070 514 15 00
e-mail: info@swz-zorg.nl

www.swz-zorg.nl