



PLANETREE

Verbetergids Mensgerichte Zorg 2014

Merkbaar Beter



Planetree

Inhoudsopgave

Planetree Verbetergids 2014	5
Kennis delen en benutten met het Planetree netwerk: www.planetree.nl	6
Visie en gedachtegoed Planetree	8
Woord van dank	9
Zin en onzin over Planetree	10
Inbedden in de organisatie	13
Planetree magazine ter ere van behaalde Label GGZE	13
Planetree kompas voor de thuiszorg	13
Waarderen van medewerkers: Planetree Kanjer	15
Betere samenwerking: Planetree dag Thuiszorg & Zorgcentra Pantein	18
Rivas Planetreedag	19
Planetree verankerd in een nieuw meerjarenbeleidsplan	20
Betere Zorg	21
1 - Menselijke interactie en liefdevolle bejegening	22
Inhuizing – Sneller thuis voelen	22
De cliënt als ZZP regisseur	24
Verbeteren telefonische bereikbaarheid en ontvangst	26
2 - Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie	28
Bewustwordingstraject afbouw vrijheidsbeperkende maatregelen	28
Eigen regie en schoonmaak	30
Balans in een nieuwe, samengestelde groep vinden	31
Mondelinge overdracht aan het bed van de patiënt	32
Verwijskast voor een duidelijk dagprogramma	34
Wensenboekjes rondom doodgaan	36
Online informatie en advies van de eigen arts: Inforum	38
3 - Uitstekende behandeling en zorg	40
Winnaar IGZ Zorgveiligheidsprijs 2014: GGZ Oost-Brabant	40
Instant feedback digitaal	41
Emotionele intelligentie en behandeling	42
Kinesio-tape na knieschijf-luxatie	47
Lunchcolleges	48
Taakanalyses voor een persoonlijk activiteitenprogramma	53
Zorg dat je Bij blijft markt!	55
4 - Gezond eten, drinken en bewegen	60
Beweegweek	60
Alternatieve vierdaagse voor bewoners	63
Spaarne on the move – fitte medewerkers	65
5 - Aanvullende zorg en zingeving	69
Aandacht voor de hele mens tijdens chemotherapie	69

Mindfulness voor medewerkers	70
Persoonlijke placemats ter ondersteuning van de eigen regie	72
Maandelijkse verjaardagsborrel voor cliënten	74
Een onvergetelijke kerst.....	75
Kerstbeleving	77
Vrolijke vogels in de tuin	78
Kunstproject Thuis.....	79
Kunst creëert maatschappelijke betrokkenheid.....	80
De herinneringenwinkel.....	81
Zorg rond het levenseinde m.b.v. een mobiel meubel	83
IJsbaan voor cliënten, familie, buurtbewoners en medewerkers.....	84
Integrale geneeskunde.....	87
Therapeutic Touch voor oncologische patiënten	89
Multidisciplinaire samenwerking voor individuele zingeving	91
Gedenkdag voor naasten en medewerkers.....	93
Film 'Kleinschalige zorg voor mensen met dementie'.....	95
Gastvrijheid in Naarderheem.....	96
Helende Omgeving	100
6 - Menswaardige technologie	101
Lekker liggen bij de tandarts.....	101
Plafondprojector maakt een wereld van verschil	102
Digitale ontspanning voor de cliënt met de iPad	103
High Care Unit	105
7 - Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling	107
Module 'Groen en gezond' voor duurzaam herstel ggz cliënten	107
Innovatieve nieuwbouw verpleeghuis Willibrord.....	110
Nieuw en huiselijk Oncologie Centrum in het ziekenhuis	121
Verbouwing de Hofkamp.....	124
Samen geven we Gemini kleur!	125
8 - Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol.....	128
Beter een goeie buur dan een verre vriend	128
Benefietdiner bij Archipel.....	129
Community Hospital: vergrote betrokkenheid van de omgeving	130
Feest in de familie	134
Mantelzorgondersteuning voor medewerkers.....	135
Ondersteuning voor mantelzorgers van de cliënten	139
Ikram, woongroep voor Islamitische mensen met dementie.....	142
Kinderen koken voor ouderen	143
Lotgenotencontactmiddag.....	145
Thema-avond omgaan met levenseinde	146



Spreekbeurtkoffer chemotherapie voor de basisschool	147
Lopende Vuurtje en De Samenloop	148
SB Doet!	150
Winkel Uniek.....	153
Week van de boerderij	154
Project het Ketelhuis.....	155
Andere kijk op dementiezorg: Iedere dag de moeite waard.....	158
Gezonde Organisatie	160
Teamdag: Het hart van 5 Zuid	161
Leren van elkaar: workshopdagen Hogewey	163
'Oudshoorn Inspireert': werkbezoeken en rondleidingen	165
Innoveren met en door de werkvloer: 50x50	166
Efficiënter werken: 30% meer staaroperaties in dezelfde tijd	170
Efficiënter en goedkoper werken: De nuchtere patiënt voor OK	171
Meer rust én een kostenbesparing: Lunchen op de werkplek	173
Eigen onderhoud van materiaal: De Stralende Schaar	180



Planetree Verbetergids 2014

Met plezier bieden we je deze verbetergids aan met 101 manieren om mensgerichte zorg met Planetree nog meer handen en voeten te geven in de dagelijkse praktijk. Het maakt onderdeel uit van onze gezamenlijke wens om kennis in Nederland te delen en nog beter te benutten. In de afgelopen jaren is Planetree door velen van ons op eigen wijze in praktijk gebracht in samenspraak met duizenden cliënten, patiënten, bewoners, familie en collega's in Nederland.

Je kunt het deel waarvoor je verbeteringen zoekt opzoeken via de 12 componenten. De opzet kent criteria, voorbeelden en tips voor verbeteringen. De gids kan worden gebruikt als inspiratie bij dagelijkse verbeteringen, als hulpbron voor project- en componententeams of om te koersen richting het internationale Planetree Label. De bedoeling is om de geleverde en ervaren zorg voor cliënten¹ en hun mantel² te verbeteren en ook de zorg voor medewerkers en voor elkaar te bevorderen.

We hopen dat deze gids je helpt om oude ideeën nieuw leven in te blazen, nieuwe programma's te ontwikkelen en ook om juiste dingen goed te blijven uitvoeren. Wijs gerust ook collega's op deze gids. Op onze website (en internationaal myplanetree.org) vind je regelmatig nieuwe voorbeelden en kun je ook goede voorbeelden uit de eigen praktijk uploaden en delen met elkaar. Meer informatie over het delen en benutten van kennis via de website vind je op de volgende pagina.

Hartelijke groeten,

Het team van Stichting Planetree Nederland

info@planetree.nl

www.planetree.nl

November 2014

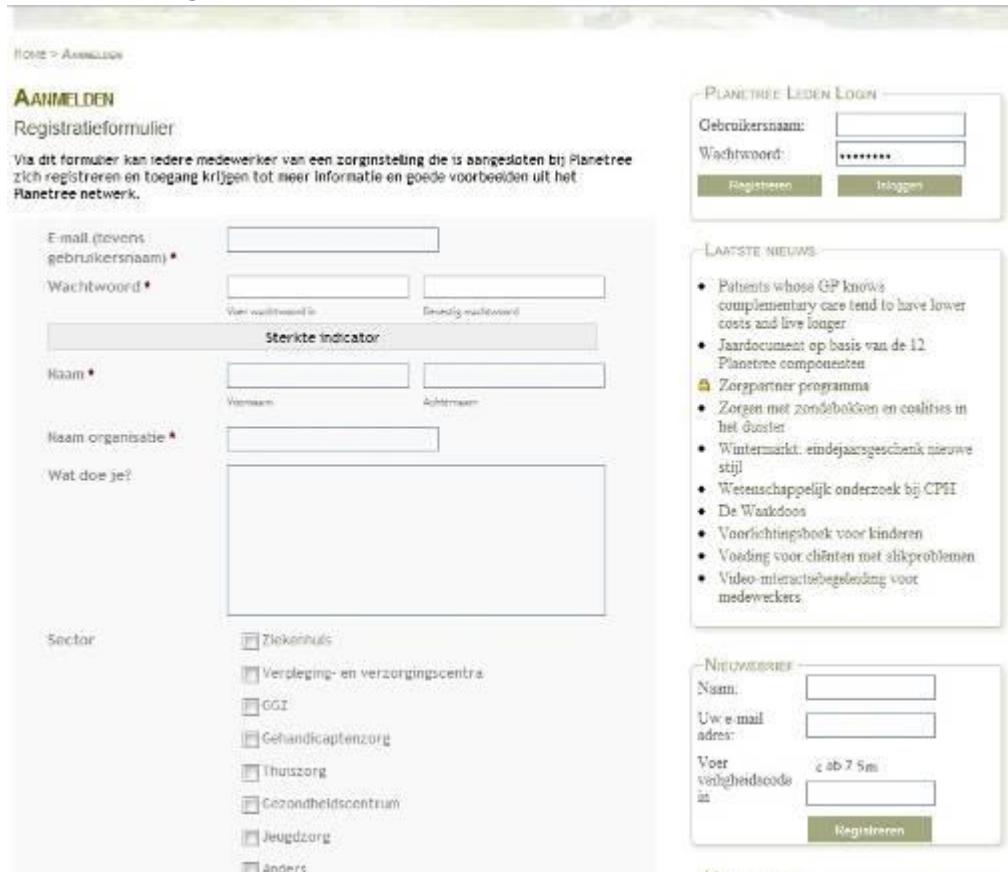
¹ Waar in dit document gesproken wordt over cliënten kan ook patiënten of bewoners gelezen worden en v.v.

² Waar in dit document gesproken wordt over mantel kan ook familie en vrienden of wettelijke vertegenwoordiger gelezen worden en v.v.

Kennis delen en benutten met het Planetree netwerk: www.planetree.nl

De Planetree website is bedoeld als toegankelijke en efficiënte manier om kennis op te halen, interessante voorbeelden die je kent toe te voegen en om krachten te bundelen in kenniskringen. Als iedereen twee keer per jaar een goed voorbeeld toevoegt dan bouwen we samen aan een prachtig kenniscentrum dat de best mogelijke mensgerichte zorg bevordert.

- Openingspagina voor iedereen: met meest gelezen, nieuwe artikelen en de mogelijkheid om je voor de PlaneTaal aan te melden. Op een aantal artikelen zit een slotje, die zijn alleen voor mensen die zich hebben geregistreerd.
- Registreren: iedere medewerker en zorgverlener van het hele Planetree netwerk krijgt toegang. Gebruik svp bij het registreren je werk e-mail adres zodat we gemakkelijk kunnen herkennen dat je toegang hebt. Je hebt meteen toegang en kunt iets toevoegen maar dat verschijnt pas op de website als het Planetree team je registratie heeft goedgekeurd. Goedkeuren gebeurt normaal gesproken binnen enkele dagen.



The screenshot shows the Planetree website interface. On the left is the registration form titled 'AANMELDEN Registratieformulier'. It includes fields for email (also username), password (with a strength indicator), name (first and last), organization name, and a 'Wat doe je?' section. Below these are checkboxes for various sectors: Ziekenhuis, Verpleging- en verzorgingscentra, GGZ, Gehandicaptenzorg, Thuiszorg, Gezondheidscentrum, Jeugdzorg, and Anders. On the right is the 'PLANETREE LIDEN LOGIN' section with fields for 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', and buttons for 'Registreren' and 'Inloggen'. Below the login section is a 'LAATSTE NIEUWS' section with a list of news items, and at the bottom right is a 'NIEUWSBRIEF' section with fields for 'Naam', 'Uw e-mail adres', and 'Voer veiligheidscode in' (with a note '≥ ab 7 5m') and a 'Registreren' button.

- Inloggen: openingsscherm met ander menu. Belangrijke eerste stap is informatie zoeken (via zoekscherm) of toevoegen (middelste groene knop).

Home


Zoeken


VRAAG & ANTWOORD INFORMATIE TOEVOEGEN HULPBRONNEN


Hulpbronnen


- Handreiking Componenten teams
- Internationale Planetree Label
- Planetree Verbetergids 2011

Meest gewaardeerde berichten

 **Internationale Planetree Label**
 Het Planetree label kan worden gebruikt om de invoering van mensgerichte zorg richting te geven en te versnellen. Daarnaast kan het worden gebruikt als formele, internationale erkenning voor de organisatie en de zorg die wordt geleverd. Samen weerspiegelen de 51 criteria waaruit het Planetree Label bestaat, de fundamentele principes van een cliëntgerichte cultuur.

 **Intelligent omgaan kwaliteitsverbetering mensgerichte zorg en merk**
 Of het nu gaat om NIAZ-accreditaties of lijstjes in de Elsevier, er is de laatste jaren volop aandacht voor kwaliteitssystemen in de zorg. De allergie voor opgelegde systemen van buiten de zorgorganisaties lijkt toe te nemen, terwijl tegelijkertijd het besef groeit dat het lastig is om excellente zorg betrouwbaar te leveren. Bovendien neemt de druk op zorginstellingen en maatschappen [...]

 **How to define health**
 Verkenning nieuwe definitie van gezondheid

 **Zorgpartner programma**
 Planetree Verbetergids 2012 – Zorgpartner Programma

Hoi

LOG UIT >
 PROFIEL BEWAKEN >
 KENNISRONDE >

LAATSTE NIEUWS

- Patients whose GP knows complementary care tend to have lower costs and live longer
- Jaardocument op basis van de 12 Planetree componenten
- Zorgpartner programma
- Zorgen met zondebokken en coalities in het duister
- Wintermarkt: eindejaarsgeschenk nieuwe stijl
- Wetenschappelijk onderzoek bij CPH
- De Waakdoes
- Voorlichtingsboek voor kinderen
- Voeding voor cliënten met slikproblemen
- Video-interactiebegeleiding voor medewerkers

NIEUWSBRIEF

Naam:

Uw e-mail adres:

Voor veiligheidscode in

- Iedereen mag toevoegen. Het is belangrijk om precies te zijn met het toevoegen van trefwoorden, dat maakt of je stuk goed vindbaar is. Formuleer het zo dat anderen die minder bekend zijn met materie het gemakkelijk kunnen vinden via titel, trefwoorden en samenvatting. Daarnaast graag invullen bij welke component, plaats en zorgsector het goed aansluit (meerdere mag), dat helpt sterk om te kunnen zoeken en passende informatie te selecteren (b.v. op component of op soort zorg).
- Als jij (of anderen) artikelen leest of gebruikt dan helpt het om een score (met sterren) te geven. Zo kunnen we dat ook weer gebruiken om de meest relevante en hooggewaardeerde informatie te selecteren. Je kunt gewoon op het aantal sterren drukken onder het artikel:

☆☆☆☆☆ (NOG GEEN BEOORDELINGEN)



Visie en gedachtegoed Planetree

Planetree bestaat sinds 1978 en werd opgericht door een patiënte, Angelica Thierot. Haar droom is zorginstellingen te creëren, waarin mensen zich direct beter voelen en die de beste elementen van hotel, ziekenhuis en thuis in zich verenigen. Het fundament van Planetree is de afgelopen vijfendertig jaar steeds verder ontwikkeld. Met de oprichting van Planetree Nederland door Jim van den Beuken en Marcel Sniijders is het gedachtegoed verder ontwikkeld, vertaald naar onze Nederlandse situatie en in praktijk gebracht.

Planetree helpt organisaties veranderen in omgevingen waarin de mens voorop staat, cliënten actieve deelnemers zijn en professionals en vrijwilligers van harte zorg verlenen zoals cliënten en medewerkers die willen krijgen.

Planetree staat voor gezondheidszorg waarbij:

- mensen voorop staan en iedere medewerker zorgverlener is;
- persoonlijke aandacht wordt gegeven aan de hele mens, dus aandacht en zorg voor fysieke, emotionele, geestelijke en sociale behoeften;
- informatie toegankelijk en zinvol is, zodat individuen zo veel mogelijk regie en zeggenschap houden over hun lijf, hun gezondheid en hun leven en actief betrokken zijn bij hun eigen veiligheid, welbevinden of herstel;
- een houding van vriendelijkheid en compassie normaal is;
- veilige, toegankelijke en vakbekwame zorg essentieel is voor cliëntgerichte zorg;
- begrip heerst voor het feit dat ziekte en ouderdom levensveranderende ervaringen kunnen zijn voor cliënten, familie en zorgverleners;
- familie, vrienden en dierbaren essentieel zijn voor herstel of de kwaliteit van leven;
- de fysieke omgeving goed is ingericht omdat dit belangrijk is voor stressreductie, herstel en welbevinden;
- medewerkers de regie hebben over hun werk en daardoor ruimte hebben om beter en met meer plezier zorg te verlenen.

Over Planetree

Planetree is een internationaal toonaangevende visie én organisatie die zorgorganisaties ondersteunt om vanuit hun kracht merkbaar betere mensgerichte zorg te realiseren op basis van een bewezen aanpak. Planetree is ruim 35 jaar geleden gestart door een patiënt.

Over het Planetree netwerk













Samen met een innovatief netwerk van zorgorganisaties en de Planetree organisatie vormen we Planetree Nederland. Wij zetten ons met hart en ziel in om de best mogelijke zorg voor en met patiënten, cliënten en hun naasten te verwezenlijken en een cultuur te creëren waarin zorgverleners zich goed voelen en goed presteren.





Woord van dank

Wij danken de volgende bij Planetree aangesloten organisaties voor hun bijdrage aan deze Verbetergids:

-  Centra voor Psychisch Herstel (CPH)
-  Fatima Zorg
-  Flevoziekenhuis
-  Gemini Ziekenhuis
-  GGzE Eindhoven
-  HagaZiekenhuis
-  Pantein
-  Rijnland Zorggroep
-  Rivas Zorggroep
-  S&L Zorg
-  Sevagram
-  Spaarne Ziekenhuis
-  Vilente
-  Vivium Zorggroep
-  WVO Zorg
-  Warmande
-  Zorggroep Almere



Zin en onzin over Planetree

Door Jim van den Beuken

Zorgverleners werken met Planetree hard aan de best mogelijke mensgerichte zorg. Een belangrijk doel, daar is weinig tegen in te brengen. We gaan hierin vooruit, maar er mislukt ook regelmatig iets door complexiteit, gebrek aan geld of aandacht, grote vernieuwing of gedrag. Ieder van ons krijgt (of heeft) kritische vragen over Planetree en hoe we dat aan het uitvoeren zijn. Pas geleden hadden we een workshop over Planetree met artsen. De artsen zijn zeer betrokken bij zorg en organisatie en stelden enkele vragen over Planetree. Je herkent ze vast:

- 🌍 Open deur of niet?
- 🌍 Doen we al, of toch niet?
- 🌍 Motiverend of vermoeiend?
- 🌍 Verandert er deze keer echt iets?

Vaak hebben kritische vragen te maken met grote betrokkenheid of met frustraties die mensen in hun dagelijks werk meemaken. Toch worden deze vragen in verband gebracht met Planetree. Daarom is het zinnig om ze kort te beantwoorden. De antwoorden vind je hier.

Heb je eigen ervaringen of betere antwoorden? We horen ze graag!

Open deur of niet?

Als je het verschillende mensen vraagt of naar hun voeten (gedrag) kijkt, merk je dat ze verschillend uitleg en uitvoering geven aan mensgerichte of patiëntgerichte zorg. De arts, de beveiliging, de vrijwilliger, de verpleegkundige of de manager hebben ieder een eigen kijk, gekleurd door hun vak, specifieke verantwoordelijkheden of situatie.

Uniek aan de Planetree visie is de consistente samenhang tussen zorg, de omgeving en hoe de organisatie werkt. Daarmee biedt Planetree aan ieder een kapstok en duidelijke focus die nodig is om samen merkbaar verder te komen.

De Planetree visie en componenten zijn voor de meeste zorgverleners heel herkenbaar en vaak ook de reden waarom ze in de zorg zijn begonnen. Dat is goed nieuws. Ook onderzoek laat zien dat zowel patiënten/cliënten als professionals de 12 Planetree componenten belangrijk tot zeer belangrijk vinden. Planetree vraagt dus aandacht voor datgene wat belangrijk is en gaat niet mee in de waan van de dag of kortzichtige gesprekken over geld of macht. Als je het Planetree werken iedere dag al in de praktijk brengt dan is Planetree gewoon waardering voor je werk, en daar mag je gerust even bij stil staan.

Doen we al?

Een belangrijke vraag is of de patiënt, cliënt, bewoner of naasten de Planetree mensgerichte zorg ervaren. Dat geldt ook voor je collega's. Je merkt het aan de manier van samenwerken, iets voor elkaar over hebben en voortdurend verbeteren van vakbekwaamheid. Kortom: je collega's of jij brengen zorg zoals bedoeld door Planetree al zeker voor een deel in praktijk.



De echte vraag is: in hoeverre doen we het? Doen we het goed op alle componenten of verschilt het nogal? En waar blijkt dat uit? We zien veel mooie voorbeelden en tegelijk zien we concrete situaties waarin het (veel) beter moet. Bovendien ontdekken we iedere dag nieuwe mogelijkheden om kwetsbare mensen verder te helpen.

En zoals jij mensgerichte zorg in de praktijk brengt, is dat een zesje of een negen waard in de ogen van de patiënt/cliënt of een collega? Doe je het goed op één component, maar nog niet goed genoeg op een andere? Doe jij het goed, maar de afdeling of de organisatie nog onvoldoende? Vaak hebben patiënten/cliënten te maken met meerdere afdelingen en mensen binnen de organisatie. De patiënt/cliënt zal de zorg binnen jouw organisatie alleen goed ervaren als je allemaal en samen voor de negen gaat. Vraag je eens af of jij nu met gerust hart wilt verwijzen naar alle andere delen van je organisatie.

Sommige zorgverleners denken dat ze met Planetree gaan werken omdat ze het niet goed doen. En ja, werken met Planetree kan starten omdat iets niet goed loopt, maar ook omdat je een hoog niveau wilt vasthouden of grenzen wilt verleggen. Alles wat beter maakt willen omarmen hoort bij een Planetree manier van werken. Die mensen die Planetree goed begrijpen raken geïnspireerd en voelen zich gesteund. Tegelijk is er volop ruimte om je eigen talent en vak te gebruiken.

Motiverend of vermoeiend?

Mensen of organisaties die al langer en consistent met Planetree werken voelen zich als mens, als professional en als organisatie gezien en gesteund door Planetree. Ook inspireren de vele goede voorbeelden binnen de organisatie en daarbuiten velen om hun eigen praktijk nog beter te maken. Misschien is het belangrijkste nog wel dat Planetree vraagt om zoveel mogelijk invloed en regie van medewerkers en patiënten. En dat geeft vrijheid en ruimte, maar ook verantwoordelijkheid om elkaar aan te spreken en kritisch te blijven op eigen functioneren en dat van je team of organisatie.

Zorgprofessionals en organisaties staan onder stevige druk en alles wat nieuw lijkt of niet actief zelf wordt ontwikkeld kan dan stress of irritatie oproepen. Niets is voor een betrokken professional zo vermoeiend als zelloze/zinloze veranderingen of half werk. Hard werken aan zinvolle zorg, daar krijg je energie van of in ieder geval voldoening (moe en voldaan). Als er teveel op je bord ligt, kun je Planetree goed gebruiken om echte keuzen te maken. De WilDoe matrix kan daarbij ook helpen. Alleen die zaken die je graag doet, goed kunt en sterk waardevol zijn voor de patiënt/cliënt zijn de moeite waard. De rest kun je afbouwen of op bezuinigen.

Verandert er (deze keer) echt iets?

Hopen dat met Planetree alles vanzelf verandert is niet realistisch en ook niet wenselijk. Zorg en organisaties blijven mensenwerk. Wat we zien gebeuren bij organisaties die Planetree consistent invoeren, zowel in Nederland als internationaal, is dat het richting geeft aan daden. Planetree wordt als vliegwiel gebruikt om de juiste zorg met aandacht te geven, en de werksituatie en cultuur verder te verbeteren. En daar speel je natuurlijk zelf samen met je collega's de hoofdrol in.

Er is steeds meer stevige wetenschappelijke onderbouwing dat de componenten werken om de zorg te verbeteren. Zo verbetert empathie de outcomes en compliance en blijkt dat het betrekken van de patiënt/cliënt bij zijn zorg bijdraagt aan veiliger uitgevoerde



ingrepen en veiliger medicatiegebruik. Ook blijkt dat de omgeving duidelijk invloed heeft op welbevinden, stress en herstel, en dat zelfstandig werkende teams beter en goedkoper kunnen werken. Het invoeren van Planetree blijkt dus een zuinige manier om cultuur en organisatie te verbeteren.

Zorginstellingen en hun patiënten/cliënten plukken met Planetree de vruchten van hun eigen werk. Met hetzelfde budget als iedere andere zorginstelling blijkt er met Planetree meer mogelijk, leidt het tot bovengemiddelde medewerkerstevredenheid en bovengemiddelde patiënt-/cliënttevredenheid, een goede samenwerking en een prettige werkomgeving.



Inbedden in de organisatie

Planetree magazine ter ere van behaalde Label GGzE

GGzE - ggz

GGzE Eindhoven heeft in oktober 2014 het Internationale Planetree Label voor mensgerichte zorg gekregen als erkenning voor al haar merkbare inzet voor een mensgerichte zorg- en werkomgeving. In een speciaal Planetree magazine hebben zij een mooi overzicht gemaakt van alle activiteiten en inspanningen die zijn verricht om deze mensgerichte zorg met Planetree te borgen in de organisatie. Ook wordt beschreven wat er daadwerkelijk is verbeterd sinds de invoering van Planetree en hoe dat de patiënten, cliënten, vrijwilligers, medewerkers en de organisatie zelf ten goede komt. Het magazine is te vinden op de website van GGzE.

http://www.ggze.nl/sites/ggze.nl/files/ggze_magazine_planetree_141104.pdf



Planetree kompas voor de thuiszorg

Planetree Kenniscentrum - Rivas Zorggroep – Zorggroep Almere - thuiszorg

'Hoe pas je Planetree toe in de thuiszorg?' was een grote vraag vanuit het Planetree netwerk. Het Planetree Kenniscentrum is, met als kartrekkers Joep Koch (Rivas Zorggroep) en Pia Velema (Zorggroep Almere), met deze vraag aan de slag gegaan. Door veel input te verzamelen van de ambulante medewerkers zelf, is uiteindelijk het 'Planetree kompas voor de thuiszorg' ontwikkeld. In dit naslagwerk worden handvatten geboden voor het op een Planetree manier kunnen verlenen van zorg aan cliënten thuis.

Criteria 1D – 2B – 2E – 10A

Componenten 1, 2, 3, 8

Tags: thuiszorg, ambulante zorg, handleiding, voorbeelden

Voor de thuiszorg was geen vastomlijnd kader voor de operationalisering van de Planetree-componenten. Teams en medewerkers waren geïnspireerd maar ongericht in hun streven naar een erkende Planetree werkwijze in de thuiszorg.

Er was een nadrukkelijke vraag vanuit medewerkers om op een "erkende" Planetree wijze zorg in het privédomein van de cliënt te kunnen verlenen.

Aanpak

Er is gewerkt met een methode die bottom-up voor inhoud en top down voor ordening heeft zorggedragen. Nadat een werkgroep van meerdere organisaties vanuit het Planetree Kenniscentrum de Internationale Labelcriteria heeft bediscussieerd, beoordeeld en daar waar nodig aangepast geformuleerd, zijn deze gedeeld met een groep van 100 medewerkers uit de thuiszorg uit alle lagen.

Deze medewerkers hebben in een "haal- en breng"- conferentie praktijkvoorbeelden gekoppeld aan de componenten en getoetst aan de criteria. Daaruit is een voorlopig werk-

kompas voortgekomen. Het werkkompas is teruggegeven aan de medewerkers van thuiszorg teams met het verzoek deze in de praktijk te beproeven en goede praktijk terug te koppelen naar de beheerders van het kompas, eventueel aangevuld met gunstige en ongunstige voorbeelden (wat werkt en waar reageren cliënten en medewerkers positief op).

Vermeldenswaardig is de gestage samenwerking tussen meerdere organisaties om dit met elkaar vorm en inhoud te geven.

Inmiddels is er ook een bijbehorende training ontwikkeld. Tevens wordt er gewerkt aan een kompas voor Palliatieve Terminale zorg op basis van het Thuiszorg Kompas.

Wat heeft het opgeleverd?

Medewerkers hebben een duidelijk handvest waarmee zij de richting kunnen bepalen hoe Planetree vorm en inhoud krijgt in de thuissituatie van de cliënt. De criteria blijken in de toepassing een stevig fundament om een nieuwe wereld te ontdekken in de samenwerking met de cliënt.

Een aantal ervaringen:

Teamleider thuiszorg: "Het brengt ons op goede ideeën over de toepassing en er komen eigen voorbeelden naar boven".

Regiegroeplid: "De ik-formulering maakt het heel persoonlijk. Het is een goede werkvorm die ook heel geschikt is om Planetree op de Polikliniek van het ziekenhuis vorm te geven".

Teamleider ambulante Psychiatrie: "Het biedt een uitnodigend kader om toepassingen vanuit de psychiatrie met elkaar te formuleren".

Werkkompas

voor Planetree Thuiszorg organisaties



Dubbelklik op afbeelding voor pdf (in digitale versie Verbetergids)



Waarderen van medewerkers: Planetree Kanjer

Vilente – verzorgingshuis – verpleeghuis

Door Planetree Kanjers – mensen die Planetree in woord en daad uitstralen – te nomineren, laten de medewerkers van Vilente zien dat ze elkaar waarderen. Daarbij wordt ook in de hele organisatie gecommuniceerd waarom juist deze personen Planetree Kanjer zijn geworden, zodat ook anderen hun goede voorbeeld(en) leren kennen.

Criteria: 2G

Componenten 1, 10

Tags: waardering, erkenning, goede voorbeelden, ambassadeur, prijs

Vilente is in 2013 gestart met de invoering van Planetree in de organisatie. Intern wordt gecommuniceerd over Planetree in o.a. het visiedocument, de nieuwsbrief en op Intranet. Voor medewerkers van locaties waar Planetree nog niet is ingevoerd, kan het lastig zijn om te begrijpen wat Planetree is. Bovendien kunnen zij denken dat het 'weer iets nieuws' is, wat niet bevorderlijk is voor het draagvlak. Tot slot was er niet op elke locatie of afdeling van Vilente een cultuur waarin gemakkelijk complimenten worden gegeven, zoals blijkt uit de Belevingsdagen.

De Planetree Kanjer

Een Planetree Kanjer is een collega die op de werkvloer het Planetree-gedachtegoed uitdraagt. Dit kan een eenmalige actie zijn, of een continue uiting van die collega die niet alleen wil, maar ook doet, en dat aansluit bij één of meerdere componenten van Planetree.

6 Keer per jaar wordt een Planetree Kanjer bij Vilente benoemd.

Aanpak:

1. Iedere medewerker van Vilente kan een collega (of een team collega's) nomineren. Alle collega's kunnen genomineerd worden. Dat kan dus ook als de betreffende collega's nog geen belevingsdag hebben meemaakt, c.q. als Planetree nog niet officieel is ingevoerd op de locatie van deze collega's.
Collega's nomineren iemand als Kanjer door zijn/haar naam en de actie van de Kanjer door te geven aan de Planetree-coördinatoren van Vilente. De nominaties kunnen doorlopend aangeleverd worden.
2. De Planetree-coördinatoren beslissen, in samenwerking met de regiegroep, wie de Planetree Kanjer wordt. Aandachtspunten bij het besluit zijn:
 - de actie is/was goed zichtbaar in de organisatie
 - de actie kan eenvoudig navolging krijgen van andere collega's
 - de actie is niet eerder erkend
3. Vervolgens verrassen de Planetree-coördinatoren de Planetree Kanjer met de benoeming, bij voorkeur in aanwezigheid van degene die de Kanjer genomineerd heeft. Zij feliciteren de Kanjer, leggen uit waarom hij/zij Kanjer is geworden en overhandigen een certificaat.
4. Er komt een vermelding met tekst en foto in de nieuwsbrief van Vilente, op intranet en op de magneetborden/prikborden op betreffende locatie. Hierbij worden collega's aangemoedigd ook een collega te nomineren.

5. Aan het eind van het jaar komen alle Planetree Kanjers bij elkaar voor een klein feestje (koffie met gebak), waarbij zij ideeën uitwisselen over hoe Planetree verder/beter geïmplementeerd kan worden in de organisatie.

De kosten van dit initiatief zijn minimaal. Er dienen fotolijsten (A4-formaat) aangeschaft te worden om de certificaten in te doen (6 keer per jaar). Voor de bijeenkomst aan het eind van het jaar wordt iets lekkers, bijvoorbeeld een taart, aangeschaft.

Effecten in de praktijk

- Collega's die het gedachtegoed van Planetree duidelijk in de praktijk brengen worden in het zonnetje gezet. Collega's genieten van de erkenning die zij krijgen voor hun inzet. Collega's krijgen een middel voorhanden om hun waardering voor een collega te uiten. De complimentencultuur wordt groter.

Voorbeeld uit de praktijk van Vidente:

Twee onervaren trainers van de Belevingsdagen werden op het laatste moment gevraagd om een Belevingsdag van een collega over te nemen. Zij hebben dat gedaan. De Planetree Kanjer geeft Vidente een handvat en gelegenheid om deze collega's daarvoor te bedanken.

- Planetree wordt zichtbaar en tastbaar. Planetree initiatieven vanuit de hele organisatie (alle onderdelen, afdelingen en locaties, ook thuiszorg) worden verspreid in de organisatie. Collega's worden door andere collega's geïnspireerd om goede voorbeelden te volgen.



Voorbeeld uit de praktijk van Vidente:

De basiszorg op een afdeling kon geoptimaliseerd worden. Het team van contactverzorgenden van die afdeling heeft een nieuwe werkwijze en structuur op de afdeling bedacht en bewerkstelligd. Zij hebben looproutes ingevoerd en zijn met kleinere teams gaan werken. Hierdoor krijgen de cliënten die zorg die zij nodig hebben met minder wisselingen van personeel. Dit team van contactverzorgenden verstaat dus de kunst de organisatie te veranderen in een omgeving waarin de cliënt meer voorop staat. Zij werken samen aan de best mogelijke zorg. Hiermee brengt het team het gedachtegoed van Planetree in de praktijk, vanuit een situatie die voor andere afdelingen herkenbaar en navolgbaar is. Het team werd de Planetree Kanjer nadat zij genomineerd waren door hun teamleider.

- Het wordt duidelijk dat Planetree niet per definitie 'iets nieuws' is, maar dat veel acties van collega's al volgens de visie van Planetree zijn. De benoemingen tot Planetree Kanjer maken dit zichtbaar. Hiermee wordt het draagvlak voor Planetree vergroot.



Voorbeeld uit de praktijk van Vilente:

Een nieuwe collega vindt dat ze erg goed is ingewerkt door haar naaste collega en nomineert haar daarom als Planetree Kanjer. De collega is verrast, zij vindt dat het normaal is dat zij haar nieuwe collega wegwijst in het werk. Zij voelt zich wel gewaardeerd voor haar inzet, zo laat zij blijken:

"Vanmorgen overvielen jullie me erg. Ben inmiddels wel gekomen van de schrik en verbazing. Ik waardeer het erg dat mijn net nieuwe collega me heeft opgegeven en jullie het ook hebben overgenomen. Bedankt voor dit compliment."

Verdere voordelen

De Planetree Kanjer is eenvoudig en vervult toch drie verschillende, positieve rollen in het kader van de invoering van Planetree bij Vilente:

1. Ten eerste is het een waardering voor de inzet van collega's aan mensgerichte zorg. De waardering is vooral in woorden, niet zozeer in beloningen die (hoge) kosten met zich meebrengen. Het verrassingseffect maakt dat de benoeming nog specialer wordt. Bovendien, degene die iemand genomineerd heeft vindt het leuk om zijn/haar collega op deze manier te belonen.
2. Ten tweede laat de Planetree Kanjer zien wat Planetree in de praktijk betekent. Dit zijn soms bijzondere initiatieven, maar veelal acties die voor de Kanjer heel normaal zijn en passen bij de visie van Planetree. Er worden diverse soorten acties erkend, die passen bij de verschillende componenten van Planetree. Dat laat de reikwijdte van Planetree zien. Planetree wordt door de Planetree Kanjer dus concreet en tastbaar gemaakt. Dit draagt bij aan 'van willen naar doen'.
3. Ten derde is de Planetree Kanjer goed voor regelmatige aandacht voor Planetree. Ook op een moment dat er geen vermeldenswaardige ontwikkelingen zijn, is er toch nieuws over Planetree in de organisatie, want er is regelmatig een nieuwe benoeming. De Planetree Kanjers worden tevens ambassadeurs van Planetree binnen Vilente.

De Planetree Kanjer is een laagdrempelige manier om onderlinge waardering uit te spreken met een groot effect. Daarmee draagt de Planetree kanjer bij aan de doelstelling van het implementeren van Planetree: niet alleen de best mogelijke zorg voor cliënten realiseren, maar ook een inspirerende cultuur voor medewerkers scheppen.



Betere samenwerking: Planetree dag Thuiszorg & Zorgcentra Pantein

Pantein – Thuiszorg – verpleeghuis – verzorgingshuis- thuiszorg

Om betere samenwerking en betere mensgerichte zorg bij de medewerkers te bevorderen, wordt elke twee jaar een Planetree dag georganiseerd voor de thuiszorg en zorgcentra van Pantein. Hier worden goede praktijken gedeeld en leren medewerkers elkaar beter kennen, waar zij in de dagelijkse praktijk veel profijt van hebben.

Criteria: 1B

Componenten 1, 10, 12

Tags: studiedag, scholing, workshops, kennismaking, contact, samenwerking

De thuiszorgteams en de teams in de zorgcentra van Pantein waren allemaal afzonderlijk met Planetree-projecten bezig. Er werd weinig met elkaar gedeeld, waardoor men ook niet van elkaars goede voorbeelden profiteerde.

In 2010 is daarom gestart met de organisatie van een tweejaarlijkse Planetree dag. Deze dag is bestemd voor alle medewerkers van Thuiszorg & Zorgcentra Pantein. Vanuit een centrale regiegroep is de Planetree dag gecoördineerd. De teams zorg, behandeling en welzijn zijn verantwoordelijk voor de invulling van de workshops en stands op de inspiratiemarkt.

Tijdens deze dag delen de medewerkers hun ervaringen en leren zo van elkaar en inspireren medewerkers elkaar om nieuwe Planetree projecten te starten. Doordat men elkaar tijdens deze dag beter leert kennen, zoekt men elkaar in het dagelijks werk ook makkelijker op.

Doordat zowel medewerkers van Thuiszorg als Zorgcentra Pantein aanwezig zijn, kijken medewerkers verder dan hun eigen bedrijfsonderdeel. Sommige projecten die in de thuissituatie veel profijt opleveren, zijn ook goed toepasbaar in zorgcentra (of andersom).

Enkele reacties van medewerkers uit het gastenboek:

- *Heel leuk en inspirerend. Zet die workshops maar eens naast elkaar, moet je zien wat we kunnen bereiken.*
- *Wat hebben we al veel in huis*
- *Leuke dag, veel nieuwe collega's ontmoet.*
- *Je krijgt weer een frisse blik op alles*





Rivas Planetreedag

Rivas Zorggroep

Rivas Zorggroep is een brede organisatie met veel takken van zorg. Ze organiseert daarom jaarlijks een Planetree dag om medewerkers van al deze takken te prikkelen, inspireren en waarden in het voortdragen van het Planetree gedachtegoed.

Criteria 1B - 1C

Componenten 1, 3, 10

Tags: scholing, studiedag, conferentie, interne awards

Door het bijeenbrengen van goede praktijkvoorbeelden van binnen Rivas en daarbuiten biedt de dag een platform om zowel te werken als succes te vieren.

Het programma omvat lezingen en workshops, ontspanning en ontmoeting en er worden eigen Rivas Awards uitgereikt en eigen designations (locaties die het internationale Planetree label hebben gekregen) gevierd en gedeeld. Iedereen ondergaat dat hij of zij er toe doet in de dagelijkse verwezenlijking van iets bijzonders.

Het is in de loop van 4 jaar uitgegroeid tot een evenement waarvoor mensen al direct bij de bekendmaking van de datum hun agenda van het volgend jaar pakken.

De hele organisatie wordt gesterkt in het realiseren van een gemeenschappelijk doel.

Het lijkt logisch en simpel om vanuit de internationale en nationale aanpak zo iets ook in eigen gelederen te doen, maar er is veel positiviteit, overtuiging en regelkracht nodig om de lat elke keer weer hoger te leggen en eroverheen te komen.

Bijlagen:

- 1. Programmaboekjes 2013 & 2014



Rivas - Rivas
Planetree dag progr



Programma en
omschrijvingen Riva



Boek: "Terug naar AF? De kracht van positieve verbindingen in organisaties"

Pim Steerneman, bestuursvoorzitter Sevagram



Het boek beschrijft de achtergronden en met name waarom Sevagram op weg is gegaan om (inter)nationale erkenning te behalen voor de uitstekende mensgerichte zorg van al haar zorgcentra in 2017.

In essentie gaat het boek over de kracht van positieve verbindingen in organisaties. Het bespreekt kansen en successen bij transitie die ontstaan door anders te denken en anders te doen. Het gaat hierbij om de verbinding tussen krachten van mensen en de verbinding tussen passie management en cultuurverande-



ringen in organisaties. Wanneer je denkt vanuit een gewenst toekomstbeeld, ga je uit van een lonkend toekomstperspectief. Het motiveert je om na te denken vanuit je eigen perspectief én de organisatie waarbij je werkt. Dit is de kracht van een positief organisatieklimaat en van dit boek.

Planetree Nederland en Planetree International zijn blij met dit boek, omdat Sevagram een goed voorbeeld is van een organisatie waar door omarming van Planetree een merkbare verbetering is opgetreden voor cliënt, zorgverlener én organisatie.

Het boek is te bestellen via de Planetree website.



Planetree verankerd in een nieuw meerjarenbeleidsplan

GGzE – ggz

GGzE heeft haar meerjarenbeleid en jaarplannen vormgegeven rond de 3 Planetree clusters: Betere Zorg, Helende Omgeving en Gezonde Organisatie. Dit is gebeurd in een bottom up proces, waarbij de Raad van Bestuur de kaders heeft geschetst en de divisies en afdelingen hun input daarop hebben geleverd.

Criteria: 1C – 1F – 2E – 11B

Component 1, 2, 3, 10, 12

Tags: beleid, jaarplan

In 2013 diende een nieuw meerjarenbeleid te worden vastgesteld voor GGzE. Dit meerjarenbeleid is vormgegeven rond de drie pijlers van Planetree. Als onderlegger voor het meerjarenbeleid zijn kritische succesfactoren benoemd en bijbehorend prestatie indicatoren voor de komende jaren tot 2016. De kritische succesfactoren zijn gebaseerd op de balanced score card die voor Planetree is bewerkt. Zo zijn de vier aspecten van de balanced score vertaald naar wat dit in het licht van Planetree betekent. In het schema is door middel van kleuren aangegeven op welke pijlers van Planetree deze betrekking heeft.

Inmiddels is ook het Jaarplan 2014 voor GGzE conform dit model vormgegeven en zijn de belangrijkste risico's bij de kritische succesfactoren benoemd.

Zowel de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan als het jaarplan 2014 gebeurt bottom-up. De Raad van Bestuur schetst de kaders in de Kaderbrief. De divisies en afdelingen leveren hun input. Hieruit worden vervolgens de plannen voor komend jaar gedestilleerd. Bij dit alles wordt het model dat is gebaseerd op de pijlers van Planetree als uitgangspunt gekozen.

De gekozen ordening biedt focus en houvast. Bovendien is in één oogopslag duidelijk waar de organisatie voor gaat en staat. Uniek is dat het Planetree-gedachtegoed helemaal verweven is in de Planning en control cyclus van GGzE.

Bijlagen:



GGzE - MJBP



GGzE - MJBP

kritische succesfactorenprestatie indicatorer

Betere Zorg



1 - Menselijke interactie en liefdevolle bejegening

Inhuizing – Sneller thuis voelen

Vivium – Woonzorgcentrum - De Stichtse Hof

Bij woonzorgcentrum De Stichtse Hof (Vivium) wordt nog voordat een bewoner in het huis komt wonen al uitgebreid en persoonlijk kennis gemaakt met de bewoner en diens familie. De thuissituatie is dan bij het team bekend en de zorg en het benodigde papierwerk is in orde. De bewoner voelt zich hierdoor sneller thuis, het team kan persoonlijke zorg leveren en er is een betere band tussen zorgteam en de familie.

Criteria 1D – 2A – 2B – 2C – 2D – 2E – 2H – 2I – 2J – 2K – 3A – 3C – 4B

Component 1, 2, 3, 8

Tags: welkom, opname, verhuizen

Aanleiding

Op de dag van inhuizing (voorheen: opname) was er vaak onvoldoende tijd en aandacht voor de nieuwe bewoner. Er moesten veel formulieren worden ingevuld en er moest veel papierwerk worden geregeld. Medewerkers waren onvoldoende geïnformeerd over de nieuwe bewoner en zijn/haar achtergrond. Hieruit ontstond bij een EVV'er het idee om de familie en de toekomstige bewoner beter te begeleiden voordat de bewoner daadwerkelijk in woonzorgcentrum De Stichtse Hof komt wonen.

Aanpak

De EVV'er die met het idee van inhuizing kwam heeft de uitwerking aangepakt, en heeft daarna samen met een werkgroep, bestaande uit onder andere EVV-ers, teammanager en psycholoog, het hele idee doorgespit en waar nodig samen aangepast.

De inhuizing is opgedeeld in 3 stappen:

De eerste stap is voorafgaand aan de opname/inhuizing een huisbezoek bij de nieuwe bewoner, de nadruk ligt dan op kennismaken met de nieuwe bewoner.

Tijdens een huisbezoek bij de toekomstige bewoner, ziet en beleeft de medewerker de sfeer waarin de bewoner leeft. Dit geeft de verzorgers de mogelijkheid om zich meer in te leven als de bewoner over "thuis" of "vroeger" praat. Soms hebben bewoners hobby's thuis, die zij niet op de Stichtse Hof kunnen voortzetten (denk aan vogels/volière, aquarium, konijnen, schilderen/atelier, foto verzamelingen).

Hiervan is het team dan wel op de hoogte, en zij kunnen er dus over meepraten. Ook kunnen de hobby's en interesses als aanknopingspunt gebruikt worden wanneer een medewerker contact zoekt met desbetreffende bewoner.

Wanneer een bewoner onrustig gedrag vertoont tijdens de thuissituatie, wil dat niet altijd zeggen dat de nieuwe bewoner dit ook doet wanneer hij/zij in de Stichtse Hof is komen wonen. Echtgenoten vinden het dan fijn als een medewerker dit gedrag wel thuis heeft gezien. Het geeft hen het gevoel dat zij begrepen worden als zij het over het gedrag thuis van hun echtgenoot/echtgenote hebben. Zij hoeven zich voor hun gevoel dan niet of minder te verontschuldigen ("Het was thuis echt anders...!"), blijkt uit de praktijk.



Tijdens het huisbezoek maakt de medewerker alvast een begin met het opbouwen van het contact. De drempel is hierdoor wat verlaagd wanneer de bewoner en echtgenote voor het eerst op de afdeling komen. Ze zien dan een bekend gezicht. Hiermee wordt de vertrouwensband vergroot. Het streven is dan ook om zoveel mogelijk dezelfde verzorgers in contact te brengen met de nieuwe bewoner en echtgenote.

De *tweede* stap is dat de familie naar De Stichtse Hof komt, waarbij de nadruk ligt op kennismaken met elkaar. Ook wordt al het papierwerk verwerkt zodat dit op de dag van inhuizing niet hoeft. Ook kan de familie alvast de kamer inrichten.

Het grootste voordeel van dit contactmoment is dat de echtgenote/1^e contactpersoon vrijuit kan praten. In het verleden zat de nieuwe bewoner vaak bij het gesprek en moesten zowel de medewerker als de contactpersoon erg letten op wat gezegd werd en dat het gesprek niet over het hoofd van de nieuwe bewoner heen zou gaan (bijvoorbeeld wanneer de bewoner zich niet goed kan verwoorden).

Na het 1^e + 2^e contactmoment kan het team al een hoop regelen, zodat als de nieuwe bewoner eenmaal in de Stichtse Hof komt, het comfort van de hulpmiddelen al binnen bereik is. Voorheen gebeurde dit achteraf.

De *derde* stap is de dag van inhuizing zelf, hier ligt de focus op de nieuwe bewoner en het welkom heten in De Stichtse Hof.

Verbeterde situatie in de praktijk

De medewerkers kennen de bewoner beter voordat deze in De Stichtse Hof komt wonen. Hierdoor kan veel beter worden aangesloten bij persoonlijke behoeftes en wensen, ook op de dag dat de bewoner daadwerkelijk in De Stichtse Hof komt wonen.

Doordat de medewerker in de thuissituatie van de nieuwe bewoner is geweest geeft dit een beter beeld van de persoon en ook van het verleden. Ook de zorg, waaronder medicatie en de betrokkenheid van verschillende disciplines, is vooraf al geregeld, wat stress en fouten tijdens de dag van inhuizing voorkomt.

Niet op de laatste plaats heeft de familie nu ook meer inspraak dan voorheen. De 3 stappen zijn overzichtelijk en er is meer plaats voor het bespreken van overwegingen en het bewust nemen van beslissingen door zowel de familie als het team. De familie voelt zich meer betrokken en de vertrouwensband met de verzorgenden is vanaf de basis sterker.





Je bent jong, een veelbelovende voetballer en ineens nierpatiënt. Newzad Abdullah heeft het ermee te doen. Zijn nierfunctie is nog maar 13%. Daarom dialyseert Newzad sinds anderhalf jaar 3 keer in de week. Hij ligt bij elke dialyse 3 uur aan een spoelmachine die zijn bloed zuivert van afvalstoffen. "Eigenlijk geloof ik nog steeds niet dat ik dit meemaak. Dit past niet bij jonge mensen. Maar ik maak er het beste van. Ik kom hier altijd met plezier naartoe. Als je elkaar zo vaak ziet, voelt het bijna als familie." Vandaag is een speciale dag. Newzad wordt door dialyseverpleegkundige Margreet van de Vlier verrast met een bos bloemen en vlaggetjes boven zijn stoel vanwege zijn verjaardag. "Als Margreet dienst heeft, ben ik extra blij. Ze is leuk en ik kan goed met haar praten." Newzad hoopt op een niertransplantatie. "Hoe meer donoren, hoe meer mensen zoals ik geholpen kunnen worden. Daar wil ik mijn steentje aan bijdragen."

-Flevoziekenhuis-



De cliënt als ZZP regisseur

Zorgcentra Pantein – woonzorgcentrum – Norbertushof

Regie voor de cliënt staat bij Zorgcentra Pantein hoog in het vaandel. Om dit te vergroten is een projectgroep in het leven geroepen die de wensen van de cliënt, werkprocessen en behoeften van de medewerkers onder de loep heeft genomen. Resultaat is dat de inhoud van en mogelijkheden binnen het ZZP (inclusief eventuele kosten) helder zijn voor zowel de cliënt als de medewerker en dat de cliënt beter geïnformeerde beslissingen kan nemen.

Criteria 1D – 2E – 2H – 2I – 3A – 3C

Component 2, 3

Tags: regie, inspraak, informatie

Aanleiding

De collectieve ambitie van Pantein luidt: "Wij vinden het belangrijk dat de klant eigen keuzes maakt, volledig geïnformeerd is en in regie is over het eigen leven en de eigen gezondheid."

Deze overtuiging bleek in de praktijk nog lang niet overal het geval. Daarom was het nodig om de cliënt weer de touwtjes in handen te geven.

Aanpak

"Wat betekent het eigenlijk als een cliënt de regie heeft?" Dat is de vraag die de projectgroep, die voor de aanpak van het vraagstuk aangesteld is, onderzocht heeft. Het resultaat was een duidelijke definitie van regie, waarbij professionals zorgdragen voor het naleven van de Normen Verantwoorde Zorg.

Om bovenstaande te realiseren heeft de projectgroep het initiatief genomen om projectmatig aan de slag te gaan met het onderwerp:

"De cliënt heeft en houdt, waar mogelijk, de regie over de invulling van zijn/haar Zorg-ZwaartePakket (ZZP)."

De projectgroep is multidisciplinair van samenstelling: medewerkers zorg, welzijn en behandeling, zijn allemaal afkomstig uit het primaire proces. Zij vertegenwoordigen alle cliënten die woonachtig zijn binnen locatie Norbertushof.

Het project biedt tevens de mogelijkheid om bottom-up te werken. Processen zijn van onderuit opnieuw vormgegeven, met als visie een vraaggerichte omgeving voor de cliënt. Het MT en de directie zijn vanuit de beginfase hierin meegenomen en hebben de ruimte gegeven om hiermee aan de slag te gaan. Ook zijn alle disciplines binnen het zorgcentrum tussentijds geïnformeerd en hebben de mogelijkheid gekregen om aanvullingen te geven. Dit zorgt voor voldoende draagvlak binnen het primaire proces, welke van belang is geweest voor deze cultuuromslag.

Verbeterde situatie in de praktijk

De projectgroep heeft binnen Norbertushof de werkprocessen zo ingericht, dat medewerkers eraan bijdragen dat de intramurale cliënten met een ZZP 1 t/m 6, waar mogelijk, regisseur zijn over de eigen ZZP. Zij hebben tevens inzicht gekregen in de daadwerkelijke inhoud van de ZZP en wat daarbij binnen de verblijfscomponent valt.

Het project biedt helderheid in wat de cliënt, gekoppeld aan zijn ZZP, mag verwachten aan zorg & welzijn. Ook geeft het inzicht in wat eventuele extra kosten zijn. De cliënt bepaalt hierin zelf welke diensten er ook daadwerkelijk worden geleverd. Ook heeft de cliënt de regie in wie deze diensten levert en wanneer deze geleverd worden.

Het is aan de medewerkers om goed te luisteren naar de behoefte van de cliënt en verwachtingen van elkaar helder te hebben. Op deze manier kan er op de juiste wijze gekeken worden naar de behoeften i.c.m. de mogelijkheden op de werkvloer. Door met de cliënt het gesprek aan te gaan, kunnen cliënten daadwerkelijk de touwtjes in handen krijgen.

Het biedt tevens medewerkers helderheid in wat er van hen gevraagd wordt als het gaat om het uitvoeren van de zorgvisie: *"De cliënt is bij ons echt in de regie!"*

Behaalde mijlpalen op het gebied van structuur:

- Ontwikkeling kwantificeringsinstrument: een formulier om minuten te kwantificeren en het herzien van het protocol bij opname
- Het opzetten van een vraaggerichte folderlijn
- Processen 'van ontvangst tot afscheid' verder in beeld gebracht
- Vernieuwd proces kennismaking & ontvangst.

Behaalde mijlpalen op het gebied van cultuur:

- Bewustzijn op de werkvloer: d.m.v. het meten van zorgminuten met de stopwatch, hebben medewerkers meer inzicht gekregen in de mogelijkheden binnen

een ZZP en wordt beter nagedacht over mogelijke alternatieven als een cliënt de ZZP overschrijdt.

- Bewustzijn bij cliënten: het is van belang om verwachtingen van een nieuwe cliënt te bespreken bij binnenkomst. Vraaggericht werken komt op de voorgrond te staan, omdat de cliënt bepaalt wat er binnen zijn/haar ZZP gebeurt. Nieuwe cliënten reageren erg enthousiast over deze manier van werken. Cliënten die al in de Norbertushof woonden, zullen begeleid gaan worden bij deze cultuuromslag.

Effect op medewerkers:

- Medewerkers zijn enthousiast geworden over deze denk- en werkwijze
- Medewerkers hebben nu handvatten ten aanzien van het kwantificeren van zorg
- Medewerkers hebben inzicht in inzet van mankracht en de bijbehorende tijdsinvestering
- Medewerkers ervaren tevreden cliënten n.a.v. deze wijze van werken en denken
- Medewerkers ervaren dat het echt iets oplevert, niet alleen financieel maar ook in de cliënttevredenheid en de toegenomen kennis.

Het project is inmiddels doorgezet naar de andere locaties binnen Zorgcentra Pantein. Op de Norbertushof is het project verder vormgegeven in het verpleeghuis (zowel PG als Somatiek).



*Warme zorg in een huiselijke omgeving
-Zorggroep Almere, locatie Zephyr-*



Verbeteren telefonische bereikbaarheid en ontvangst

Warmande – verpleeghuis – De Stelle

De telefonische bereikbaarheid van verpleeghuis De Stelle (onderdeel van Warmande) was niet (altijd) optimaal, vanwege de mogelijkheden van de telefooncentrale die met

het ziekenhuis gedeeld wordt. Daarbij vond met het ook nodig de communicatie bij ontvangst bij de receptie en houding en gedrag onder de loep te nemen.

Aanpak

Via het programma Samen Verschil Maken[©] van Planetree Nederland is met alle betrokkenen bekeken wat er precies aan de hand is en hoe men dat met elkaar op zou kunnen lossen. Om een goed beeld te krijgen van de precieze problematiek, zijn de volgende stappen ondernomen:

- Een enquête over de telefonische bereikbaarheid is uitgezet bij 1e contactpersoon van cliënten van De Stelle. Uit de gehouden enquête bleek dat de telefonische bereikbaarheid door de cliëntvertegenwoordigers van De Stelle positief wordt beoordeeld.
- Receptionistes en de manager zorg & dienstverlening zijn bij elkaar gekomen om de telefonische regelingen te inventariseren. Aan de hand daarvan is een memo verzonden met een oproep om op de juiste wijze de telefoon te gebruiken (uitzetten wanneer gesprek klaar is, telefoon uitzetten of doorschakelen bij afwezigheid). Na een aantal weken is hierin een duidelijke verbetering geconstateerd door de receptionistes van de Stelle. Sommige afdelingen zijn telefonisch echter nog niet goed bereikbaar. Dit blijft een punt van aandacht.
- Daar er in De Stelle een probleem rees bij de bezetting van de receptie/telefoon tijdens de lunchpauze is intern gezocht naar een oplossing en deze is gevonden. Een aantal secretaresses zitten om toerbeurt bij receptie in de Stelle, incl. telefoon (lunchtijd) om bereikbaarheid van de receptie te verbeteren.



*Nationale voorleesmiddag voor laag niveau
-Fatima Zorg-*

2 - Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie

Bewustwordingstraject afbouw vrijheidsbeperkende maatregelen

S&L Zorg - Gehandicaptenzorg

Toen een nieuw samengesteld team aan het werk ging op een groep van S&L Zorg, viel het hen op dat er soms vrijheidsbeperkende maatregelen werden toegepast, waar dat voor hen helemaal niet altijd nodig leek. Samen met de cliëntvertegenwoordigers zijn zij een succesvol traject gestart om een aantal van deze maatregelen te verminderen of zelfs op te heffen.

Criteria 1A – 2B – 2E – 2I – 2J – 3A – 4B – 6L

Component 2, 3, 8

Tags: middelen, maatregelen, veiligheid, regie

Aanleiding

In 2012 is er na interne verschuivingen een nieuw samengesteld team gaan werken op Onyxdijk 167 D-E. Na de eerste periode constateerden teamleden dat ze bij een aantal cliënten vrijheidsbeperkende maatregelen toepasten, waarvan de noodzaak niet altijd helder was. Rolstoelen die op de rem worden gezet tijdens de eetsituaties aan tafel, de handen van een cliënt werden vastgehouden tijdens het tandenpoetsen en bedhekken werden 's nachts omhoog gezet. In gesprek met de wettelijk vertegenwoordigers van cliënten werd duidelijk dat ook zij dit constateerden. Gezamenlijk is toen afgesproken om te onderzoeken hoe deze vrijheidsbeperkende maatregelen afgebouwd konden worden.

Aanpak

Het team heeft een manier van werken onderzocht en verder ontwikkeld. Om maatregelen terug te dringen, is het nodig om te onderzoeken welke maatregelen worden toegepast. Hiertoe schrijven teamleden op een centrale plaats op welke maatregel wordt toegepast en wanneer. Deze lijst wordt elke teamvergadering besproken en aan de hand hiervan worden acties ondernomen om bepaalde vrijheidsbeperkende maatregelen terug te dringen in de komende maand. Deze cyclus herhaalt zich elke maand, waarbij ook de successen worden besproken en gedeeld met cliëntvertegenwoordigers.

Verbeterde situatie in de praktijk

Er zijn vrijheidsbeperkende maatregelen opgeheven of verminderd. Rolstoelen worden niet meer (automatisch) op de rem gezet als cliënten aan tafel gaan om te eten, bedhekken worden niet omhoog gezet bij een aantal cliënten, tijdens de avond zit een cliënt op een zitzak of de bank in plaats van achter zijn eigen tafel, 1 cliënt waarbij de deur altijd gesloten (op slot) was en die veel begeleiding kreeg aangeboden in haar eigen kamer, heeft nu een halve deur, waardoor zij meer van het groepsgebeuren meekrijgt en minder beperkt is in haar kamer. Ook krijgt deze cliënt nu vaker haar ontbijt op een rustig moment aangeboden in de woonkamer en is zij ook tijdens de late dienst, wanneer andere cliënten naar bed zijn, vaker in de woonkamer.

Het bewustwordingsproces van het team leidt ook tot andere initiatieven, die liefdevolle bejegening ten goede komt. De successen van deze werkwijze zullen worden beschreven

en een plan zal worden gemaakt om de werkwijze binnen andere teams van S&L Zorg te introduceren.

De teamleider van dit team volgt nu een opleiding en zal deze werkwijze als business case beschrijven om de methode verder binnen S&L Zorg geïmplementeerd te krijgen.

Bijlage: Magazine van S&L zorg / nr. 04 / okt 2013

L heeft vaak drukke periodes, in het verleden verbleef ze daarom vaak in de beslotenheid van haar kamer. Omdat L erg prikkelgevoelig is, bood haar kamer haar rust en geborgenheid. Althans, dat was de gangbare denkwijze. "Ik had echter steeds vaker het gevoel dat L in die drukke periodes juist om extra aandacht vroeg. Ik maakte mij zorgen over de kleine wereld waarin L zich bevond, en bemerkte dat die wereld voor haar steeds nauwer werd," zegt N, zus van L.

Grotere wereld

Toen het team aan de slag ging met het afbouwen van de vrijheidsbeperkende maatregelen stond N te juichen. "De eerste zichtbare verandering in de woning was de halve deur die geplaatst werd in L's kamer. Wanneer L vroeger naar haar kamer gebracht werd, ging ook de deur dicht, zo werd ze afgesloten van de prikkels van de buitenwereld. Nu, met de halve deur, kan L, als ze dat wil, contact houden met haar omgeving. De deur naar een grotere wereld ging letterlijk open. Voor L zijn de veranderingen een verrijking. Lag de nadruk hiervoor op primaire verzorging, nu zijn er zoveel meer mogelijkheden. L gaat nu zwemmen op donderdagochtend, en gaat regelmatig wandelen. Ze heeft dit jaar zelfs meegedaan met de avondvierdaagse."

Anders denken

Judith, teamleidster, vertelt dat de sleutel tot verandering het 'anders denken' is: door op een andere manier naar zelfde situaties te kijken, en (kleine) aanpassingen te doen, is het mogelijk om de kwaliteit van leven merkbaar te veranderen. "Hoe minder prikkels je iemand aanbiedt, des te minder prikkels iemand uiteindelijk nog aan kán. Dat hebben we langzaam aangepast en opgebouwd bij L. Het blijft wel zoeken naar balans: wat kan wel, wat niet. We verliezen de realiteit niet uit het oog."

Soms maken kleine aanpassingen al een groot verschil: "In de ochtend kan L als eerste opstaan, dan kan ze zich lekker vrij bewegen in de woonkamer. Om dezelfde reden gaat ze ook als laatste slapen. Binnen de woning werd een snoezelruimte gecreëerd waar L erg van kan genieten. En nog een voorbeeld van 'anders denken': als we nu een cliënt naar dagbesteding brengen, dan wandelt L met ons mee. Zo heeft zij meteen een korte wandeling gehad."

Grote betrokkenheid

N beaamt dat er nu zoveel meer mogelijkheden zijn die L kunnen worden aangeboden. Het voelt enorm goed om te zien hoe de leefwereld van haar zus is vergroot. Omdat L zo gevoelig is voor prikkels was het bijvoorbeeld ondenkbaar dat ze ooit naar de Efteling zou gaan, toch is dat gelukt. "L heeft bijzonder genoten van de Efteling, maar daarna volgde voor haar wel een heel drukke periode. Het blijft dus nodig om voortdurend alert

te blijven en steeds de afweging te maken om iets wel/niet te doen, rekening houdend met de eventuele gevolgen.”

“De betrokkenheid is groot en dat is zo fijn,” benadrukt N. “Ook de woning is toegankelijker geworden, je voelt je meer welkom. Vertrouwen opbouwen kost tijd, het is belangrijk om écht contact te voelen tussen het team en de cliëntvertegenwoordiger.” Op verzoek van zorgcoördinator Marlies, schreef N de levensloop van haar zus neer. Vanuit de Planetreegedachte willen we de ‘geschiedenis’ van mensen vast gaan leggen. “Als L het bijvoorbeeld over een ‘bak bier’ heeft, dan weet het team nu dat dat waarschijnlijk komt omdat ze in het café van haar ouders is opgegroeid.”



*Transmurale zorgbrug
-Spaarne Ziekenhuis-*



Eigen regie en schoonmaak

Zorggroep Almere - verzorgingshuis

Aan alle bewoners van de zorgappartementen is een keuzelijst van huishoudelijke werkzaamheden uitgereikt. Hierin zit de planning wanneer bepaalde werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden alsmede een aftekensysteem voor de medewerkers. De lijsten blijven op de woningen.

De huishoudelijk medewerker doet een aantal standaardtaken, maar in de resterende tijd bepaalt de bewoner samen met de huishoudelijk medewerker welke taken opgepakt wor-

den. Deze taken worden nadat ze uitgevoerd zijn afgetekend. De bewoner ervaart veel meer inspraak bij het huishouden, krijgt gedaan wat hij/zij graag wil en – gezien vanuit financieel oogpunt - al snel werd duidelijk dat een langdurig afwezige collega van 28 uur niet meer vervangen hoefde te worden.

Alle bewoners en medewerkers zijn geïnformeerd en zijn hierdoor enthousiast geworden. Het nieuwe werkproces is geëvalueerd en zeer hoog gewaardeerd in de CQ-index: de bewoners scoorden na deze ontwikkeling een 9 voor de schoonmaak!



-S&L Zorg-



Balans in een nieuwe, samengestelde groep vinden

Warmande – verzorgingshuis – Hooge Platen

In verzorgingshuis de Hooge Platen (Warmande) is met behulp van de methodiek Samen Verschil Maken[©] van Planetree Nederland gewerkt naar het creëren van meer regie voor de cliënt en medewerker, zodat de zorg beter aansluit om (individuele) wensen en behoeften.

Criteria: 1D – 2A – 2B – 2D – 2E – 2I – 3C – 11A

Componenten: 1, 2, 3, 9, 10

Tags: continuïteit, kwaliteit, zorgroute, regie

In verzorgingshuis Hooge Platen, onderdeel van Warmande, zijn intramuraal en extramuraal 1 groot team geworden. Dit was noodzakelijk om het evenwicht in functies in balans te brengen. De cliënt ervoer na samenvoeging echter minder eigen regie en gaf aan dat het geholpen worden door te veel verschillende medewerkers als niet prettig en onvertrouwd ervaren werd.

Aanpak

Samen met Planetree Nederland is gestart met Samen Verschil Maken[©], een programma gericht op het nemen van regie over het eigen werk met een verbetermethodiek bestaande uit 4 stappen die in 9 maanden worden afgelegd.

Om een betere vertrouwensband met de cliënten te kunnen opbouwen zijn kleine teams ingericht voor het aanbieden van ochtendzorg. Het doel was de cliënt meer inbreng te geven en direct uit te gaan van zijn of haar behoeften. Belangrijk is dat de cliënt niet elke keer hoeft aan te geven hoe hij of zij verzorgd wil worden en de verantwoordelijkheid voor de zorg bij een paar vaste medewerkers ligt die daarop aanspreekbaar zijn.

Om dit te organiseren is binnen het team een verdeling van verzorgenden gemaakt (subteam), die gekoppeld zijn aan bepaalde zorgroutes, waar dezelfde cliënten in opgenomen zijn. De vaste verzorgenden per zorgroute zijn verantwoordelijk voor het gehele zorgproces van de betreffende cliënten. Bij ziekte of vakantie wordt ondersteuning geboden vanuit de verschillende subteams aan elkaar. De namiddag-, avond- en nachtdiensten worden uit het gehele zorgteam geboden.



Tijdens team-overleggen en werkoverleggen kwam dit verbeterproject telkens ter sprake, zodat collega's op de hoogte waren en tips konden geven.

Verbeterde situatie

De cliënt met cliëntvertegenwoordiger /mantelzorger zijn het middelpunt van de zorg, hierdoor worden de lijnen korter van cliënt naar medewerker en omgekeerd, omdat ze meer een vertrouwd gezicht zien. Doordat de vertrouwensband groter wordt neemt daarbij ook het verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerker toe.



Verder is de continuïteit van zorg toegenomen. Cliënten hoeven minder uit te leggen. Ook achteraf is het duidelijker wie de zorg gegeven heeft en zijn collega's gemakkelijker aan te spreken. Er is nauwere betrokkenheid bij het werk en bij elkaar. Er wordt veel positieve feedback gegeven en ontvangen.

Met dit initiatief worden de wensen van de cliënten met de mogelijkheden van de medewerkers verbonden, binnen de gestelde zorgindicaties.



Mondelinge overdracht aan het bed van de patiënt

Rijnland Ziekenhuis - Ziekenhuis

Het overdrachtsmoment op sommige afdelingen van het Rijnland Ziekenhuis een risicomoment voor het optreden van fouten. Twee senior verpleegkundigen hebben daarom na uitvoerige studie een pilot voor mondelinge overdracht aan het bed opgezet. De patiënt heeft zo meer regie over zijn behandeling en maakt gelijk kennis met zijn/haar verpleeg-

kundige van de volgende dienst. Met de patiënt als 'hoeder van kwaliteit' worden nu minder fouten gemaakt.

Criteria 2A – 2C – 2D – 3B – 3D

Componenten 1, 2, 3

Tags: regie, overdracht, kwaliteit, veiligheid

Aanleiding

De verpleegkundige overdracht van de dag naar de avonddienst vond schriftelijk plaats. De dossiers werden gelezen door collega's van de avonddienst, daarna was er gelegenheid voor het stellen van vragen aan collega's van de dagdienst. In de praktijk troffen verpleegkundigen echter regelmatig onvolledigheden aan, zoals onjuiste pompstanden, lege antidecubitus matrassen en niet afgesloten vochtbalansen. Het overdrachtmoment bleek dus een groot risicomoment voor het optreden van fouten.

Aanpak

Twee senior verpleegkundigen hebben, ondersteund door hun teamleider en een adviseur van de afdeling kwaliteit, zorginnovatie en risicomanagement, gezocht naar andere mogelijkheden voor de overdracht. Zij zijn gestart met het uitvoeren van een literatuurstudie naar mogelijkheden voor verpleegkundige overdracht, met specifieke aandacht voor de mondelinge overdracht aan het bed. Naast de literatuurstudie is gebruik gemaakt van informatie die is ingewonnen door het voeren van interviews met professionals uit twee instellingen die ervaring hebben met 'overdracht aan bed'. Op basis hiervan is een Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI) uitgevoerd, gericht op de nieuwe werkwijze. Tijdens de voorbereidingen is speciale aandacht geschonken aan hoe de privacy van de patiënten te borgen.

Op basis van bovenstaande is een protocol voor een pilot uitgewerkt. Gedurende een periode van zes maanden zijn pilots uitgevoerd. De patiënten kregen een voorlichtingsfolder ter verduidelijking van de pilot. De bevindingen uit de pilots hebben geleid tot het formuleren van verbeterpunten. Het protocol is op grond hiervan verbeterd. De nieuwe werkwijze wordt nu volledig ingevoerd en binnenkort wordt hierbij ook gebruik gemaakt van het Elektronisch Verpleegkundig Dossier.

Verbeterde situatie in de praktijk

De situatie is zowel voor de patiënt als de verpleegkundigen verbeterd:

De patiënt

- ervaart meer regie in zijn/haar behandeling/herstelproces
- heeft een vast extra contact moment met verpleegkundigen waarin hij of zij vragen kan stellen
- hoort wat er gedurende de afgelopen dienst over hem of haar genoteerd is en wat er de komende avond aan zorg verleend zal worden
- kan aanvullingen geven op hetgeen de verpleegkundige overdraagt aan de collega
- maakt tijdens de overdracht direct kennis met verpleegkundige die de dienst overneemt

Verpleegkundigen

- hebben bij aanvang van de dienst direct een contactmoment met de patiënt en zicht op de gezondheidstoestand
- technische zaken als infuus, drain en katheter worden direct gecontroleerd en eventuele fouten tijdig ondervangen.

Tevens wordt de rol van de patiënt als 'hoeder van kwaliteit' door verpleegkundigen benut. De patiënt kan ingrijpen wanneer vastgesteld wordt dat de informatie die wordt overgedragen niet volledig of correct is. Dit wordt zowel door de patiënt als door de medewerkers als zeer positief ervaren.

Het initiatief verhoogt dus de kwaliteit van zorg die geboden wordt op het gebied van menselijke interactie, eigen regie van de patiënt en patiëntveiligheid, zonder dat dit extra tijd en geld kost.



Verwijskast voor een duidelijk dagprogramma

Fatima Zorg - Gehandicaptenzorg

De visuele beperking van een cliënt van Fatima Zorg werd steeds groter, waardoor het gebruik van pictogrammen bij de communicatie niet meer voldoende was. Het team is op het idee gekomen een kast met 'verwijzers' te maken: voorwerpen die de cliënt associeert met bepaalde activiteiten. Door middel van voelen weet de cliënt nu precies wat hij gaat doen op een dag en kan het team beter met hem communiceren.

Criteria 1D – 2B – 2I – 3C

Componenten 1, 2

Tags: communicatie, regie, voelen

Aanleiding

Een cliënt van Fatima Zorg gebruikte pictogrammen om zijn dagindeling overzichtelijk en duidelijk te maken. Deze pictogrammen heeft hij nodig in verband met de beperking die de cliënt heeft. Het gezichtsvermogen van de cliënt werd steeds slechter en hij kon de pictogrammen niet goed meer onderscheiden. Met het vooruitzicht dat de cliënt straks helemaal niets meer ziet is er besloten iets anders te gaan zoeken voor de pictogrammen, zodat de cliënt wel de voorspelbaarheid en duidelijkheid houdt in zijn dagprogramma.

Aanpak

Het team van Elzenpas 5/6, waar de cliënt verblijft, is door middel van brainstormsessies op het idee van de kast met verwijzers gekomen. Verwijzers zijn voorwerpen waar de cliënt aan kan voelen, omdat de cliënt maatschappelijk blind is. Na het voelen benoemt de cliënt wat hij gaat doen. Na het uitvoeren van deze activiteit wordt de activiteit afgesloten door de verwijzer opnieuw te geven. De cliënt benoemt dan de verwijzer en zegt dat het klaar is.

Op deze manier wordt duidelijkheid in zijn dagprogramma geboden.

Voorbeelden van verwijzers zijn:

- Shampoofles betekent douchen
- Bord betekent eten
- Beker betekent drinken
- Blokje betekent werken

De verwijzers zijn naar de behoefte van de cliënt aangepast. Hierbij is ook gekeken naar welke voorwerpen hij koppelt aan welke activiteit, zodat het voor hem duidelijk is wat er gebeuren gaat en wat er van hem verwacht wordt.

Ook worden de voorwerpen gebruikt voor het verduidelijken van het dagprogramma. Deze voorwerpen worden dan in één kast bij elkaar gelegd zodat ze ook gemakkelijk te pakken en te gebruiken zijn.

Verbeterde situatie in de praktijk

De dag is overzichtelijk en voorspelbaar geworden voor de cliënt, nu en in de toekomst. Doordat de cliënt niet overvraagd wordt met iets wat hij niet meer kan zien door zijn achteruitgang (pictogrammen), raakt hij niet onnodig gefrustreerd.

Door alle verwijzers in één kast te leggen weten collega's waar ze de verwijzers kunnen vinden en weer terug kunnen leggen. Door een beschrijving aan de zijkant van de kast weet iedere collega welke verwijzer waarvoor is. Zo ontstaat er nooit miscommunicatie over de verwijzers tussen de cliënt en de begeleider. Immers, als de cliënt niet begrijpt wat bedoeld wordt, zal hij de verwijzer niet of een andere verwijzer benoemen.



De kast (ook wel communicatiebord genoemd) met de verschillende verwijzers erin.

Voorbeeld van het gebruik van twee verwijzers:

Lege shampoofles

Bij het communicatiebord geef je de cliënt de fles en benoem je samen 'douchen'. Hij houdt de fles vast tot in de badkamer, legt hem op de badbrancard. Als hij klaar is en uit de badkamer gaat geef je hem de fles weer, waarna je de fles samen terug bij het communicatiebord zet. Je sluit samen af door 'klaar' te zeggen.

Eten (pap, warm, brood)

Plat bord

Wanneer de cliënt gaat eten ben je vaak al bij het communicatiebord. Dan geef je hem het etensbord, en benoem je samen dat hij gaat eten. Wanneer hij bijvoorbeeld in de stoel zit voordat hij gaat eten geef je hem het bord en benoem je samen warm/ brood eten. (Wel eerst de stoel 'afsluiten' door 'klaar'.) Hij hoeft dan dus niet per se eerst naar het communicatiebord. Als het eten klaar is sluit je het af door samen te zeggen eten is 'klaar'. Dan hoeft hij dus ook niet per se naar het communicatiebord. De cliënt eet dus niet van dit bord!



Wensenboekjes rondom doodgaan

Fatima Zorg - Gehandicaptenzorg

Bij Fatima Zorg wonen verstandelijk beperkte mensen soms hun hele leven. Op een gegeven moment is het dan ook belangrijk om het onderwerp 'doodgaan' en hun wensen daaromtrent te bespreken. Medewerkers, familie en cliënten hebben samen een wensenboekje ontwikkeld dat op een begrijpelijke manier helpt het gesprek te voeren en de persoonlijke beslissingen en wensen helder te stellen.

Criteria 1D - 2A - 2B - 2C - 2E - 2I - 2K - 3A - 4D

Componenten 1, 2, 8

Tags: dood, palliatieve zorg, wensen

Aanleiding

In het voorjaar van 2010 is er binnen Fatima Zorg, een woon- werkvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking, een nieuwe Beleidsnota Palliatieve zorg en Procedure Palliatieve zorg opgesteld. Deze nota is tijdens een thema-avond voor ouders /verwanten besproken en vastgesteld, ondersteund door de VCF: Vereniging Cliëntenorganisatie Fatima Zorg.

Vervolgens kreeg de werkgroep Palliatieve zorg de opdracht de nota's te implementeren in het primair proces binnen Fatima Zorg. Om wat in de beleidsnota verwoord was handen en voeten te geven is het Handboek Palliatieve Zorg ontwikkeld.

In dit document wordt het belang van het bespreekbaar maken van het begrip 'doodgaan' en het helder krijgen (en vastleggen) van de wensen van cliënten en ouders/ verwanten benoemd. De wensen van de ouders/verwanten werden vastgesteld d.m.v. een vragenlijst. Die vragenlijst was echter niet toegankelijk voor cliënten. Daarom zag de projectgroep zich genoodzaakt een voor cliënten toegankelijk en uitnodigend boekje te ontwikkelen om zo de dood bespreekbaar te maken. Daarnaast zou het boekje ook een bijdrage moeten leveren aan het vastleggen van de individuele wensen van cliënten in hun laatste levensfase en zou het handvatten moeten bieden voor het optekenen van de wensen van de individuele bewoner na hun overlijden.

Aanpak

Er is een werkgroep opgericht bestaande uit twee persoonlijk begeleiders, een arts, een verpleegkundig specialist en een pastor. Ook is samengewerkt met logopedie. De werkgroep heeft zelf haar plan van aanpak geschreven en gerealiseerd. Het wensenboekje dat zij hebben ontwikkeld is voorgelegd aan de deelraad cliënten. De deelraad was van mening dat het conceptboekje er aan de buitenkant 'te ernstig' uitzag. Ook vond de deelraad cliënten de gekozen woorden zwaar en de zinnen te moeilijk en te lang. Tot slot vonden ze dat er te weinig picto's in stonden. In het wensenboekje staan nu pictogrammen en het bevat korte zinnen en eenvoudig taalgebruik.

Voorbeelden die aangepast zijn n.a.v. feedback van de deelraad cliënten:

Voorbeeld 1:

De eerste bladzijde begint met:

Beste.....(naam van de cliënt).



Iedereen gaat een keer dood. Weet jij wat doodgaan is? (de tekst is ook in deze kleur!)

De raadsleden hadden geen ondersteuning nodig. Het onderwerp was niet alleen gelijk duidelijk maar de raadsleden werden nieuwsgierig, gingen verder lezen en vertelden aan elkaar hoe ze over een aantal punten dachten.

Ervaring 2:

Tijdens de volgende vergadering van de deelraad cliënten vertelt een raadslid dat ze ondersteund door haar persoonlijke begeleider haar zorgplanbespreking heeft voorbereid en dat ze haar wensenboekje heeft ingevuld en tijdens de zorgplanbespreking aan haar familie gaat vertellen hoe ze e.e.a. graag ziet als ze dood gaat. Een mederaadslid vroeg haar: "hoe vond je dat om je wensenboekje in te vullen?". Antwoord: "gewoon en eigenlijk wel leuk want nu weten mijn vader en moeder ook hoe ik het wil".

Er is ook een versie van het wensenboekje voor ouders /verwanten ontwikkeld. Hierin wordt meer om zakelijke informatie gevraagd. Bovendien zijn er workshops georganiseerd om het handboek en de wensenboekjes te introduceren bij de medewerkers. Vervolgens gaat de persoonlijk begeleider hier, zoveel als mogelijk en nodig, met de individuele cliënt mee aan het werk. De medewerker vormt ook de schakel met de ouders/verwanten.

Verbeterde situatie in de praktijk

Het boekje is qua inhoud en vormgeving uniek en blijkt een praktisch hulpmiddel voor cliënten om zelfstandig of al dan niet ondersteund door medewerkers of verwanten in gesprek te gaan over het thema doodgaan.

Het onderwerp wordt op deze manier minder 'zwaar' aan de cliënten voorgelegd. Het boekje werkt uitnodigend, bijvoorbeeld door met een cliënt een begraafplaats te bezoeken om zo (ook visueel) duidelijk te krijgen wat de mogelijkheden in deze zijn.

Belangstellenden van buiten Fatima Zorg kunnen het boekje digitaal ontvangen.

Vanaf het moment dat het wensenboekje is vastgesteld komt het in iedere zorgplanbespreking aan de orde. Het doel is dat in 2015 van alle cliënten het ingevulde wensenboekje is vastgesteld.



Dubbelklik voor pdf



Online informatie en advies van de eigen arts: Inforium

Flevoziekenhuis - ziekenhuis

De meeste patiënten onthouden maar weinig van de informatie die zij krijgen tijdens een consult met de arts. Daarom is het Flevoziekenhuis gestart met Inforium, een medium waarop een patiënt zelf 24 uur per dag relevantie informatie online kan opzoeken via o.a. digitale folders, filmpjes en veel gestelde vragen.

Criteria: 2E - 2I - 2J - 3A - 3B - 10A

Componenten: 2, 6, 12

Tags: shared decision making, informatie, internet, communicatie, voorlichting

Aanleiding

Informatie werd voornamelijk gegeven via patiëntenfolders en in het gesprek tijdens het consult. De meeste patiënten onthouden echter maar een deel van de mondelinge informatie na een ziekenhuisbezoek. Dat komt door de spanning. De folders die zij meekrijgen raken vaak kwijt en uiteraard zijn er ook vaak vragen achteraf.

Inforium

Inforium is een belangrijk middel om patiënten en hun naasten goede en betrouwbare informatie te geven over hun aandoening of behandeling. Goed geïnformeerde patiënten kunnen betere beslissingen nemen over hun behandeling en leefwijze. De patiënt krijgt meer regie over zijn/haar leven. De arts is naast behandelaar ook een deskundige adviseur die zorg op maat geeft. Patiënten krijgen via een beveiligde mail van hun arts toe-



gang tot relevante informatie (links en filmpjes) op de website van zowel het ziekenhuis als van BetrouwbareBron.nl. Op de website van de stichting BetrouwbareBron kunnen patiënten een breed aanbod van informatie vinden, gepubliceerd door een tiental medisch specialisten en (huis)artsen. Een website *voor* patiënten *door* artsen. Patiënten kunnen zelf 24 uur per dag de relevantie informatie online nalezen: folders, filmpjes, veel gestelde vragen etc.

Bij verschillende aandoeningen en operaties krijgt de patiënt video's, infographics en hyperlinks te zien die passen bij zijn eigen aandoening. Vooral de video's met oefeningen en uitleg door de dokter zijn erg bijdragend. Maar ook de informatie vanuit bestaande betrouwbare organisaties (via BetrouwbareBron.nl) zit meteen in de mail van patiënt. Daarmee wordt Dr. Google verslagen. Een aantal voorbeelden:

Flevoziekenhuis cliëntenjaarprijs 2012: <http://www.youtube.com/watch?v=QGum-7ISRBg>
Inforium algemeen informatiefilmpje: <http://youtu.be/O0IqtFNzvxU>
Inforium in de spreekkamer: <http://youtu.be/NPPptPFHEfM>

Video's aandoeningen:

Lijmoor: <http://www.youtube.com/watch?v=VxZBhBjYYac&feature=youtu.be>
Duizeligheid <http://vimeopro.com/mediwebs/flevokno/video/42451227>

Infographic voor gedeelde besluitvorming buisjes: http://infoqr.am/Oorbuisjes-of-niet-mediwebs_1377504274?src=web

Voordelen en gebruik

E-health toepassingen zijn de toekomst, maar gebruik is meestal een moeizame zaak wegens gebrekkige acceptatie. Uniek is dat Inforium state-of-the-art betrouwbare medische informatie geeft door gebruik van al bestaande bronnen, zowel eigen als andermans informatie. Video's en infographics geven veel toegevoegde waarde. De acceptatie door zowel dokters als patiënten is enorm (meer dan 75%) zodat Inforium bij de KNO al een onmisbare medische tool geworden is.

De afdeling KNO heeft een groot deel van de informatie gemaakt en is de eerste pilotorganisatie van Inforium geweest. Het systeem is volledig door henzelf gevuld en binnen een jaar geïmplementeerd. De patiënten zijn zeer tevreden en de dokters willen niet anders.

Inforium biedt naast het voordeel van state-of-the-art voorlichting voor betere patiënt empowerment ook het voordeel van vermindering van kosten in zowel tijd, geld als milieu.

3 - Uitstekende behandeling en zorg

Winnaar IGZ Zorgveiligheidsprijs 2014: GGZ Oost-Brabant

De Inspectie voor de Gezondheidszorg organiseerde in 2014 voor de 6e keer de IGZ ZorgVeiligPrijs. Winnaar is GGZ Oost Brabant waar zogenaamde 'gangmakers' het onderwerp 'veiligheid' structureel in ieder team bespreken. Gangmakers kennen het werkproces omdat ze in de praktijk van alledag werken. Ook zijn er veiligheidsoverleggen.

Structurele en specifieke aandacht voor veiligheid in brede zin (patiëntveiligheid, medewerkersveiligheid, gebouwveiligheid, informatiebeveiliging) maken effecten op patiëntveiligheid direct zichtbaar. Door een vergroot risicobewustzijn worden signalen eerder opgevangen. De meldingsbereidheid neemt toe en er is sneller zicht op risicovolle processen.

Het analyseren van meldingen zorgt voor effectievere verbeteringen. Cliënten participeren op alle niveaus: zij zijn vertegenwoordigd in de regiegroep en de programmagroep veiligheid, en samen met de Raad van Bestuur lopen zij veiligheidsrondes. In de toekomst nemen cliënten mogelijk ook deel aan de overleggen op zorgroepniveau.

Medewerkers en ervaringsdeskundigen vertellen in [deze video](#) over dit winnende initiatief.



*Workshop handhygiëne voor vrijwilligers handmassage
-Gemini Ziekenhuis-*



Instant feedback digitaal

Maasziekenhuis Pantein - Ziekenhuis

Maasziekenhuis Pantein wilde graag op een effectieve, snelle en gemakkelijke manier gerichte feedback van haar patiënten verzamelen, zodat deze direct ingezien en toegepast kan worden door de betreffende teams. Dit wordt gedaan d.m.v. de gratis app 'Loop'. Teams kunnen zelf bepalen wat ze van de patiënten willen weten om zo de geleverde zorg op die punten verder te verbeteren.

Criteria 1A – 1D – 2E – 11A

Componenten 2, 3, 6, 9

Tags: tevredenheid, feedback, iPad, vragenlijst

Aanleiding en aanpak

Er werden binnen het Maasziekenhuis al geruime tijd instant feedbackgesprekken gevoerd. Patiënten kregen dan twee korte vragen voorgelegd:

1. Waar zou u het Maasziekenhuis een compliment voor willen geven?
2. Wat zou u veranderen als u de directeur van het ziekenhuis was?

De uitvoering hiervan verliep niet naar tevredenheid en uit evaluatie bleek het volgende:

- Er werden telkens dezelfde antwoorden gegeven door patiënten;
- Er komen verbeterpunten uit die niet op te lossen zijn, directe invloed ontbreekt;
- Het ontbreekt aan de tijd om de gesprekken te voeren;
- Het ontbreekt aan tijd om de resultaten te analyseren en op basis daarvan verbeteringen te realiseren

Het instrument diende dus zodanig verbeterd te worden zodat:

- Er gericht vragen gesteld konden worden die betrekking hebben op de teamprestaties en prestaties van een individu;
- De vragen eenvoudig aangepast kunnen worden;
- De resultaten snel (real time) teruggekoppeld kunnen worden;
- De verbeterpunten ook verbeterd kunnen worden waardoor er een continue verbetercyclus plaatsvindt;
- Het instrument ook als effectmeting in te zetten is.

Er is gezocht naar een systeem dat dit optimaal kon faciliteren en deze is gevonden in de vorm van een gratis app "Loop". Hiermee is vervolgens een pilot gedaan op de polikliniek interne.

Verbeterde situatie in de praktijk

Teams werken nu op verzoek met de web-based applicatie "Loop" waar patiënten op een iPad een klein aantal vragen invullen en het team daarna visueel (in grafieken) direct de resultaten van de gestelde vragen kan inzien. Het invullen van de vragen kost 2 á 3 minuten. De teams bepalen de vragen zelf. Deze kunnen telkens worden aangepast, bijvoorbeeld om een bepaald zorgaspect uit te lichten. Het team bespreekt dagelijks de eigen prestaties, voert zelf veranderingen door en streeft zo continu naar verbetering. De effecten van ingevoerde verbeteringen of gewijzigde werkwijzen kunnen vervolgens weer direct gemeten worden. De aandacht ligt vooral op goede prestaties en wat er nodig is om deze te verbeteren. Het doel van het instrument is altijd dat het zorgteam zélf de directe feedback gebruikt om de prestaties te verbeteren.

Er heeft een eerste pilot plaatsgevonden op de polikliniek interne.

Bij de keuze voor en ontwikkeling van het instrument is door het kwaliteitsbureau van het Maasziekenhuis nauw samengewerkt met de lijn waardoor het een instrument is dat werkt en waarvoor draagvlak is bij de gebruikers.



Best nurses in town: het team van de 'Kurenkamer' werd vandaag verrast. Zij kregen een bord met de tekst 'Best nurses in town', als dank voor de goede zorg die zij heeft ontvangen. "Je zit hier niet voor je lol, en dan is het fijn als je goed verzorgd wordt. Iedereen werkt hard en heeft tussen alle bedrijven ook nog tijd voor een praatje. Ze zijn zo lief! Ik heb vandaag mijn laatste chemokuur en wilde iets doen om het team te bedanken. Dit is iets blijvends en fleurt een kaal hoekje op."

-Flevoziekenhuis-



Emotionele intelligentie en behandeling

Centra voor Psychisch Herstel (CPH) - ggz

Uit onderzoek van de Centra voor Psychisch Herstel (CPH) is gebleken dat de mate van Emotionele Intelligentie (EQ) van een cliënt een goede voorspeller is voor het te verwachten behandelresultaat. Om deze reden is EQ toegevoegd aan de huidige metingen bij en verbeterplannen van de cliënt, met als resultaat dat de cliënt kwalitatief betere zorg ontvangt die geheel is afgestemd op zijn unieke situatie, met actieve participatie van de cliënt.

Criteria 2E - 2I - 3B - 3C - 9B
Componenten 1, 2, 3
Tags: meting, vragenlijst, profiel

Binnen de Centra voor Psychisch Herstel (CPH) worden mensen behandeld met depressieve klachten, overbelastingsklachten en/of angstklachten naar aanleiding van een opeenstapeling van psychosociale stressoren. Ambulante behandeling is bij hen onvoldoende gebleken en vaak is tijdelijk afstand nemen van de thuissituatie gewenst. De opname-duur kan op dit moment variëren van 7 tot 10 weken.

Normaliter vult de cliënt bij aanvang van opname, bij de tussentijdse evaluatie en bij het ontslag de *SCL-90* klachtenlijst in. Hiermee wordt beoordeeld hoe hoog het algehele klachtniveau van de cliënt bij aanvang is, wat een indicatie is voor de opnameduur. Gedurende de opname geven deze scores een indruk van de mate van herstel bij de cliënt. Een opname begint met een introductieweek. De cliënt krijgt dan uitleg over het maken van een behandelplan, formuleren van behandeldoelen en er is een kennismaking met de vaktherapeuten. Aan het eind van de introductieweek wordt er een behandelplan opgesteld op basis van de hulpvraag van cliënt en het advies van de vaktherapeuten. Dit behandelplan bestaat, naast de dagelijkse beweging en ontspanningsactiviteiten, uit verschillende therapiegroepen.

Halverwege de behandeling wordt samen met de cliënt geëvalueerd hoe de behandeling verloopt. Hierbij wordt ook gekeken naar de tussentijdse score op de klachtenlijst. Zo nodig kan het behandelprogramma dan aangepast worden.

De opname eindigt na maximaal 10 weken. Tijdens het eindgesprek wordt de gehele opname geëvalueerd en wordt de laatst ingevulde score op de klachtenlijst teruggekoppeld.

Rol van emotionele intelligentie

De Centra voor Psychisch Herstel hebben de afgelopen twee jaar onderzoek gedaan naar de invloed van Emotionele intelligentie op het behandelresultaat, gemeten als klachtniveau van haar cliënten. Voorjaar 2013 bleek uit dit onderzoek dat de mate van toename in emotionele intelligentie tijdens de opname een goede voorspeller is voor het al dan niet vasthouden van een positief behandelresultaat tot 6 maanden na behandeling. Hoe groter de toename in emotionele intelligentie tijdens de opname, hoe beter het behandelresultaat op de langere termijn.



Verder blijkt uit artikelen dat een hoge emotionele intelligentie gerelateerd is aan:

- een beter emotioneel welzijn
- een betere lichamelijke gezondheid
- een betere mentale gezondheid
- een beter aanpassingsvermogen in stressvolle situaties
- vermindering van depressieve klachten
- vermindering van PTSS klachten na traumatische ervaringen
- vermindering van kwetsbaarheid voor persoonlijkheidsproblematiek
- verbetering van sociale netwerk en dus sociale ondersteuning
- meer levensvoldoening



Redenen te over om het meten en verbeteren van emotionele intelligentie bij de cliënten van CPH tot speerpunt van de behandeling te maken.

Aanpak

In de eerste fase hebben de secretaresses zich ingezet om ingevulde EQ-vragenlijsten te verzamelen. In de tweede fase hebben onderzoekers literatuurstudie, analyses en schrijfwerk verricht. Nadat bleek dat de emotionele intelligentie veel invloed had op het behandelresultaat van de cliënten, zijn enkele medewerkers op cursus geweest om de Bar-On EQ-i test beter te kunnen interpreteren. Zij hebben vervolgens presentaties gegeven aan de behandelaren. Op die manier konden de behandelaren aan de slag met de testen in de praktijk, onder begeleiding van deze medewerkers.

Emotionele intelligentieprofiel

Sinds mei 2013 wordt de screening van aanmeldingen, de opnameduur en het behandelplan mede afgestemd op het emotionele intelligentieprofiel van de cliënt.

Dit houdt in dat vóór opname, bij de tussentijdse evaluatie en bij ontslag van opname de Bar-On EQ-i vragenlijst door de cliënt wordt ingevuld. Deze test meet vijf gebieden van emotionele intelligentie:

1. Intrapersoonlijke aspecten (onafhankelijkheid, zelfactualisatie, zelfrespect, assertiviteit en emotioneel zelfbewustzijn)
2. Interpersoonlijke aspecten (sociale verantwoordelijkheid, interpersoonlijke relaties en empathie)
3. Adaptatie aspecten (flexibiliteit, realiteitstoetsing en probleemoplossingsvaardigheden)
4. Stressmanagement aspecten (stresstolerantie en impulscontrole)
5. Algemene stemming aspecten (optimisme en geluk).

De gemiddelde standaardscore voor deze variabelen is 100.

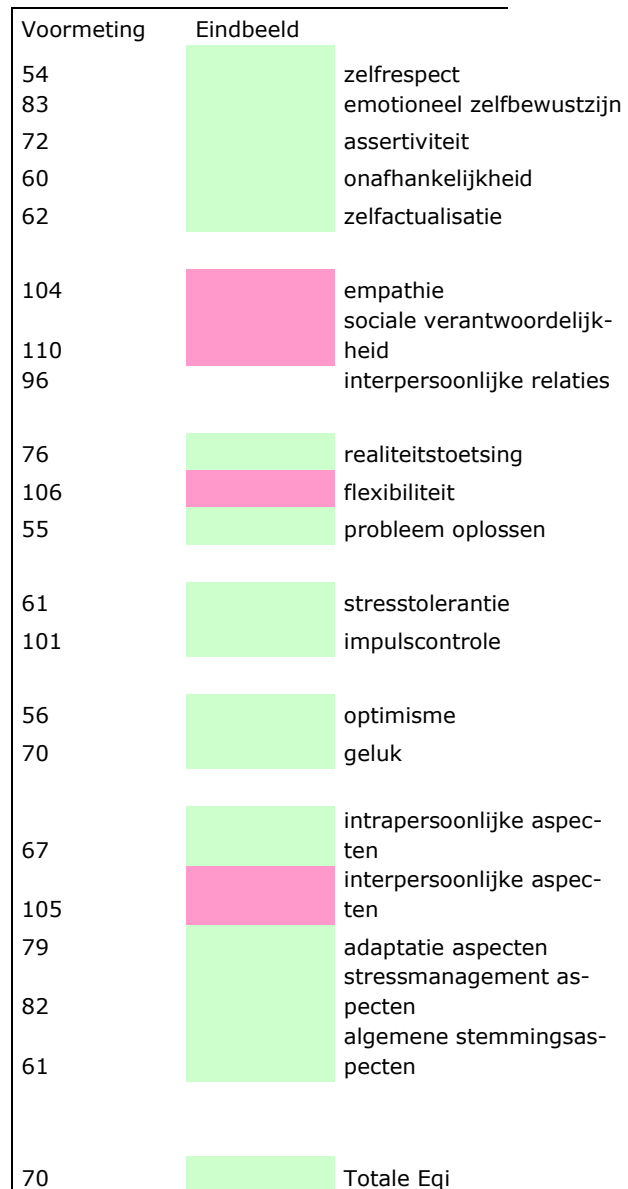
Het in kaart brengen en verbeteren van het emotionele intelligentieprofiel in het behandelproces zal volgens het eerdere onderzoek leiden tot een grotere klachtendaling, eerder weer op eigen benen kunnen staan en voor langere termijn weerbaar zijn voor stressfactoren uit de omgeving. Naast dat het behandelresultaat verbeterd wordt, wordt de behandeling hiermee veel meer op de unieke persoon afgestemd. Dit betekent voor de cliënt tevens meer bewustwording en inzicht in eigen proces én meer actieve participatie aan het eigen behandelproces.

Verbeterde situatie in de praktijk

Onderstaand zal aan de hand van een voorbeeld stap voor stap worden doorgenomen op welke wijze het EQ-profiel is geïntegreerd in het behandelproces en welke voordelen dit met zich meebrengt.

Aanmelding

Naast de intakevragenlijst en de klachtenlijst, wordt er nu ook gekeken naar het EQ-profiel voordat er besloten wordt of de cliënt in aanmerking komt voor een intake. De toevoeging van het EQ-profiel zorgt ervoor dat de cliënt een beter advies krijgt. Er wordt rekening gehouden met de persoon als geheel; de valkuilen en de kwaliteiten. Er kan een betere opnameduur geïndiceerd worden, omdat er een goede inschatting kan worden gemaakt van de draagkracht en het leervermogen van de cliënt.

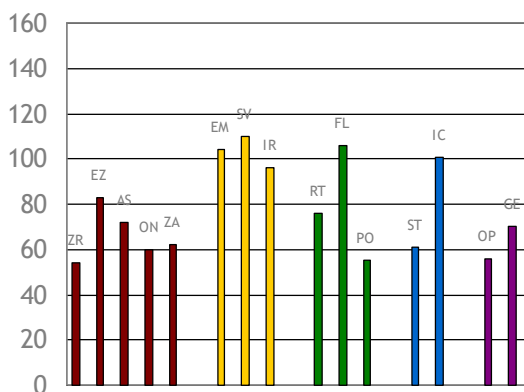


Start opname

Bij het opstellen van het behandelplan wordt het EQ-profiel geïnterpreteerd en besproken met de cliënt, waardoor de cliënt meer inzicht krijgt in zijn eigen proces. Dit leidt ook tot actievere participatie van de cliënt. Cliënt kan aangeven in hoeverre hij/zij zichzelf herkent in het profiel en welke aspecten inderdaad een last vormen, zodat de cliënt meer de regie krijgt in de behandeling. Vervolgens kan met behulp van de best passende behandelmodules gewerkt worden aan de verbeterpunten die de cliënt mede zelf formuleert.

Puur naar het EQ-profiel kijkende, zou onderstaand een passend behandelplan kunnen zijn voor deze cliënt:

Totaalbeeld EQi



Doel 1: stemmingsherstel

Optimisme is erg laag. Wellicht dat een CGT-training, gericht op het formuleren van realistische en positieve gedachtes, helpend kan zijn. Ook is er een lage score op Stresstolerantie. De module stresswijzer (leren eigen stressniveau en/of dagplanning in de gaten te houden) zou de cliënt handvatten kunnen geven.

Doel 2: zelfvertrouwen vergroten

Aangezien de eerste vijf (intrapersoonlijke) aspecten erg lage scores hebben (zelfrespect, onafhankelijkheid en zelfactualisatie), zou de

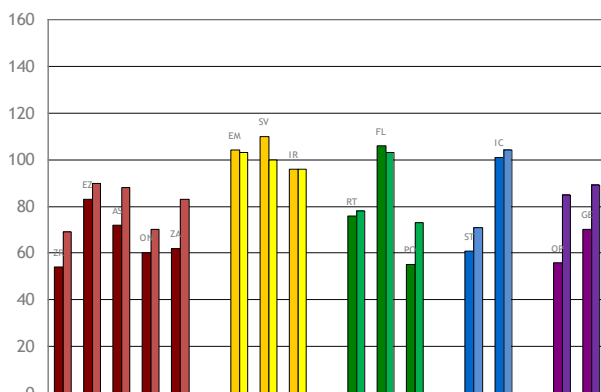
aandacht gericht moeten worden op vergroten van innerlijke kracht en zelfvertrouwen. Er kan gedacht worden aan psychomotore therapie en/of creatieve therapie, gericht op verhogen van zelfvertrouwen en verbeteren van het zelfbeeld.

Aanvullend zou een module assertiviteit van toepassing kunnen zijn.

Tussentijdse evaluatie

Tijdens de behandel-evaluatie halverwege de opname bespreken de behandelaar en cliënt de vergelijkingsgrafiek (eerste en tweede meting van EQ), waarin af te lezen is op welke punten cliënt is gestegen of gedaald. De cliënt kan aangeven in hoeverre hij/zij zelfervaart dat bepaalde kwaliteiten verder zijn ontwikkeld of welke valkuilen nog aanwezig zijn. Het behandelplan kan aangepast worden aan dit nieuwe profiel.

Totaalbeeld EQi



Ontslag opname

In het eindgesprek wordt wederom de vergelijkingsgrafiek besproken, waarin de laatste EQ-scores verwerkt zijn. Op die manier kan de cliënt inzien wat hij/zij heeft bereikt tijdens de opname en ook welke valkuilen nog op de loer zouden liggen. Het Terugval Preventie Plan kan hierop afgestemd worden. Ook kan met deze informatie een beter advies gegeven worden voor mogelijke nazorg.

Cliënt heeft duidelijk vooruitgang geboekt op de intra- persoonlijke aspecten. Het is mooi om te zien dat de scheve verhoudingen wat zijn rechtgetrokken: de sociale verantwoordelijkheid is wat gezakt, waarschijnlijk omdat cliënt nu meer aandacht aan zichzelf besteedt, in plaats van altijd klaarstaan voor de ander. Om die reden kan ook het aanpassen aan de ander (flexibiliteit) licht gedaald zijn.

Nazorg: Zelfrespect blijft, ondanks de stijging, wat aan de lage kant en de stresstolerantie is kwetsbaar. Als nazorg kan er gedacht worden aan een autonomiegroep en/of enkele ambulante nazorggesprekken om de cliënt bij thuiskomst wat te ondersteunen.

voormeting	Eindbeeld	
54	69	zelfrespect
83	90	emotioneel zelfbewustzijn
72	88	assertiviteit
60	70	onafhankelijkheid
62	83	zelfactualisatie
104	103	empathie
110	100	sociale verantwoordelijkheid
96	96	interpersoonlijke relaties
76	78	realiteitstoetsing
106	103	flexibiliteit
55	73	probleem oplossen
61	71	stresstolerantie
101	104	impulscontrole
56	85	optimisme
70	89	geluk
67	85	intrapersoonlijke aspecten
105	100	interpersoonlijke aspecten
79	94	adaptatie aspecten
82	89	stressmanagement aspecten
61	86	algemene stemmingsaspecten
70	92	Totale Eqi

Kracht van het gebruik van het Emotionele intelligentieprofiel

Door de toevoeging van het Emotionele intelligentieprofiel aan de ROM-meting, maakt deze een verdiepingsslag. Er wordt niet enkel naar het klachtniveau gekeken van de cliënt met behulp van een score, maar er wordt naar de persoon als geheel gekeken met zijn/haar persoonlijke valkuilen en kwaliteiten die ook een wisselwerking op elkaar hebben. Er is hierin ook een verandering in visie: niet enkel naar de problemen kijken van de cliënt maar ook naar diens gezonde kant. In principe zouden meerdere zorginstellingen op relatief eenvoudige wijze deze verdiepingsslag kunnen maken, ten behoeve van hun cliënten.

Inmiddels is het Emotionele intelligentie profiel volledig geïntegreerd in het behandelproces. Dit betekent dat de screeners aan de voordeur de vragenlijsten bekijken voordat er een intake kan plaatsvinden. De behandelaren bespreken de vragenlijst in het eerste behandelgesprek van de opname en stellen samen met de cliënt het behandelplan op. Ten tijde van de evaluatie en in het eindgesprek wordt de vragenlijst nogmaals besproken met de cliënt. Ook wordt er een terugvalpreventieplan gemaakt, mede op basis van het emotionele intelligentie profiel.

Op dit moment wordt er een onderzoeksopzet gemaakt om een vervolgonderzoek te starten m.b.t. de effecten van deze integratie van Emotionele intelligentie in het behandelproces.

Dit initiatief is een mooi voorbeeld van hoe kennis uit wetenschappelijk onderzoek geïntegreerd wordt in de praktijk, ten behoeve van de cliënt. Het is een samenkomst van wetenschappelijke kennis, kwalitatief betere zorg, actievere participatie vanuit de cliënt en een toename in menselijkheid en afstemming op het unieke individu.



*Uitleg over medicijngebruik tijdens de veiligheidsweek
-Sparne Ziekenhuis-*



Kinesio-tape na knieschijf-luxatie

Flevoziekenhuis - ziekenhuis

Patiënten die geholpen kunnen worden met kinesiotape hoeven, in tegenstelling tot bij een gipsverband, niet meer voor langere tijd immobiel te zijn. Dit voorkomt niet alleen de problemen die door immobiliteit kunnen ontstaan, maar zorgt er ook voor dat zij sneller weer actief kunnen deelnemen aan het gezin, school of werk.

Criteria: 2B – 2E – 9B

Componenten 3, 11

Tags: behandeling, gips, kostenbesparing, knieschijf

Wanneer de knieschijf uit de kom schiet, is in de meeste gevallen een behandeling van een gipskoker voor 6 weken het gevolg. Hierdoor is bewegen en douchen bijna onmogelijk, wat voor patiënten uiteraard heel vervelend en oncomfortabel is. Daarnaast geeft immobiliteit van het been risico op atrofie, stijfheid en trombose.

Sinds 2013 bieden de gipsverbandmeesters van het Flevoziekenhuis daarom vooral aan jongeren de keuze om de knieschijf met Kinesio-tape te behandelen.

Het behandelen met kinesiotape is een alternatieve behandelmethode die veel patiëntvriendelijker is dan het aanbrengen van gips. Door het gebruik van kinesiotape wordt voorkomen dat mensen door immobiliteit in een (tijdelijk) sociaal isolement geraken. Problemen als atrofie, stijve knieën en trombose worden voorkomen. Patiënten hebben geen antistollingsmedicatie meer nodig.

Naast het feit dat het voor patiënten veel comfortabeler is, is het bovendien kostenreducerend ten opzichte van het gebruiken van gips.

De gipsverbandmeesters willen deze behandeling voor meer mensen mogelijk maken, waarvoor scholing en gedegen onderzoek nodig is. Zij stuurden het project 'Kinesio-tape na knieschijf-luxatie' in voor de Cliënten Jaar Prijs 2013 van het Flevoziekenhuis. Met 725 van de 1.268 stemmen van de Almeerse bevolking mocht initiatiefnemer en gipsverbandmeester Gerrit-Jan Westenberg deze prijs voor het beste zorgproject van 2013 in ontvangst nemen: een kunstwerk van de Almeerse verstandelijk beperkte kunstenaar Ralph Noort (verbonden aan Atelier 'De Witte Olifant') en een geldbedrag van 2.500 euro. De Gipskamer gaat dit bedrag besteden aan scholing en onderzoek.

Zie voor meer informatie een filmpje op YouTube: <http://youtu.be/W-XLskddqvU>



*Kinesio-tape na knieschijf luxatie
-Flevoziekenhuis-*



Lunchcolleges

Sevagram - Woonzorgcentrum – Valkenheim

In woonzorgcentrum Valkenheim (Sevagram) worden eens per maand lunchcolleges georganiseerd voor en door de eigen medewerkers. Op deze manier wordt de expertise die in huis aanwezig is goed benut en zichtbaar voor iedereen en kan er tijdig gereageerd worden op thema's die op dat moment in huis spelen.

Criteria 2C – 2E – 2F
Componenten: 2, 3

Aanleiding

Medewerkers moeten aan het begin van het jaar via een opleidingscatalogus aangeven welke scholingen zij in het komende jaar wensen te volgen. Teamleiders moeten teambrede scholingen aanvragen en aandachtsfunctionarissen hebben een aantal scholingsverplichtingen. Verzorging, behandelen en ondersteunende diensten scholen niet samen, terwijl zij in het dagelijks werk wel vaak met elkaar te maken hebben en een beter begrip voor elkaars visie dus erg waardevol kan zijn.

Het idee was dat er al veel kennis en expertise in huis is, maar dat deze onvoldoende toegankelijk werd gemaakt en onbekend bleef. Dat gold ook voor alle leerlingen van de leerafdelingen en mensen die naar symposia gaan of in de vrijetijdssfeer extra kennis opdoen.

Het zou dus mooi zijn wanneer iedereen die geïnteresseerd is 1x per maand een lunchcollege van 30 tot 40 minuten zou kunnen bijwonen om zo op een toegankelijke manier op locatie in te kunnen springen op locatiegebonden vragen rondom expertisebevordering.

Aanpak

Via interviews en een informatiebrochure (uitgevoerd door Ghislaine Maas; Psychologe in het kader van arbeids-re-integratie ingezet t.b.v. dit initiatief) zijn collega's geïnformeerd over dit initiatief. Daarnaast is een groot aantal collega's gevraagd wat zij te bieden hebben en waar hun behoeftes liggen.

Van daaruit wordt het maandelijks programma vastgesteld en worden collega's benaderd een relevant thema voor te bereiden. Ook op ad hoc vragen welke in de zorg ontstaan op locatie kan snel worden ingesprongen door het lunchcollege hiervoor als platform te gebruiken en binnen afzienbare tijd expertise daar te brengen waar gewenst.

De manier waarop mensen hun expertise willen overbrengen wordt vrijgelaten: vragenlijst, bespreking, filmmateriaal, lezing, presentatie, workshop, etc.... Hierdoor blijven de lunchcolleges afwisselend en uitdagend.

Om het gevoel van gezamenlijke zorg en verantwoordelijkheid te onderstrepen zijn de lunchcolleges voor alle medewerkers en vrijwilligers van de locatie toegankelijk en worden ze door eigen collega's verzorgd.

Op termijn wordt ook de buurlocaties Oosterbeemd en de Hospices een kans geboden om aan te schuiven.

Verbeterde situatie in de praktijk

Een aantal zaken die verbeterd zijn na invoering van de lunchcolleges:

- Snellere doelgerichte kennisuitwisseling
- Laagdrempelige scholing
- Bijhouden ontwikkelingen binnen vakgebieden
- Leren kennen van elkaars kwaliteiten
- Verbinding
- Kostenbesparing

Dit initiatief maakt op meerdere manieren creatief gebruik van de interne persoonlijke mogelijkheden van medewerkers binnen Sevagram zelf zonder dat het hoge kosten met zich meebrengt of enorme vertraging door procedures en administratie.

Collegiale betrokkenheid, creativiteit en toegankelijkheid zijn hierin kernwoorden.

LunchcollegAE

Bijlage 1: Informatiebrochure en interview

Hallo collega's,

Op de locatie Valkenheim zullen binnenkort lunchcolleges (genaamd lunchcollegAE) gaan plaatsvinden, waarvan het thema per keer verschillend zal zijn. Het gaat in deze lunchcollegAE om expertisebevordering voor en door collega's. Het is de bedoeling om kennis aan elkaar over te dragen, waarbij intercollegiaal samenwerken en leren centraal staat. Het is hierbij van belang om aan te sluiten bij actuele maatschappelijke ontwikkelingen en deze te implementeren. Iedere discipline binnen Valkenheim kan een bijdrage leveren aan de lunchcollegAE. Voorbeelden van zaken die tijdens het lunchcollege aan bod zouden kunnen komen zijn:

- bepaalde ziektebeelden;
- behandelingen;
- werkprocedures;
- hulpmiddelen;
- terugkoppeling van een interessante scholing/symposium;
- bespreken van een protocol/richtlijn;
- hobby die van meerwaarde kan zijn voor de bewoners van Valkenheim.

Ook de vorm kan divers en prikkelend zijn: met een rollenspel, een workshop, een discussie aan de hand van stellingen. Precies dat wat het leuk maakt om deel te nemen!

Graag willen we inventariseren over welke onderwerpen jullie vanuit je eigen professie een bijdrage willen leveren. Daarnaast zijn we benieuwd waar jullie behoeften liggen of kennistekorten jullie signaleren in je dagelijks werk.

Ghislaine zal een aantal mensen op de werkvloer benaderen om de vragenlijst op de volgende pagina te beantwoorden.

De LunchcollegAE zal met een flyer aangekondigd worden waar, wanneer, welk thema aangeboden wordt.



LunchcollegAE

Vragenlijst voor lunchcollegAE Valkenheim

- Welke kennis vanuit je eigen discipline zou nuttig zijn om tijdens een lunchcollege te delen met collega's binnen Valkenheim?
- Zou jij een bijdrage willen leveren aan een lunchcollege en wat zou je bijdrage dan zijn?
- Heb je hiervoor specifieke voorzieningen nodig (bijv. flip-over, beamer)?
- Zijn er naar jouw mening hiaten of onderwerpen/thema's waar meer aandacht aan mag worden besteed binnen Valkenheim?
- Over welke onderwerpen/thema's zou je persoonlijk meer willen weten?

Bedankt voor je moeite!

LunchcollegAE

Project: Opzetten expertisebijeenkomsten voor en door collega's op de locatie Valkenheim.

Op afdelingen wordt regelmatig door team zorg of behandelaars gesignaleerd dat een bepaalde expertise ontbreekt in het zorgverleningsproces binnen het hele behandelteam maar ook bij faciliterende medewerkers en vrijwilligers. De huidige scholingsprocedure is vaak log en niet afgestemd op vragen die lopende het jaar of ad hoc ontstaan. (opleidingscatalogus, begrotingscyclus etc.). Ook de verleturen van medewerkers maken veelvuldige scholing een moeilijk te realiseren aandachtsgebied.

Hoe kan dit creatiever worden opgelost?

Is er bij expertisebevordering niet een sterkere verbinding tussen alle disciplines en betrokken medewerkers te realiseren?

Hoe maken we expertisebevordering laagdrempelig en interessanter voor onszelf?

Dit sluit aan bij de visie op opleiding waarbij medewerkers zelf steeds meer verantwoordelijkheid nemen voor hun ontwikkeling en Sevagram zich wil profileren als een lerende organisatie.

Traject:

Draagvlak inventariseren binnen de locatie zelf.

1. gesprek Teamleiders Valkenheim
2. gesprek Locatiemanager Valkenheim
3. terugkoppeling in planetree focusgroep
4. terugkoppeling in (para) medisch overleg

Collega's informeren en betrekken.

5. flyer met informatie over initiatief ontwikkelen
6. interview format vormgeven
7. interviews afnemen
8. inventariseren behoeftes en expertise op locatie

Deskundigheidsbevordering faciliteren

9. structurele data plannen en thema's inplannen i.o. TL
10. flyer ontwikkelen met info maandelijkse LunchcollegAE
11. ad hoc vragen faciliteren in LunchcollegAE

Evaluatie

12. Evaluatie eerste lunchcollegAE (format ontwikkelen)

Implementeren en uitdragen

13. Op termijn collega's Oosterbeemd en Hospice ook uitnodigen
14. Op termijn collega's Oosterbeemd en Hospice ook vragen om bijdrage
15. Evaluatie en voorstel voor vervolg in najaar 2014, 2015 en verder
16. Inbedding in organisatie Sevagram, Valkenheim





Verpleegkundigen in opleiding
-Spaarne Ziekenhuis-



Taakanalyses voor een persoonlijk activiteitenprogramma

Fatima Zorg - Gehandicaptenzorg

Ernstig beperkte cliënten komen vaak niet in aanmerking voor dagbesteding buiten de groep, maar hebben wel behoefte aan aandacht en activiteiten. Een team van Fatima Zorg had zo'n cliënt in de groep en is op het idee gekomen om activiteiten te zoeken of ontwikkelen die passen bij de verschillende gemoedstoestanden van deze cliënt en deze te bundelen in een overzichtelijk mapje. De activiteiten werden gekozen op basis van de reactie van de cliënt zelf. Resultaat is dat de cliënt merkbaar beter in haar vel zit en een beter contact heeft met de begeleiding.

Criteria 2B - 2E - 2I - 2K - 7A - 7B - 7C - 8A

Componenten 1, 2, 5, 9

Tags: zingeving, activiteit, aanvullende zorg

Aanleiding

Op de groep Elzenpas 5/6 woont een cliënt die zeer beperkt is. Hierdoor neemt ze weinig deel aan de activiteiten op de groep. Ook ligt ze veel op haar slaapkamer in bed, vanwege drukte op de groep en slijmvorming waardoor ze niet langer dan een half uur in haar rolstoel kan zitten. Het team zag in dat ze deze cliënt toch nog korte intense momenten aan konden bieden, waarbij de cliënt uit reactie liet blijken dat ze deze momenten erg leuk vond. Het team raakte hierdoor gemotiveerd om gerichte activiteiten met deze cliënt te ondernemen. Belangrijk is dan wel dat de activiteiten helemaal op haar behoeften afgestemd zouden worden.

Aanpak

Voor deze cliënt is een taakanalyse gestart waarin staat welke activiteiten je met haar kunt ondernemen. Eerst is onderzocht welke activiteiten leuk zijn om te doen bij haar. Hierbij is haar reactie geobserveerd om te kunnen bepalen of de activiteit zinvol is en hoelang de spanningsboog van de cliënt is. Ook is gekeken naar de verschillende stemmingen van de cliënt: slapen, duf, alert, zodat de activiteiten ook hierop konden worden

aangepast. Wanneer ze erg slaperig is kun je haar bijvoorbeeld een rustig en zacht verhaal voorlezen of haar een massage geven. Als ze de volgende keer erg alert is kun je bijvoorbeeld gaan wandelen of een badactiviteit doen. Zo is er altijd wel een activiteit die je samen kunt ondernemen. Afgesproken is dat er iedere avond en de woensdagmiddag een activiteit gedaan wordt, zodat het nooit vergeten wordt. De activiteit wordt gestart en afgesloten met een liedje van Woezel en Pip. Zo weet de cliënt dat we gaan beginnen en wanneer het afgelopen is.

Verbeterde situatie in de praktijk

De cliënt is sinds de start van deze activiteiten alerter en beter te pas. Ook is het contact tussen de begeleiders en de cliënt verbeterd doordat er andere aandacht is, niet alleen voor de verzorging.

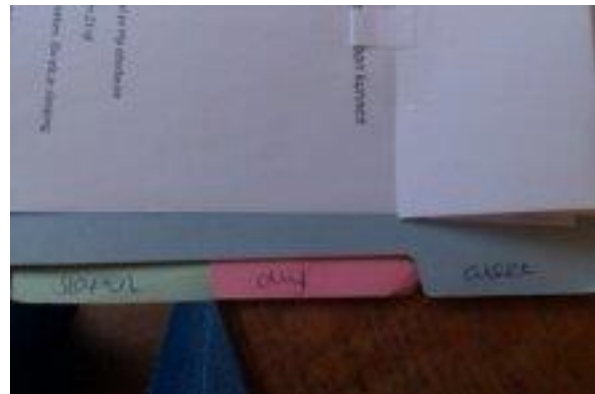
Het mapje waarin de verschillende activiteiten zijn opgenomen is ook voor nieuwe collega's en stagiaires erg handig. Ze kennen de cliënt nog niet zo goed maar door het mapje met activiteiten weten ze welke activiteiten ze met de cliënt kunnen doen en maken zo makkelijker contact met deze cliënt. Het mapje ligt op de kamer van de cliënt.

Wat is uniek aan dit initiatief?

Het team is op zoek gegaan naar activiteiten die bij de cliënt past.

De vorm van activiteiten zijn afgestemd op de cliënt en lokken een reactie bij haar uit. Deze activiteiten zijn in een mapje gestopt en gebundeld per stemming. Zo kun je gemakkelijk een activiteit kiezen die bij haar stemming past. Hierdoor is het gemakkelijk in gebruik.

Dit initiatief kan als voorbeeld dienen voor andere cliënten die ernstig beperkt zijn en daardoor doorgaans niet in aanmerking komen voor dagbesteding buiten de groep.



De tabbladen die in het mapje zitten: slapen, duf en alert. Zo kan direct een activiteit gekozen worden die bij haar stemming past.





*Handmassage voor medewerkers tijdens de Zorg dat je BIJ blijft markt
-Gemini Ziekenhuis-*



Zorg dat je Bij blijft markt!

Gemini Ziekenhuis – MGG Groep - ziekenhuis

In 2012 is het Gemini Ziekenhuis in Den Helder begonnen met een jaarlijkse Zorg dat je Bij blijft markt. De markt heeft tot doel om verpleegkundigen en alle andere medewerkers te informeren over o.a. organisatorische prioriteiten, ze bij te scholen en meer verbondenheid en betrokkenheid in de organisatie te creëren. Sinds 2013 wordt de markt ook georganiseerd in het MCA te Alkmaar.

Criteria 1B - 1C - 2F - 2G
Componenten 2, 3, 10, 12
Tags: markt, informatie

Aanleiding

Binnen de MCA Gemini Groep (MGG) zijn in 2012 nieuwe kernwaarden vastgesteld: Ambitieuw, Samen en Betrokken. Er is een plan geschreven om deze te laden. Eén van de ideeën was kennis maken met de kernwaarden.

Daarnaast werd nagedacht over de ziekenhuisbrede uitrol van het zorgpartnerprogramma.



Een verpleegkundige kwam met het idee om een markt te organiseren waar verpleegkundigen op een leuke wijze relatief veel informatie kunnen vergaren op het gebied van nieuwe ontwikkelingen, zowel intern als extern, binnen het vakgebied.

De markt heeft de naam 'Zorg dat je Bij blijft markt' gekregen, mede omdat de Bij het beeldmerk is geworden van de kernwaarden.

Aanpak

Doelgroep:

- Verpleegkundigen (voornaamste en grootste doelgroep)
- Polikliniek medewerkers
- Medisch specialisten
- KIC (Kwaliteit, informatievoorziening & communicatie)



- Leidinggevenden en managers zorg
- Raad van bestuur
- P&O
- Medisch ondersteunende diensten
- Cliëntenraad
- Overige belangstellenden

Er is een coördinatiegroep samengesteld, bestaande uit de Coördinator Planetree, 1 zorghoofd kliniek, 1 zorghoofd polikliniek, 1 verpleegkundige, tevens VAR lid en 1 communicatie adviseur.

Zij hebben een actieplan gemaakt voor uitvoer en organisatie van de markt. Er is een bericht geplaatst op internet en er is geïnventariseerd onder verpleegkundigen aan welke onderwerpen behoefte was. Dit heeft als gevolg gehad dat de volgende onderwerpen een kraam hebben bemenst tijdens de markt:

- Lean
- Zorgpartnerprogramma
- Zorgpad stervensfase
- ShareCare
- EVD
- Kernwaarden
- SIT en EWS
- Vrijheidsbeperkende middelen en valpreventie
- Klinisch redeneren
- SWD, stoma, wond en decubitus zorg

Daarnaast was er ruimte voor ontspanning;

- Koffiecorner voor ontmoeting, kennis delen en bijkletsen
- Achtergrondmuziek, een student piano heeft de hele dag voor muzikaal behang gezorgd
- Optreden van Gemini medewerkers; 3 keer een kort zangoptreden van 2 medewerkers
- Kinderopvang; een kinderhoekje in de zaal zodat marktbezoekers hun kinderen mee konden nemen maar zelf ongestoord hun informatie op konden halen
- Handmassage; per 01-01-2013 zijn we gestart met handmassage. De eerste markt was op 21-11-12, de dames(vrijwilligers) nog in opleiding hebben de marktbezoekers getrakteerd op een handmassage. Dit had een tweeledig doel:
 - o Oefening voor de handmasseurs
 - o Verpleegkundigen kennis laten maken met handmassage zodat zij als ambassadeurs op de afdeling konden op gaan treden.

Beide doelen zijn gehaald.

Ieder standlid heeft zijn/haar eigen stand ingericht en de organisatie heeft gezorgd voor algemene zaken zoals stroom en dergelijke.

Bij binnenkomst kreeg en ieder een stempelkaart. Hiermee konden ze een stempel verdienen per kraam. Bij iedere kraam werd een opdracht gegeven en als deze goed uitgevoerd was kreeg men een stempel. Bij een volle stempelkaart (dus alle informatie halen die op de markt te verkrijgen was) had men recht op een goodie bag.

Deze goodie bag was gewild: er zaten mooie, leuke en bruikbare goodies in gesponsord door zowel interne diensten als externe bedrijven.

Goodies die bruikbaar en uiteraard leuk waren: zaklampje voor in de nachtdienst, rekenmachine voor medicatie berekeningen en een hanghorloge (i.v.m. handhygiëne) Ook hadden bezoekers met een volle kaart recht op 3 accreditatiepunten. Zowel nuttig, informatief als een leuke manier om de verplichte bijscholingspunten te behalen dus. Aan het eind van de dag was er voor een ieder die meegewerkt heeft een klein kadootje.



Resultaat en evaluatie

De markt was een groot succes. Ruim 300 medewerkers en verpleegkundigen in opleiding hebben de markt bezocht. Zij hebben zeer positieve reacties achtergelaten bij de organisatie:

- *Voor herhaling vatbaar*
- *Geweldige dag*
- *Volgend jaar weer*
- *Wat was het gezellig en wat heb ik veel geleerd*
- *Ook weer collega's van andere afdelingen gesproken*
- *Heerlijk die handmassage*
- *Wat fijn dat ik mijn kind mee kon nemen*
- *Top georganiseerd*

De markt is met een klein budget van de grond gekomen en heeft in totaal nog geen €3000,00 gekost. Dit is inclusief drukwerk, catering en benodigdheden voor de stands. Manuren zijn hier niet in meegenomen omdat medewerkers de tijd vergoed kregen van de eigen afdeling.

Vervolg

De markt is ook bij de raad van bestuur niet onopgemerkt gebleven. Zo heeft de organisatie van hen de opdracht gekregen de markt in 2013 weer te organiseren maar dan op beide locaties: zowel in het Gemini als in het MCA.

De opdracht werd nog iets uitgebreid:

Organiseer de Zorg dat je Bij blijft markt op beide locaties in de maand november, de maand van de patiëntveiligheid!

In 2013 heeft de markt plaatsgevonden op 04 november in het Gemini Ziekenhuis als opening van de maand van de patiëntveiligheid en op 06 november in het MCA.

De coördinatiegroep was toen samengesteld uit medewerkers van beide locaties.

Uniek in 2013:

- Beide markten hebben stands met dezelfde onderwerpen en waar mogelijk dezelfde inhoud

- Op beide locaties worden de stands bemenst door medewerkers van beide locaties
- Hierdoor wordt Samen en samenwerking gestimuleerd
- Maar ook Betrokkenheid bij de andere locatie wordt hiermee bereikt
- Ambitieuus is het voor sommige afdelingen/projecten omdat er nog weinig samenwerking bestaat (nog niet geïntegreerde afdelingen en diensten)

Onderwerpen die in 2013 op de markt een stand hadden:

1. VAR
2. Moreel beraad
3. E-learning en herregistratie BIG
4. Klinisch redeneren
5. Evidence Based Practice
6. LEAN
7. Goede patiëntenvoorlichting maakt het onderzoek en/of de behandeling veiliger. Hoe doe je dat?
8. Veilige zorg
9. Vrijheidsbeperking? Nee, tenzij...
10. Hygiëne en infectie preventie
11. Zorgpaden
12. Medische apparatuur
13. VIM

Nieuw in 2013:

- auditvragen m.b.t. Niaz indicatoren. Per kraam zijn audit vragen opgesteld die passen bij het onderwerp van de kraam en die horen bij betreffende Niaz indicatoren. Deze vragen moeten ook worden beantwoord om een stempel te krijgen
- Ook dit dient een tweeledig doel:
 - o op een ongedwongen manier een (gedeelte) van een Niaz audit kunnen doen, die organisatiebreed is. Dit scheelt tijd en geld op afdelingsniveau
 - o verbinden van diverse trajecten, doelen, verplichtingen om zo ook tijd en geld te besparen
- de markt heeft een thema: patiëntveiligheid

Overige onderwerpen die tijdens de maand van de patiënt veiligheid de revue passeren:

- Bespreken van een calamiteit door een arts
- Voortgang alle VMS thema's
- CRM
- SBARR
- Effectief en efficiënt werken (Lean) in combinatie met CRM
- Uitreiking Infectiepreventie prijs
- MIP/VIM en PRI
- Teamcheck
- Campagne voor:
 - o Dragen van personeelsbadge
 - o Locken van PC en sluiten van deuren
 - o Dossiers opruimen en achter slot

Waarom zou iedere organisatie een vergelijkbare markt moeten houden?

- Het helpt om op een leuke, ongedwongen manier verpleegkundigen en overige medewerkers bijscholing aan te bieden.



- Makkelijk overdraagbaar naar een andere organisatie
- Verbinden van diverse projecten, verplichtingen en mensen om zo te komen tot efficiënter en effectiever werken waarbij wel voldaan wordt aan de behoefte van de medewerker(s) en de mensgerichte kant van de zorg en zorgverleners belicht wordt
- Een relatief goedkoop initiatief om veel informatie bij een beroepsgroep of groepen te brengen
- Ook overige medewerkers zijn welkom en zij leren over de onderwerpen waar verpleegkundigen mee te maken hebben wat wederzijds begrip en respect oplevert.

4 - Gezond eten, drinken en bewegen

Beweegweek

Vilente - woonzorgcentrum

Om valincidenten te voorkomen is het belangrijk de cliënt mobiel te houden, de omgeving te controleren op valgevaarlijke situaties en hulpmiddelen in goede staat te houden. Vilente geeft haar valpreventiebeleid jaarlijks een boost door de Beweegweek te organiseren bij al haar locaties, waarin bovengenoemde zaken extra aandacht krijgen. Doordat kennis wordt gemaakt met nieuwe activiteiten, materialen en hulpmiddelen, helpt deze week ook om in de rest van het jaar bewegen en preventie meer aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van de cliënten.

Criteria 1D – 2J – 6F – 6J – 7B – 7C – 10A

Componenten 2, 3, 4, 5, 6, 7

Tags: bewegen, valpreventie, veiligheid

Aanleiding

Sinds 2007 werkt Vilente actief aan het valpreventiebeleid. Eén van de belangrijkste onderdelen van primaire cliëntgerichte valpreventie is het mobiel houden van de cliënt. Hoe sterker de spieren en hoe mobieler de cliënt is, hoe kleiner de kans op vallen. Hiervoor wordt de cliënt gestimuleerd te bewegen in het normale dagelijks leven en met speciaal beweegaanbod.

Daarnaast zijn er ook een aantal zaken die gericht zijn op een veilige omgeving voor de cliënt, zoals controles van de omgeving op valgevaarlijke situaties en controles van hulpmiddelen waaronder rollators.

Om de cliënt te motiveren tot meer bewegen, moet er naast een beweegaanbod ook een intrinsieke prikkel bij de cliënt zijn om het daadwerkelijk te gaan doen. Om te werken aan deze motivatie bij cliënten en om ook de omgevingsgerichte preventieve maatregelen te borgen in het proces, is de Vilente Beweegweek geïnitieerd.

Aanpak

Elk jaar vindt in het voorjaar op alle locaties een Vilente Beweegweek plaats. De Beweegweek dient om de aandacht te vestigen op bewegen/valpreventie. Door activiteiten die hiermee te maken hebben te concentreren in één week wordt de aandacht gegeneerd. Uiteraard kunnen succesvolle activiteiten ook buiten de week herhaald worden.

De Beweegweek is niet alleen voor de bewoners van de locatie, ook cliënten van de thuiszorg en buurtbewoners zijn van harte welkom bij de activiteiten. Ook familieleden worden bij de activiteiten betrokken. Aan sommige activiteiten doen medewerkers mee.

De Beweegweek start met een feestelijke opening. De invulling van het programma wisselt per locatie en wordt afgestemd op de wensen van de cliënten. Voorbeelden van activiteiten zijn:

- Actieve koffie
- Zwemmen
- Rolstoeldansen
- Jeu de boules
- Volksdansen
- Fittest
- 6-kamp
- Rollatorspelcircuit

- Koersbal
- Sjoelen
- Wandelvierdaagse met Blarenbal als afsluiting
- Dartdemonstratie
- Percussie
- Informatiemarkt
- Ochtendgymnastiek

Tijdens de Beweegweek wordt ook aandacht besteed aan gezonde voeding, omdat voeding invloed heeft op bewegen en vice versa.

Op elke locatie is er een projectleider van de Beweegweek. De projectleider, vaak een activiteitenbegeleider, werkt samen met fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten en vrijwilligers. Het Kenniscentrum van Vilente ondersteunt de Beweegweek met onder meer PR en hulp bij sponsoring. Vrijwilligers helpen bij de uitvoering van activiteiten. Daarnaast is er een samenwerking met lokale verenigingen, bijvoorbeeld een volksdansgroep en winkels zoals opticiens en audiciens.

De kosten van de Beweegweek zijn minimaal. Er wordt veel gebruik gemaakt van materialen die al op de locatie aanwezig zijn en materialen worden van andere locaties geleend (bijvoorbeeld een duofiets of koersbalbaan). Nieuwe beweegapparaten, die kosteloos op proef worden geplaatst, worden juist in de Beweegweek uitgeprobeerd (bijvoorbeeld de Motomed). Daarnaast worden sponsoren benaderd voor de aanschaf van klein en groot beweegmateriaal zoals ballen, fietsen, hometrainers en loopbruggen.

Verbeterde situatie in de praktijk

- Er is meer aandacht voor het belang van bewegen en goede voeding daarbij bij zowel cliënten als medewerkers.
- (Nieuwe vormen van) bewegen wordt gestimuleerd en na de Beweegweek in stand gehouden.
- Cliënten hebben meer vertrouwen in hun lichaam en in hulpmiddelen bij bewegen.
- Cliënten zijn enthousiast over de activiteiten.
- Goede contacten van Vilente met externe leveranciers en lokale organisaties.

Door de aandacht en maatregelen met betrekking tot bewegen, wordt er ook gewerkt aan de preventie van vallen en het voorkomen van ernstig letsel.



Volksdansen op locatie De Pleinen



'Tennissen' op locatie Pieter Pauw

Tijdens de week zijn er vele leuke activiteiten voor bewoners die te maken hebben met bewegen. Bovendien maken zij kennis met nieuwe manieren van bewegen en sporten. Voorbeelden:

- Bewegen met de Xbox-Kinect
- Bewegen met de Silverfit
- Bewegen op de fitnessapparaten, die op alle locaties beschikbaar zijn (zoals bijvoorbeeld hometrainer, loopbrug, geropully, geropress, duofiets, koersbal).
- Bewegen op de Motomed: een indoorfiets met beeldscherm. Op het scherm zijn beelden van de omgeving/een stad te zien, zodat het lijkt alsof men hier doorheen fietst.

Tevens wordt in de Beweegweek de fysieke veiligheid van hulpmiddelen en de fysieke en sociale leefomgeving benadrukt en gecheckt. Voorbeelden:

- De rollatorcheck. De rollators van de cliënten worden nagekeken op defecten en cliënten leren (weer) goed lopen achter de rollator. Dat bevordert dat cliënten (weer) veilig en met vertrouwen zelfstandig kunnen bewegen.
- Betrekken van medewerkers. De medewerkers worden op het belang van bewegen bij ouderen en op de preventie van vallen gewezen. Niet alleen door de activiteiten die gaande zijn, ook in teamoverleggen tijdens deze week is er aandacht hiervoor.
- Locatiekeuring. In de beweegweek controleert de leidinggevende samen met een collega van de technische dienst en de ergotherapeut de veiligheid van de fysieke omgeving van de locatie, in het kader van valpreventie. Dit dient één keer per jaar gedaan te worden. De Beweegweek is een goede aanleiding en reminder om deze check te doen.

Ook kunnen de cliënten diverse lichamelijke tests doen en adviezen krijgen. Daarmee wordt nagegaan of er lichamelijke ongemakken zijn die het bewegen belemmeren. Voorbeelden zijn:

- Oogtest
- Gehoortest
- Balanstest
- Schoenadvies
- Beenkrachttest
- Body Mass Index meting

Uiteraard wordt rekening gehouden met cliënten waarvoor al het lichamelijk actief zijn te veel wordt. Dan wordt er een rustdag ingepland. Op die dag is er wel een programma, met bijvoorbeeld ontspannings- en ademhalingsoefeningen of een film over een sport of dans.





*Kookproject De Boulevard
-Warmande-*



Alternatieve vierdaagse voor bewoners

Rivas Zorggroep – zorgcentrum – De Wieken – De Waalburcht – De Markt

Medewerkers van 3 zorgcentra van Rivas Zorggroep in Papendrecht hebben een alternatieve vierdaagse georganiseerd voor hun bewoners en hun naasten. Zij kregen hierbij hulp van landelijke en lokale organisaties en middenstand. Het was zo'n succes, dat de vierdaagse in volgende jaren opnieuw georganiseerd zal worden.

Criteria: 4B - 6I - 7A - 7C - 10B

Componenten 4, 5, 8, 9, 10, 12

Tags: beweging, activiteit, evenement, sponsor

Drie zorgcentra van Rivas Zorggroep (de Wieken, de Waalburcht en de Markt) hebben een alternatieve vierdaagse voor bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers georganiseerd in de week van de Nijmeegse vierdaagse, van 16 t/m 19 juli 2013.

Aanpak



Het begon met een idee, maar het was bijna niet te overzien wat er nodig was om dit idee te verwezenlijken en hoe zaken zouden lopen. Met ondersteuning van de verschillende teamleiders zijn de medewerkers aan de slag gegaan.

Er is eerst een draaiboek opgesteld (zie de bijlage) en er zijn brieven verstuurd naar de bewoners en/of de contactpersonen. Deelnemers konden zich aanmelden bij de verschillende locaties. Het cliëntenoverleg van de locaties en vrijwilligers zijn benaderd voor ondersteuning.

Verder zijn externe organisaties bij dit project betrokken, zoals het Rode Kruis (EHBO) en speeltuinvereniging de Zonnebloem (klaarovers), om de veiligheid te waar-

borgen.

Er zijn portofoons beschikbaar voor de communicatie tussen de coördinatoren.

De lokale winkeliers zijn benaderd voor het sponsoren van pakjes drinken, koeken, gladiolen en broodjes kroket. Zij hebben allen hun steun toegezegd.

Voor de laatste dag is geregeld dat er een tent op het marktplein staat voor het 'inhalen' van de deelnemers. Deze is door de gemeente ter beschikking gesteld. Burgemeester en wethouder zijn benaderd om de deelnemers te ontvangen op de markt, samen met de regiomanager. De Bretelboys ondersteunden het geheel met een vrolijke noot. Deelnemers kregen een medaille en een gladiool na afloop van de laatste wandeling.

Succes

Er is vier dagen achtereen met een grote groep bewoners gewandeld door Papendrecht. Na verloop van de dagen kwamen er steeds meer deelnemers bij. De route van de wandeltocht liep langs de drie locaties. De bewoners en begeleiders hebben zichtbaar genoten en vroegen zelfs of dit niet vaker georganiseerd kan worden. Dit is een uitstekend voorbeeld van Planetree component 8: vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol. Cliënten, familie, vrijwilligers en medewerkers hebben een heel plezierig contact met elkaar ervaren.



Het bijzondere aan dit initiatief is de samenwerking tussen de drie locaties en de diverse organisaties binnen Papendrecht op zo een omvangrijke schaal. Het vraagt ook best lef om een activiteit van zo een grootte op te zetten. Het laat zien dat iedereen een positieve aanpak direct herkent en dat je er dan als vanzelf deel van uit wil maken.



Bijlage:

Draaiboek alternatieve vierdaagse

Draaiboek

Draaiboek Rivas Vierdaagse dag 1, 16 juli 2013					
Tijd	Wat	Wie	Locatie	Coördinatie	
09.00 uur	Briefing vierdaagse dag 1 Wieken + Uitwisselen telefoonnummers Testen Portofoon Banden van rolstoelen controleren	- Verkeersregelaars - Cliëntenraad - Act. begeleiding - Hans Stout - EHBO (Berlingo)	Restaurant de Wieken	Act. Begeleiding EHBO	
09.00 uur	Briefing vierdaagse dag 1 Markt	- Cliëntenraad - Act. Begeleiding	Marktzal de Markt	Act. begeleiding	
09.15 uur	Klaarzetten kraam Wieken - Beker water + rietjes - Kratten fruit - Vuilnisbakken	- Cliëntenraad	Aan de zijdeur van de Wieken	Cliëntenraad	
09.30 uur	Briefing vierdaagse dag 1 Waalburcht	- Cliëntenraad - Act. Begeleiding		Act. begeleiding	
09.45 uur	Klaarzetten kraam Markt - Beker water + rietjes - Vuilnisbakken	- Cliëntenraad	Op het terras van de Markt	Cliëntenraad	
10.00 uur	Klaarzetten kraam Waalburcht - Pakjes sap - Koeken - Vuilnisbakken	- Cliëntenraad		Cliëntenraad	
10.15 uur	Verzamelen lopers Wieken	- Bewoners - Begeleiding - Ehbo	In het restaurant van de Wieken	Act.begeleiding Wieken	

Dubbeltklik voor pdf (in digitale versie Verbetergids)



Samen op de trampoline
- S&L Zorg-



Spaarne on the move – fitte medewerkers

Spaarne Ziekenhuis - ziekenhuis

Een actieve leefstijl kan bijdragen aan de vermindering van de impact van de hoge fysieke en mentale belasting van zorgmedewerkers. Die belasting zorgt vaak voor meer ziek-

teverzuim, waardoor naast de medewerker zelf ook de organisatie en maatschappij hier last van hebben. Het Spaarne Ziekenhuis is hierom gestart met Spaarne on the Move, een beweegprogramma voor en door de eigen medewerkers, waarbij medewerkers na hun werk kunnen deelnemen aan een variatie aan beweegactiviteiten. De positieve effecten zijn meteen merkbaar en worden door de medewerkers vaak ook doorgezet nadat het programma is afgelopen.

Criteria 2F – 7C – 9B – 10A

Componenten 4, 5, 10

Tags: bewegen, medewerker, gezondheid, fit

Aanleiding

Medewerkers in de zorg zijn vooral bezig met het zorgen voor anderen. Het is een relatief zware baan die vaak gepaard gaat met wisseldiensten. Een druk sociaal leven, bijvoorbeeld als mantelzorger, maakt het eveneens vaak moeilijk om te investeren in de eigen gezondheid. De zorg voor de eigen fitheid schiet er bij deze doelgroep vaak bij in, waardoor niet of nauwelijks aan sporten wordt toegekomen.

Een actieve leefstijl kan bijdragen tot vermindering van de impact van de hoge fysieke en mentale belasting van zorgmedewerkers. Meer actieve sporters in de zorg heeft niet alleen positieve gevolgen voor de medewerker zelf maar ook voor de werkgever (sporters verzuimen gemiddeld 3%; niet sporters 5,9%) en de maatschappij (met een toenemende vergrijzing, de daardoor stijgende zorgvraag en een krimpend aanbod van medewerkers in de zorg).

Aanpak

In aansluiting op de sportnota 2009-2012 van de gemeente Haarlemmermeer – waarin opgenomen het sportprogramma “bedrijven en sport/bedrijfssport” - is het Spaarne Ziekenhuis (SZ) met 4 lokale sportaanbieders (Atletiekvereniging Haarlemmermeer, De Praktijk Heemstede, Nieuw Groenendaal, Futsure Health) een samenwerkingsverband aangegaan om het welzijn, de gezondheid en daarmee de inzetbaarheid van de eigen medewerkers te verbeteren.

Gebruikmakend van de interventies Bedrijfssport en Start to Run biedt het SZ haar medewerkers een gecombineerd programma aan om de eigen empowerment en gezondheid te bevorderen. Om de drempel daartoe te verlagen kan vanaf 7 oktober 2013 gedurende 10 weken onder coaching/ begeleiding van **eigen** gekwalificeerde medewerkers van het SZ **gratis** aansluitend aan de werktijd een trainingsprogramma worden gevolgd op eigen niveau in de volgende activiteiten:

- **Fitness** staat onder begeleiding van de eigen fysiotherapeut Juun Akkermans, die onder meer gespecialiseerd is in sportfysiotherapie en hart- en longrevalidatie. Zijn passie zit in het begeleiden, inspireren en motiveren van mensen om via revalidatie- en fitnessstraining de dagelijkse problemen beter de baas te kunnen.
- **Aikido** een Japanse krijgskunst zonder agressie, waarvan een belangrijk kenmerk is dat je niet reageert op je tegenstander met tegenkracht (“schrapp zetten”) maar met meegeven. De training wordt verzorgd door Quirijn Duchateau, datamanager bij de concernstaf van het SZ. Quirijn heeft meer dan 20 jaar aikido ervaring, heeft in 2000 zijn zwarte band behaald en is een enthousiaste, betrokken aikidoleraar.
- **Dynamic Yoga (hatha)** een rustige vorm van yoga, waarin sensitiviteit en bewustzijn van het lichaam en eigen ruimte centraal staan. Door de focus op je lijf, onderbreek je de aanhoudende stroom van gedachten die opkomen en voor span-

ning kunnen zorgen. De yogalessen worden verzorgd door Mijke Linders, GZ psycholoog in het SZ en gecertificeerd yoga docent.

Daarnaast kan deelgenomen worden aan "Start to Run"; hardlopen onder begeleiding van een trainer van de Atletiekvereniging Haarlemmermeer.

Om de medewerkers te stimuleren actief te blijven sporten wordt hen na de 10 gratis trainingsweken de mogelijkheid geboden om aan de hand van een SZ-lidmaatschap tegen gereduceerd tarief door te stromen naar het sportaanbod van de samenwerkende lokale sportaanbieders op de eigen SZ locaties (hiermee wordt borging van de sportroutine bewerkstelligd).

Verbeterde situatie in de praktijk

Het initiatief tot gratis sporten onder begeleiding van eigen coaches in eigen SZ locaties heeft al het nodige resultaat opgeleverd. Het eerste blok kende al 60 enthousiaste medewerkers die werden aangezet om de gezondheid "sportief" te stimuleren. Voor het tweede blok waren 65 medewerkers ingeschreven. Uit reacties (quotes vanuit de eerste evaluatie-enquête en de "stoplichten" evaluatie die wekelijks door deelnemers wordt ingevuld) blijkt het initiatief tot Bedrijfssport goed te worden ontvangen. Dit wordt tevens geïllustreerd door onderstaande sfeerimpressie.



Enkele quotes:

"Geweldig op je werk sporten. Geen gedoe met 's avonds nog op pad, gewoon aansluitend. Erg prettig"

"Ik vind het echt onwijs goed dat de werkgever ons deze mogelijkheid biedt. Ik denk erover om door te gaan omdat het voor mij een belangrijk rustpunt is in de week."

"Heel leuk initiatief. Fijn dat het op de werkvloer is. Zou graag nog eens aikido en/of fitness proberen. Sporten doe ik al heel mijn leven in meerdere of mindere mate en hoop dit nog heel lang te kunnen blijven doen."

Het project "Spaarne on the Move" bevordert niet alleen het welzijn en de gezondheid van de eigen SZ medewerkers, maar draagt tegelijkertijd bij aan een duurzame inzetbaarheid van de medewerkers hetgeen zowel een persoonlijk, organisatorisch als maatschappelijk belang dient.





*Speciaal verjaardagsmenu voor patiënten
-Spaarne Ziekenhuis-*

5 - Aanvullende zorg en zingeving

Aandacht voor de hele mens tijdens chemotherapie

Maasziekenhuis Pantein - ziekenhuis

Het team van dagbehandeling van het Maasziekenhuis kreeg regelmatig vragen over uiterlijke verzorging van patiënten die kwamen voor chemotherapie. Ook merkten zij dat veel patiënten behoefte hadden aan ontspanning en lotgenotencontact. Met deze wetenschap zijn zij in- en extern op zoek gegaan naar mogelijkheden om in de behoefte te kunnen voorzien, resulterend in diverse massages en workshops.

Criteria 1D – 2B – 2E – 7C -8A – 9A – 9B

Componenten 1, 2, 3, 5

Tags: ontspanning, lotgenoten, workshop, massage, oncologie

Aanleiding

Patiënten met kanker bezochten de dagbehandeling van de oncologieafdeling natuurlijk vooral voor hun onderzoek of behandeling. Er was niet standaard extra aandacht of zorg voor ontspanning en lotgenotencontact. Regelmatig kreeg het team vragen over uiterlijke verzorging en het team probeerde de patiënt dan zo goed mogelijk te informeren. Echte kennis om goed te kunnen adviseren ontbrak echter.

Ook zaten mensen vaak gespannen in de behandelstoel. Een gesprek aangaan helpt om te ontspannen, maar een gesprek tijdens een massage is een echte meerwaarde, zo leek het team.

Aanpak

Het team van de dagbehandeling is in co-creatie met zowel in- als externen gekomen tot het realiseren van een aantal geschikte activiteiten.

Gedurende de behandeling kunnen patiënten met kanker wekelijks massages ontvangen, deelnemen aan de workshops "Look good, feel better" en "Kleur en Stijl". Op deze manier wordt aandacht besteed aan de uiterlijke gevolgen van kanker en hoe hiermee omgegaan kan worden. Patiënten hoeven zich daarover niet onzeker te voelen. Veel mensen komen de afdeling op met bepaalde stress, maar door tijdens een massage een gesprek aan te gaan, wordt door de patiënten als zeer positief beoordeeld. De verpleegkundigen van de afdeling hebben in het realiseren van deze zorg zelf een grote actieve rol gespeeld. Zij zoeken constant naar



Anneke van Elen (oncologieverpleegkundige):

"Vanaf 25 november a.s. gaat de afdeling RUCO/B1 de workshop Kleur en Stijl organiseren voor haar patiënten. Tijdens een 'try out' workshop konden collega's de workshop alvast uitproberen. Op de foto zie je hoe je met gekleurde doeken het effect van kleuren op je uitstraling kunt laten zien en waarom de ene kleur beter staat dan de andere. De mix van huid-, haar- en oogkleur bepaalt welke kleuren het beste bij iemand passen."

mogelijkheden en middelen om zaken te realiseren voor hun patiënten.

Verbeterde situatie in de praktijk

Patiënten die chemotherapie ondergaan voelen zich na een workshop zekerder over hun uiterlijk en krijgen positieve reacties uit hun omgeving waardoor ze zich prettiger voelen. Daarnaast zijn ze tijdens de workshops samen met mensen die "hetzelfde" meemaken en dit lotgenotencontact werkt "helend", omdat zij zo op een laagdrempelige manier dingen met elkaar kunnen delen.

De masseuse informeert bij de patiënt naar zijn wensen, zo kan zij een stoelmassage verzorgen of alleen een hand- of voetmassage. Massage heeft een ontspannend effect.



*Bingo met pictogrammen in plaats van met cijfers en/of letters
- Fatima Zorg -*



Mindfulness voor medewerkers

WVOZorg – verpleeghuis - verzorgingshuis

Mindfulness komt voort uit eeuwenoude oosterse tradities waarbij aandacht voor het leven in harmonie met jezelf en de wereld centraal staat. 2500 jaar oude oosterse meditatietechnieken zijn in een westers jasje gestoken en gecombineerd met moderne psychologische leermethoden.

Dit levert een trainingsprogramma op, waarin je leert om anders om te gaan met stress, pijn en spanningen. Dit zijn belangrijke veroorzakers van vermoeidheid en neerslachtigheid. Het doel van de Mindfulnessstraining is om met mildheid en verhoogde aandacht in het leven te kunnen staan.



Wat houdt de training in?

Mindfulness maakt mensen bewust van de stress en spanningen die ze ervaren in hun werk of privéleven. Het maakt ze bewust van de 'last' die zij dagelijks met zich meedragen. Door deze bewustwording kunnen de deelnemers opnieuw keuzes maken over hoe ze met deze 'last' om willen gaan.

Je bereikt dit inzicht door diverse mindfulness oefeningen praktisch toe te passen en onderdeel te maken van je leven. Hierdoor neemt het bewustzijn toe over hoe je je leven nu leidt. Door eenvoudige meditatie- en yoga-oefeningen leer je met aandacht kijken naar hoe je nu leeft. Je leert wat je automatische piloot doet en waarom dat zo is. Dit geeft je nieuwe inzichten, waarmee je bewuste keuzes kunt maken over je leefwijze, nu en in de toekomst.

Waarom biedt WVOZorg Mindfulness aan medewerkers aan?

WVOZorg wil graag een goede werkgever zijn. De Planetree-filosofie houdt in dat we mensgericht bezig zijn, en dat geldt zowel voor onze klanten als voor onze medewerkers. Voor een gezonde organisatie is het essentieel dat medewerkers tevreden zijn. Gezondheid is daarbij van groot belang: een gezonde geest in een gezond lichaam. Geestelijke balans bepaalt voor een groot deel de lichamelijke gesteldheid. Daarom willen we ook aandacht aan een goede geestelijke balans besteden. Als medewerkers lekker in hun vel zitten is dat voor alle partijen profijtelijk. Hoe meer innerlijke rust, hoe beter medewerkers in staat zijn om hun aandacht en energie aan bewoners en klanten te besteden en positief kritisch in het werk te staan. En uiteraard profiteert de medewerker in zijn privéleven ook van de voordelen die een uitgebalanceerde geest met zich meebrengt.

Hoe geven we het vorm?

We hebben een trainer gevonden die goed bij ons past. Hij heeft 2 voorlichtingsbijeenkomsten gegeven voor geïnteresseerde medewerkers. Inmiddels hebben genoeg medewerkers zich voor een cursus opgegeven om 2 groepen te kunnen starten. We doen dat 's avonds op één van onze eigen locaties.



*Babymassage
-Maasziekenhuis Pantein-*

Persoonlijke placemats ter ondersteuning van de eigen regie

Fatima Zorg – De Rode Wolk - gehandicaptenzorg

Cliënten van Fatima Zorg die op de dagbesteding werkten zouden daar vanaf 2013 ook blijven lunchen. Het team wilde een gezellige lunchsfeer creëren, waarbij aankleding maar ook de sfeer een rol speelt. Daarbij is het belangrijk dat de cliënten zich thuisvoelen en zichzelf kunnen zijn. De persoonlijke placemats, deels door de cliënten zelf gemaakt, helpen hieraan mee. Op de placemat zijn de persoonlijke voorkeuren en mogelijkheden van cliënten vermeld, zodat ook nieuw personeel tegemoet kan komen aan deze zaken en de cliënten altijd zichzelf kunnen zijn.

Criteria 2I – 2K – 5B

Componenten 1, 2, 3, 4

Tags: regie, eigen keuze, eten, drinken

Aanleiding

In 2013 werd gestart met lunchen op de dagbesteding bij Fatima Zorg (zorg en wonen voor mensen met een verstandelijke beperking). Het team vond het daarbij belangrijk dat de tafels er gezellig en uitnodigend uitzagen, bijvoorbeeld met tafelkleden en placemats. Op deze manier kon een huiselijke situatie worden gecreëerd voor de cliënten en begeleiding, zodat allen prettig en ontspannen konden lunchen op de werkplek.

Aanpak

Het idee ontstond om zelf placemats te maken voor en met de cliënten en om deze placemats niet alleen leuk maar ook functioneel te maken. Dit laatste werd gedaan door er allemaal aanwijzingen op geschreven. Vanuit de ik-vorm en de mogelijkheden van de cliënt werd bijvoorbeeld opgeschreven: 'ik kan zelf brood smeren', of: 'ik kan zelf mijn beleg kiezen'. De vaardigheden waarbij de cliënt ondersteuning van een begeleider nodig heeft staan in de vragende vorm: 'wil je het brood voor me snijden?', 'denk je eraan dat mijn kleding niet smerig wordt?'

Het enige wat gebiedende wijs op de placemat staat is de medicatie, deze moet immers gegeven worden.

De achterliggende gedachte van het opschrijven van deze aanwijzingen was: hoe zouden wij het vinden als we aan tafel zitten en er wordt heen en weer tussen mensen over je gepraat in plaats van met je. Of iemand (onbekende hulp) zit met een lijst aan tafel en benoemt de dingen die je niet zelfstandig kan in plaats van wat je wel kan. Echt rustig, ontspannen en prettig eten is er dan niet bij.

De cliënten hebben ieder hun eigen placemat gemaakt en deze voorzien van een tekening/kleurplaat. De leiding heeft



er een foto op geplakt en de aanwijzingen genoteerd die per cliënt variëren. De placemats zijn gelamineerd zodat deze ook afgenomen kunnen worden.

Goede gesprekken

Bij het maken van de placemats ontstonden ook interessante en goede gesprekken over eigen regie voor de cliënt. Bijvoorbeeld: wat doe je als een cliënt niet zelf stukjes brood aan de vork kan prikken en dus afhankelijk is van begeleiding? Wat als ze met haar vingers het brood pakt en dan wel zelfstandig kan eten in een sneller en voor zichzelf prettig tempo? Is het dan aan de begeleiding om te zeggen dat deze cliënt met een vork moet eten? En dus de eigen normen en waarden zwaarder vinden wegen dan de zelfstandigheid van de cliënt?

Het team was hier snel uit: de zelfstandigheid van de cliënt woog zwaarder. Daarom zijn er nu cliënten die met hun vingers / handen eten. Ook dit staat op de placemat vermeld, zodat hier geen misverstanden over ontstaan.

Natuurlijk werd ook gesproken over de 'risico's' die bepaalde zelfstandige handelingen met zich mee zouden kunnen brengen. Hier zijn oplossingen voor bedacht, zoals het mengen van thee met wat koud water, waardoor cliënten zich niet kunnen branden maar wel zelf hun kopje thee kunnen inschenken.

Creatief kijken naar mogelijkheden en oplossingsgericht denken bleek vele mogelijkheden te bieden.

Verbeterde situatie in de praktijk

Als er onbekende mensen op de groep komen werken is één van de eerste dingen die zij zeggen: 'wat handig en wat een goed idee!'. Het scheelt overlegmomenten tijdens het eten, waardoor rust en gezelligheid kunnen gecreëerd worden. Er is voldoende tijd om de cliënten te laten kiezen en zelf te laten bepalen wat zij op hun boterham willen. Doordat

Door: Mieke Kolkman

Planetree placemats: leuk maar ook nuttig!

Sinds 4 maart lunchen cliënten op hun werkplek. Dagbestedingsgroep De Rode Zon bedacht een handige manier om belangrijke informatie snel bij de hand te hebben tijdens de lunch. Begeleidster Chantal Nap vertelt erover.



"Het is belangrijk voor onze groep dat de lunch een prettig moment is. Even bijkomen van de ochtend en lekker een boterham eten. Daarom wilden we de tafels leuk aankleden. Ook is het voor onze cliënten belangrijk om een vaste plek aan tafel te hebben." De begeleiders dachten al snel aan placemats. "Het ziet er direct gezellig uit, ze zijn makkelijk neer te leggen en weer op te ruimen, en door er een foto op te plakken worden ze heel persoonlijk." Cliënten maakten zelf een kleurplaat die samen met een leuke

foto de basis werd van de placemats. En de begeleiders van De Rode Zon bedachten een manier om ze niet alleen leuk, maar ook functioneel te maken. Ze plakten aanwijzingen op de placemat, zoals: "Ik gebruik medicatie", en "wil jij me helpen mijn brood te snijden?" Chantal: "Wij vonden het belangrijk dat de lunch een moment is van rust. Lekker samen eten en drinken. We wilden dus niet steeds met elkaar overleggen of een grote map met alle informatie op tafel leggen. Ook wel zo handig voor medewerkers die incidenteel op onze groep werken." Chantal denkt dat de placemat een leuk idee is om breder in te zetten. "Het is eigenlijk heel simpel, snel klaar en het voegt echt iets toe voor onze cliënten. Heel Planetree!"

er voldoende rust en tijd is, is men meer bezig met het bevorderen van de vaardigheden en zelfstandigheid van de cliënten. De cliënten smeren zelf hun brood met beleg en de begeleiding ondersteunt waar nodig.

Cliënten groeien in hun vaardigheden, bouwen een positief zelfbeeld op en zijn trots op wat ze hebben bereikt. De glimlach op het gezicht op het moment dat een cliënt een compliment krijgt voor hetgeen zij gedaan heeft, is de grootste beloning. Wanneer het mis-

gaat en er bijvoorbeeld wordt geknoeid, wordt dit samen opgelost en het opnieuw geprobeerd.



*Bewoner en vrijwilliger werken samen in de tuin
-Zorggroep Almere, locatie Zephyr-*



Maandelijks verjaardagsborrel voor cliënten

Sevagram – verpleeghuis – verzorgingshuis - Fonterhof

De activiteitenbegeleiding organiseert sinds een paar jaar op de laatste vrijdag van de maand de officiële 'Verjaardagsborrel van de maand'.

De intentie is een gezellige sfeer creëren en de jarige cliënten écht even in het zonnetje te zetten als ze naar voren worden geroepen. De cliënt echt laten merken dat hij gezien wordt en belangrijk is. Iedere cliënt wordt op een persoonlijke wijze gefeliciteerd.

Uiteraard wordt door de hele zaal "Lang zullen ze leven" gezongen en er is iets lekkers bij de koffie. Het feestje wordt iedere maand door een andere artiest opgeluisterd, die het verjaardagsfeestje voorziet van livemuziek.

Alle jarigen krijgen een kleine attentie aangeboden van de AB, in de vorm van een doosje Merci. De activiteitenbegeleiding krijgt maandelijks de jarigen op een lijst aangeboden door de administratie en voor iedere maand wordt er een artiest geregeld.



Bijna alle cliënten vinden het geweldig om naar deze verjaardagsborrel te komen. Cliënten die liever niet op de voorgrond treden worden gefeliciteerd op de kamer. Niemand wordt gedwongen om aanwezig te zijn. De cliënten geven aan deze activiteit als een van de allerbeste te beleven en het is tevens ook de drukst bezochte activiteit. Ook de cliënten van de groepsverzorging zijn hierbij aanwezig.

Er zijn speciale vrijwilligers tijdens het feest aanwezig, die zoveel mogelijk cliënten aan het dansen proberen te krijgen in het kader van het bewegen.

In 2014 is dit initiatief verder uitgebreid. Zo gaan de verjaardagsborrels naar de avonden (tussen 18.00 en 20.00 uur) en krijgen de jarigen 2 kaarten om familie, vrienden of kennissen uit te nodigen om aanwezig te zijn bij dit verjaardagsfeestje. Alle cliënten worden uitgenodigd, maar ook bewoners van de aanleunwoningen krijgen een uitnodiging.



*Op het podium met de artiest
-Fatima Zorg -*



Een onvergetelijke kerst

Zorggroep Almere – revalidatiecentrum – Flevoburen

Medewerkers van alle teams van revalidatiecentrum Flevoburen (Zorggroep Almere) hebben in hun locatie, waar geen keuken aanwezig is, toch een feestelijk en onvergetelijk kerstdiner weten te organiseren voor de cliënten.

Criteria: 5A – 5B – 7C – 8B

Criteria 4, 5, 8, 9, 10

Tags: kerstdiner, eten, feest

Flevoburen is een geriatrisch revalidatiecentrum waar (tijdelijk) cliënten worden verzorgd na een orthopedische ingreep, een neurologische aandoening of als ze zeer kwetsbaar zijn. Daarnaast zijn er bedden voor palliatieve zorg. Flevoburen heeft geen eigen keuken en is daarom erg beperkt in het prikkelen van de zintuigen door het bereiden van maaltijden.

Een aantal medewerkers vond kerst wel een speciale gelegenheid om hier meer aandacht aan te besteden. Zij hebben op eigen initiatief en met eigen inzet (en hulp op afstand van een kok uit een andere locatie) een uitgebreide kerstmaaltijd verzorgd.

Om dit te kunnen realiseren was wel budget nodig. Omdat de locatie geen restaurant heeft waar alle cliënten tegelijk kunnen eten moesten er tafels worden gehuurd. De medewerkers hebben ze zelf een zangkoor (in Dickens kleding) 'opgericht' om het geheel muzikaal te omlijsten.

Er zijn 3 teams in Flevoburen, van elk team was een vertegenwoordiger actief in het 'project kerstdiner'. Er was een hechte samenwerking. In hun vrije tijd hebben ze veel voorbereidend werk gedaan, waaronder oefenen voor het koor,



zelf sloven voor de bediening gemaakt, menukaarten gemaakt, het restaurant ingericht en in kerstsfeer aangekleed. De gedrevenheid en de passie om er een gezellig kerstdiner van te maken was zichtbaar in het hele team. De verbondenheid tussen cliënten en de medewerkers was duidelijk zichtbaar en uitte zich in tevredenheid bij allen.



Ook de teammanager en de facilitair manager werden ingeschakeld voor de bediening.

De cliënten wonen verdeeld over twee etages, ze werden door het zangkoor opgehaald uit hun kamers en naar de personeelsruimte gebracht die was omgetoverd tot een warm en gezellig restaurant. Alle teams hadden samen met de cliënten een bijzonder gezellige avond.

De cliënten waren erg enthousiast en genoten volop van het lekkere eten, de sfeer en de zang. Ook de medewerkers genoten en kregen natuurlijk volop complimenten, niet alleen op de avond zelf, maar ook in de dagen erna. Bovendien heeft het de teammanager geïnspireerd om de mogelijkheden te onderzoeken om deze ruimte blijvend te benutten als een 'eetcafé' waar cliënten ook met hun familie een maaltijd zouden kunnen gebruiken.

Bijlage: Intranet bericht



ZGA - Een
onvergetelijke kerst





Een handmassage in het Flevoziekenhuis, dat is nu ook mogelijk voor hemodialysepatiënten. Zij komen meerdere keren per week maar liefst 3 tot 4 uur dialyseren, en dan is een moment van extra aandacht en ontspanning altijd welkom. De patiënten waarderen de handmassage zeer en kijken uit naar de volgende keer. De handmassages worden gegeven door een groep van 25 vrijwilligers op inmiddels vijf afdelingen in het ziekenhuis.

-Flevoziekenhuis-



Kerstbeleving

Fatima Zorg - gehandicaptenzorg

Fatima Zorg organiseert al jaren een kerstbeleving voor haar bewoners, waarbij het programma bestaat uit een kerkdienst en een tocht over het terrein langs verschillende tenten of kraampjes waar het jaarthema zo wordt uitgebeeld dat cliënten met al hun zintuigen de kerstviering kunnen beleven. Aan de kersttocht dragen alle afdelingen van Fatima Zorg hun steentje bij.

In 2014 wilde Fatima Zorg echter nadrukkelijk de kerstbeleving niet alleen inzetten om onze eigen bewoners het kerstfeest op hun eigen niveau te laten beleven, maar ook mensen van buiten Fatima Zorg de kans geven om mee te helpen en mee te beleven. Denk daarbij aan ouders, familie, buurtgenoten, vrienden, maar ook cliënten van andere instelling uit bijvoorbeeld de ouderenzorg uit de regio.



Op deze manier wilde ze een brede ontmoeting creëren, daarbij ook anderen de kans geven te genieten van alles wat er georganiseerd wordt, en bovendien de buitenwereld naar binnen halen om integratie te bevorderen door te laten zien dat mensen met een verstandelijke beperking ook 'gewoon' mensen zijn die genieten van het samenzijn en de kerstsfeer.

Tijdens de kerstbeleving staat het kerstverhaal in de kerk centraal. Vervolgens is er een wandelroute uitgezet over het Fatima Zorg terrein langs een groot aantal thematenten. De tocht eindigt voor alle deelnemers binnen met soep en chocolademelk op de centrale ontmoetingsplek.

Naast de bewustwording van 'er zijn' voor elkaar, staat het met elkaar beleven d.m.v. proeven, voelen, zien en ruiken centraal. Er zijn verschillende tenten ingericht door vrij-



willigers, scholieren en medewerkers. Tijdens de kerstkerkdienst (overigens in 4 shifts in verband met de hoge opkomst) beelden cliënten engelen uit. Na de dienst worden de bezoekers met een grote verlichte ster naar de thematenten begeleid. Hier wordt het licht via kaarsjes aan iedere bezoeker doorgegeven. Onder begeleiding van een djembe groep worden de bezoekers naar het themaplein geleid. Hier worden ze verwelkomd met heerlijk geurende cake. Bezoekers

kunnen hier verder beleven wat warmte en saamhorigheid kan betekenen. Na een intense knuffel vervolgen ze de tocht langs een levende kerststal. Ze komen uiteindelijk uit in de 'herberg'; de centrale ontmoetingsruimte. Hier staat soep en warme drank voor iedereen.

Bijzonder is de verbinding die ontstaat tussen allerlei groepen uit de samenleving, jong en oud, met en zonder beperking, door de samenwerking tussen grote groepen vrijwilligers, kinderen van de dorpschool, mensen van 't jeugdwerk uit de omgeving, cliënten, ouders en andere familieleden en medewerkers van Fatima Zorg. Samen organiseren zij, in de ware kerstgedachte, een ontmoeting waarbij ook mensen met een ernstig verstandelijke beperking de mogelijkheid krijgen om kerst te beleven.



*Zwarte pieten bevolken het Gemini Ziekenhuis
-Gemini Ziekenhuis-*



Vrolijke vogels in de tuin

Sevagram – verzorgingshuis – De Hollehof

De Hollehof had een mooie tuin, die echter weinig kleur had volgens de bewoners. Daardoor vormde de tuin geen uitnodiging om te gaan wandelen.



Samen met een kunstenaar is kunst gemaakt om de tuin meer te laten leven. Het is een verhaaltuin geworden waarin kunst met een lach te vinden is. De kunstenaar plaatste zelf een aantal grote vogels en samen met bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers zijn kleine vogels gemaakt en eieren beschilderd om hierbij te plaatsen.

Tijdens het werken aan het project genoten de bewoners zichtbaar, er werd iedere dag wel over gesproken.



Kunstproject Thuis

Rivas Zorggroep - thuiszorg

Medewerkers van Rivas Zorg Thuis hebben cliënten gevraagd om een voorwerp of een kunstwerk te benoemen in hun eigen omgeving en de betekenis daarvan te delen met de medewerkers.

Dit leidde tot ontmoetingen die in betekenis voorbij gaan aan wat iemand niet meer kan of waar hij of zij zorg voor nodig heeft.

Thuiszorgmedewerkers hebben cliënten uitgenodigd om met hen op zoek te gaan naar zinvol contact over persoonlijke zaken die zij wel waarnemen in de omgeving van de cliënt, maar waar de betekenis voor de cliënt persoonlijk achter verborgen blijft.

Het gaf medewerkers een alibi maar ook een concrete activiteit om op zoek te gaan naar het delen van persoonlijke verhalen. De thuiszorg is daarmee ook uitgetild boven het vooral 1 op 1 hebben van contacten. Voor zover bekend is dit een eerste gelegenheid waarop kunst en cultuur als component in de thuiszorg is ingevuld.



Door te durven vragen hebben cliënten voorbeelden gegeven en deze zijn vastgelegd in een boekwerk wat is gedeeld met cliënten en medewerkers. Voor de prijs van een Hema Fotoboek is een document gemaakt wat ontroerend is en iedereen raakt door alledaagse eenvoudige zaken met een grote betekenis voor de cliënt.





*Cliënten organiseren hun eigen open podium
-Fatima Zorg-*



Kunst creëert maatschappelijke betrokkenheid

Sevagram – verpleeghuis – verzorgingshuis

Cliënten van Sevagram hebben samen met hun familie, vrijwilligers en medewerkers in totaal 400 kunstkoetjes gemaakt, die zijn verkocht. De winst van dit project kwam ten goede aan kankeronderzoek, maar ook aan Sevagram Verwenzorg, waardoor Sevagram extra dingen kan initiëren voor cliënten, die vanuit de AWBZ niet gedaan kunnen worden.

Criteria: 4B – 7A – 7C – 10A – 10B

Componenten 5, 11, 12

Tags: kunst, cultuur, project, geld

Cliënten hebben 400 kleine kunstkoetjes gemaakt, waarbij geen 1 koetje hetzelfde is. Het was de bedoeling deze koetjes met winst te verkopen, waarbij de winst ten goede komt aan 2 goede doelen.

Het eerste goede doel is de Sevagram Verwenzorg, waardoor Sevagram extra dingen kan initiëren die vanuit de AWBZ niet gedaan kunnen worden. Het tweede goede doel is het project 'Koffie voor Kanker' van Academisch Ziekenhuis en Universiteit Maastricht. Onder het mom van een kopje koffie wordt geld ingezameld dat bestemd is voor wetenschappelijk onderzoek ten gunste van patiënten in Limburg, die te maken krijgen met kanker.



Er was eind oktober een kunstmarkt gepland op tal van locaties (maar ook externe markten) en dan moesten de koetjes gereed zijn voor de verkoop. Onderlinge competentie ontstond nadat de eerste exemplaren via intranet te bewonderen waren.

Ook zou er eind oktober een tv-opname zijn bij TV Limburg waarin Professor Bos van het AZM trots zou vertellen hoeveel de financiële bijdrage van de cliënten van Sevagram is geweest.

Zie verder: www.kankeronderzoekfondslimburg.nl op homepage.

Resultaat

Cliënten voelen zich nog heel erg betrokken bij de maatschappij. Cliënten voelen zich nuttig dat zij op hun oude dag nog mogen en kunnen meewerken aan dergelijke acties voor goede doelen. De familie krijgt heel andere gesprekken met hun dierbare in het zorgcentrum.

Een paar quotes:

- *"Dat ik dat nog mag meemaken."*
- *"Ontzettend dankbaar dat ik met mijn moeder aan dit project mag meewerken. Ik wist niet dat ik zo creatief was."*
- *"Een mooi kunstobject, gemaakt door mijn oma. Ik heb meteen gereserveerd."*



Sevagram maakt dankzij haar cliënten haar maatschappelijke betrokkenheid als geen ander waar.

Er is maar liefst 4.000 euro verworven met dit project. De helft van dit bedrag kan Sevagram Verenzorg inzetten voor iets extra's voor haar cliënten. Voorheen kostte een project alleen maar geld. Nu ontvangen cliënten er iets extra's voor terug.



Daarbij is er nog veel meer winst behaald door de positieve flow bij cliënten, familie, vrijwilligers en medewerkers.

Het is de opdracht van de projectleider Kunst en Cultuur om jaarlijks een nieuwe actie te bedenken, waardoor diverse partijen financieel er beter van worden.



De herinneringenwinkel

Sevagram – verzorgingshuis - verpleeghuis

De herinneringenwinkel is een mobiel "winkeltje" waar je zomaar herinneringen kunt kopen. Kopen is natuurlijk figuurlijk bedoeld, want je hoeft er niets voor te betalen. Trek een laatje open en luister! Kijk ook naar wat er in het laatje ligt en pak het er maar uit! Ruik eens... heeft het nog steeds dezelfde geur? Doe maar weer dicht en kijk wat er in het andere laatje ligt! Kijk ook wat er dan gebeurt op het scherm, rechtsboven. Lach, of misschien, huil maar...maar vooral: weet je nog? En o, ja! Proef eens een spekje en pak een rolletje pepermunt, Wilhelminarolletje natuurlijk. Voel weer eens aan het pak koffiebonen en vraag je buurman of hij die chicoreikoffie die eraan ligt, ook zo vies vond... deed hij er ook altijd Buisman bij?

Kijken, luisteren, voelen, ruiken en proeven, de belangrijkste dingen die je nodig hebt om herinneringen op te halen. In deze herinneringenwinkel zijn ze talloos! Een technisch hoogstandje, geheel gerealiseerd door een vrijwilliger, waarin beeld en geluid zijn verwerkt en dat is aangekleed en aangevuld tot een winkel waarin al deze zintuigen volop aan hun trekken komen. Door de laatjes alleen maar open te doen verschijnt er een

beeld- of geluidfragment; zeer herkenbaar voor onze bewoners, en altijd stof tot gesprek. Kortom, een instrument dat gebruikt kan worden voor individuele activiteiten, groepsactiviteiten of dat ergens geplaatst kan worden zodat mensen naar behoefte herinneringen kunnen “winkelen”!!

Planetree componenten

De volgende Planetree componenten komen voor bij dit project, en deze zorgen voor de meerwaarde van de winkel:

Menselijke interactie en liefdevolle bejegening: Je erkent hoe belangrijk de herinneringen in het leven van de cliënt zijn. Ze herinneren aan andere (betere?) tijden en leveren gespreksstof op. Je neemt het leven van de cliënt serieus, door de tijd te nemen er met de cliënt samen in te duiken. Of de cliënt krijgt zelf de gelegenheid wanneer hij/zij maar wil even de herinnering op te halen. Er kunnen reacties loskomen die de cliënt helpen, of die jou helpen de cliënt nog beter te begrijpen.

Aanvullende zorg en zingeving: De herinneringen die de cliënt met jou deelt zijn een aanvulling op de informatie die je al had over de cliënt. Dit kan telkens nieuwe informatie zijn, omdat herinneringen steeds een ander deel van je kunnen raken. Je kunt de ene keer vreugde voelen bij een lied dat je hoort, de andere keer verdriet. Er zijn dan twee verschillende herinneringen bij je opgekomen en voor de cliënten kan deze ervaring samen met jou leiden tot veel betere (aanvullende) zorg.

Dit is een zeer laagdrempelige en toegankelijke manier van zingeving verschaffen, omdat er alles mag. Wil je iets pakken? Mag! Snoepjes die er liggen? Pak maar! Even aanraken? Geen probleem! Door de technische aanpassingen kan de winkel altijd open blijven staan. Het beeld of geluid stopt vanzelf na 15 minuten, en iedereen kan hem bedienen.

Ook is de winkel flexibel, dat wil zeggen steeds opnieuw af te stemmen op cliënten die in de toekomst nog komen. Een kleine aanpassing in het muziek- of beeldgenre en het assortiment en de winkel is Herinnerings-up-to-date!



*Gratis yoga voor en door medewerkers
-Spaarne Ziekenhuis-*



Zorg rond het levenseinde m.b.v. een mobiel meubel

Vivium Zorggroep – woonzorgcentrum – De Antonius Hof
Winnaar van de Vivium Goed Bezig Award

Al lange tijd bestond binnen de zorgteams een gevoel van onvrede over wat De Antonius Hof kon bieden vanaf het moment dat bewoners in de laatste fase van hun leven kwamen. De zorg rond het levenseinde maakt een heel belangrijk deel van het werk uit en zorgt bij familie voor een blijvende herinnering. Daar wilde het team, ondanks het verdriet, vooral een *mooie* herinnering van maken.

Mobiele meubel

Een mobiel meubel werd ontworpen en ingericht met alle denkbare spullen die nodig zijn om naasten ook daadwerkelijk in de gelegenheid te stellen te blijven waken bij hun dierbare. Zo is het meubel uitgerust met een koelkast gevuld met frisdranken, koffiezetapparaat, waterkoker, muziekinstallatie met cd's en een mand gevuld met artikelen die handig / nodig zijn om direct de keus te kunnen maken om te blijven. Te denken valt dan aan o.a.: een plaid, toiletartikelen (tandenborstel, tandpasta, zeep, shampoo, deodorant etc.), een Bijbel, gedichtenbundels, ledkaars, geurstokjes, deurhanger "niet naar binnen", en een folder met informatie over wat de mogelijkheden na overlijden zijn m.b.t. opbaren, uitvaart en geestelijke ondersteuning.

Het idee is aangepakt door met elkaar te bedenken waar behoefte aan zou kunnen zijn en daarmee een zo compleet mogelijk pakket samen te stellen. Ervaring speelt daarin een belangrijke rol: de deelnemers aan de werkgroep konden op basis van praktijkervaringen aangeven waar de behoefte van familie lag. Daarnaast is ook de feedback van familie, die een aantal weken na overlijden van hun dierbare voor een gesprek uitgenodigd zijn, meegenomen.

De familie voelt zich door de aanwezigheid van het meubel duidelijk gesterkt in hun keus om te blijven waken. Ze kunnen kiezen voor privacy, het geeft rust en een gevoel dat er vanuit de organisatie begrip is en ondersteuning. Familie waardeert de aandacht zeer en is blij niet na te hoeven denken over alles er omheen, zij kunnen op dat moment doen wat echt belangrijk is, namelijk: ER ZIJN!





*Lekker met je hobby bezig zijn
-Fatima Zorg-*



IJsbaan voor cliënten, familie, buurtbewoners en medewerkers

Fatima Zorg - gehandicaptenzorg

De winter is een periode van verbinding en saamhorigheid waarbij mensen graag de kou trotseren om samen te kunnen zijn. Vanuit dit gevoel is het idee geboren om een natuurlijke ijsbaan te creëren op de hoofdlocatie van Fatima Zorg. De ijsbaan van Fatima Zorg moet een ontmoetingsplaats gaan worden waar cliënten en medewerkers van Fatima Zorg en mensen uit de omgeving van Nieuw Wehl samen komen. Al deze facetten passen prima binnen meerdere componenten van Planetree en de organisatiefilosofie als het gaat om maatschappelijk verantwoord ondernemen vanuit het perspectief van (omgekeerde) integratie.

Locatie

In het middengebied (tussen het hoofdgebouw, Banningshof en het dagbestedingsgebouw) van de hoofdlocatie aan de Nieuw Wehlseweg ligt het voetbalveld. Dit voetbalveld zal door middel van wat kleine aanpassingen omgetoverd kunnen worden tot de ideale locatie voor een ijsbaan.

Door het aanbrengen van een (tijdelijke) natuurlijke damwand van grond wordt er afscheiding gecreëerd. Deze damwand zal nog voor de vorstperiode worden aangelegd. Op de grond en tegen de damwand zal een dekzeil worden gelegd waarop water zal worden gespoten vanuit de bestaande brandput voor Banningshof. De waterlaag zal maximaal 10 - 20 cm zijn. Om (eventueel) verdrinkingsgevaar of onderkoeling te voorkomen van de cliënten zal het voetbalveld worden afgezet met hekken.

Uitstraling

Met de Ijsbaan van Fatima Zorg wordt o.a. de ontmoeting beoogd. Ontmoeting in de breedste zin van het woord namelijk tussen cliënten, medewerkers en de omgeving Nieuw Wehl, oftewel integratie. Om die ontmoeting kracht bij te zetten is er een verbinding nodig, namelijk de traditionele Koek en Zopie. Bij de ijsbaan zal een kraam (tijdelijk beschikbaar gestelde schaftkeet door een bouwbedrijf) worden opgesteld waar vanuit ook de innerlijke mens wordt verzorgd. Dan wel door de restauratieve dienst, dan wel door de keuken van de dagbesteding i.s.m. cliënten van Fatima Zorg. Immers: een ijsbaan zonder Koek en Zopie is ondenkbaar.

Omdat de ijsbaan zal worden afgezet met een hekwerk is het voorstel om enkele doeken te laten printen die aan het hekwerk kunnen worden bevestigd, die een bepaalde warmte en winterse sferen uitstralen. Aangezien het hekwerk een redelijke omtrek zal hebben, +/- 180 meter, kunnen vrienden (sponsors) van Fatima Zorg hierop gratis adverteren middels een spandoek van hun organisatie (soort reclame boarding structuur). Dit kan



een mogelijke win-win situatie worden zodra de ijsbaan een succes wordt naar de omgeving van Nieuw Wehl.

Naast de aankleding zal er ook verlichting en muziek worden geregeld. Het voordeel van een facilitair bedrijf is dat veel zaken voorradig zijn vanuit de technische dienst. Deze zaken kunnen eenvoudig worden toegepast zonder dat hiervoor kosten moeten worden gemaakt. De prints, muziek en verlichting moeten het "wij-gevoel" versterken.

Budget

De initiatiefnemers verwachten dat dit idee redelijk budgetneutraal kan worden ingezet. Een heel klein bedrag zou nodig kunnen zijn om wat aankleding (doeken met prints) aan te schaffen, maar deze kunnen meerdere jaren ingezet worden. Veel middelen en materialen (tafels, stoelen, verlichting e.d.) zijn thans aanwezig binnen Fatima Zorg. Daarnaast is er een brede kring van relaties die veel middelen en materialen voor dit initiatief beschikbaar stellen. Denk aan oude vloerbedekking, damwand aanbrengen, schaftkeet, dekzeil en kerstbomen. Qua bezetting en toezicht is het idee om vrijwilligers en/of medewerkers op vrijwillige basis te enthousiasmeren.

Het Team

Het team, bestaande uit 4 stafleden van het facilitair bedrijf maar verder te noemen als rayonhoofden, zullen alle voorbereidingen treffen, communicatie en verbindingen leggen met externe partijen om ervoor te zorgen dat er bij vorst geschaatst kan worden. Ook de afstemming met de interne organisatie zullen de rayonhoofden verzorgen.

Suggestie

Ook hebben de initiatiefnemers (rayonhoofden) nagedacht dat het misschien leuk zou zijn dat er vanuit de organisatie (groepen, dagbesteding en kantoren) ideeën worden aangedragen voor activiteiten tijdens de ijsperiode. Denk hierbij aan een sleerace of de open Fatima Zorg Kampioenschappen Curling.

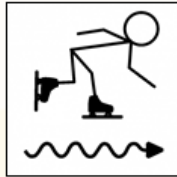
Omdat de winter van 2013 – 2014 helaas een hele zachte winter was, heeft Fatima Zorg geen gebruik kunnen maken van de ijsbaan. Men hoopt uiteraard dat dit in de aankomende winter wel het geval zal zijn!

Reacties op Intranet Fatima Zorg

Fatima Zorg & Schreudernieuws

Een schaatsbaan bij Fatima Zorg!

20-11-2013



De koude winterperiode staat weer voor de deur. Een periode van verbinding en saamhorigheid waarbij mensen graag de kou trotseren om samen te kunnen zijn. Vanuit dit gevoel is het idee geboren om een natuurlijke ijsbaan te creëren op de hoofdlocatie van Fatima Zorg. De voorbereidingen zijn begonnen!

De ijsbaan van Fatima Zorg moet een ontmoetingsplaats gaan worden waar cliënten, medewerkers en mensen uit de omgeving van Nieuw Wehl samen komen. Tijdens het aanleggen van de schaatsbaan krijgt Fatima Zorg hulp vanuit allerlei hoeken: de brandweer van Wehl helpt ons door bij het intreden van vorst water te komen opspuiten en levert materialen zoals lampen. Een geweldig Planetree initiatief!

De schaatsbaan wordt gerealiseerd op het voetbalveld tegenover Banningshof. Ter voorbereiding wordt een damwand van zand aangelegd voor het op te spuiten water. Natuurlijk wordt er rekening gehouden met allerlei vormen van veiligheid.

De ijsbaan is een initiatief van het Facilitair bedrijf.

Artikel is 2155 keer gelezen

» 33 reacties

Geplaatst door malou op 20-11-2013 11:20

Wat leuk zeg! ben benieuwd..

Geplaatst door Antonel op 20-11-2013 12:03

Wat een super leuk idee!!

Geplaatst door Mieke op 20-11-2013 12:06

Complimentje voor het Facilitair Bedrijf. Wat een Planetree initiatief. Erg verbindend en erg inspirerend. Vooral tof dat er met weinig heel euro's iets moois kan worden neergezet. Top!

Geplaatst door Rob op 20-11-2013 12:16

Wat een mooi plan,zo verbindt je het dorp nog meer met Fatimazorg.

Geplaatst door Angelique op 20-11-2013 13:05

Super leuk idee! Denk ook aan de koek en zopie!

Geplaatst door chantal op 20-11-2013 13:07





Medewerkers lopen regelmatig het vuur uit hun sloffen tijdens het werken en moeten stevig in hun schoenen staan. Het is belangrijk dat bewoner en medewerker op goede voet omgaan met elkaar en dat iedereen met elkaar de klant- en medewerkerstevredenheid hoog houdt. Dit heeft soms toch nog wel eens wat voeten in de aarde... Voeten verdienen het om af en toe verwend te worden. Dat gebeurde dan ook tijdens de voeten verwendag bij verpleeghuis Polderburen.

-Zorggroep Almere, locatie Polderburen-



Integrale geneeskunde

Rivas Zorggroep – Beatrixziekenhuis – ziekenhuis

Artsen hebben een belangrijke rol in de totale mensgerichte cultuur binnen een zorginstelling. Nog niet alle artsen zijn overtuigd van het belang van mensgerichtheid in het contact met en de zorg voor patiënten en cliënten. Twee artsen van het Beatrix Ziekenhuis (Rivas Zorggroep) zijn dat wel en hebben tijdens de Rivas Planetree dag een workshop georganiseerd om anderen in de eigen organisatie te inspireren om daadwerkelijk mee te gaan in de cultuuromslag.

Criteria 1F – 2E
Componenten 1, 2, 3, 5, 9
Tags: integratieve zorg, arts, dokter

Aanleiding

Dokters zijn boven elke twijfel nog steeds de hoeksteen van de zorg. Patiënten komen naar onze voorzieningen omdat ze een behandeling, hoe acuut of hoe chronisch ook, nodig hebben. De ontwikkeling van het accent op welzijn naast medische zorg is lange tijd als alternatief of tegenhanger gezien op het aloude medische model. Daarmee werd ook



een beter/slechter situatie gecreëerd. Bij Planetree draait het om heel de mens, want iemand is weliswaar 100% patiënt maar blijft ook 100% mens.

De rollen, houding en gedragingen van dokters in en bij de ommezwaai van het medische model naar een mensgericht model zoals Planetree is essentieel. Als cultuurdragers van het oude model kost het veel moeite om deze los te laten. Als het hen lukt om voortrekker te worden in het mensgerichte model dan zijn zij een krachtig rolmodel voor de rest van de organisatie.

Aanpak

Met twee pionierende Specialististen Oudergeneeskunde (SO= voormalig verpleeghuisarts) is een programma voor bezinning en bezieling gestart voor de vakgroep. De kern van de aanpak was steeds: hoe kunnen we een werkelijk betekenisvolle relatie tussen de patiënt en zijn behandelaar/vertrouwenspersoon/arts weer terugkrijgen in de kern van ons handelen en denken? Hoe kunnen we de Planetree principes Betere Zorg en een Helende Omgeving opnieuw vertalen en zo een mensgerichte Best Practice herformuleren? Daarbij onderzoeken en zoeken ze naar andere dan de algemeen erkende medische mogelijkheden om patiënten bij te staan, te helen en op andere wijzen dan strikt reguliere wijze naar betere zorg te streven zoals met muziek en zang, kunst, tekenen, aromatherapie en drama.

Twee workshops voor en met de vakgroep hebben geleid tot deelname aan de Rivas Planetree dag. Beide trekkers hebben hier hun nek voor uitgestoken en een workshop ontwikkeld waarin zij op indringende wijze medewerkers en collega's hebben getoond hoe inspirerend en bevredigend het is om betere zorg en een helende omgeving ook als dokter te zien als mogelijkheden om patiënten en hun geliefden te helpen te leven en te sterven.

Verbeterde situatie in de praktijk

Dokters zijn niet alleen volgend en beschouwend naar de aanpak en resultaten van Planetree, ze zijn daadwerkelijk aan de slag gegaan om het anders en beter te doen. De keuzes van hun tijdsbesteding en datgene wat zij goede zorg vinden heeft een discussie aangewakkerd in de vakgroep. Gemeenschappelijk was in ieder geval: 'datgene waarom ik dokter wilde worden wil ik weer gaan doen' en: 'Ik ben blij dat ik de kans en de gelegenheid krijg en vind om mijn patiënt echt centraal te stellen'.

Dokters organiseren hun eigen bezinning en gebruiken het alibi wat Planetree biedt om hun werk voor en relatie met cliënt en familie kritisch te bezien en werkelijk te hervormen.

Quote uit evaluatie Rivas Planetree dag 2013:

Super om over dit onderwerp horen en te weten dat er bij de Specialist Ouderengeneeskunde volop aandacht en knowhow ligt. Planetree ten top.

Bijlage:

PowerPoint presentatie over Integrative Medicine gegeven op Rivas Planetree dag 2013.



Integrative Medicine

Medische zorg onder de planetree

Karen Siebring en Annemieke van Oostveen

Dubbelklik voor pdf



*Voetmassage voor oncologische patiënten
-Sparne Ziekenhuis-*



Therapeutic Touch voor oncologische patiënten

HagaZiekenhuis – ziekenhuis

Sinds eind 2013 biedt het HagaZiekenhuis op de afdeling Oncologie Therapeutic Touch aan. Dat is een vorm van aanvullende zorg waar patiënten rustiger van worden. Het kan angst en pijn verminderen, patiënten slapen beter en hebben meer energie.

“Met Therapeutic Touch geeft de zorgverlener met de handen gerichte aandacht aan de patiënt bij wie het energieveld verstoord is”, aldus verpleegkundige Noeska Schrijver. Zij volgde de basiscursus Therapeutic Touch (TT) en geeft tijdens elk van haar diensten minstens één patiënt deze extra aandacht. “Misschien klinkt het woord ‘energieveld’ wat zweverig, maar toch is het heel gewoon. Iedereen kent het gevoel wel dat iemand te dicht bij je staat; dat is je energieveld. Als dat niet in balans is, voelt dat niet prettig. Met

TT kun je die balans terugbrengen. Het mooie ervan is dat je alleen je handen nodig hebt en de intentie om de patiënt te helpen.”

Het wérkt

“Voor de eindopdracht van mijn hbo-opleiding heb ik me verdiept in TT. Er blijken zo’n vijftig effectstudies te zijn gedaan en TT geeft op een aantal verpleegproblemen bewezen resultaten. Het is dus evidence based. Ook is TT opgenomen in de verpleegkundige classificatiesystemen NANDA en NIC. Daarin staan alle verpleegproblemen en -patronen beschreven en alle interventies die je op een verpleegprobleem kunt toepassen. TT staat benoemd als interventie bij het verpleegprobleem pijn. Ook is TT erkend door de verpleegkundige beroepsvereniging V&VN. Wat voor mij belangrijk is: het wérkt! Bijna elke patiënt zegt dat ze er rustig van zijn geworden, dat ze zich prettig voelen of minder pijn hebben.”

TT past bij het HagaZiekenhuis

“TT past goed bij de visie van het HagaZiekenhuis. Het is een typisch voorbeeld van aanvullende zorg waar we met behulp van zorgconcept Planetree naar streven. Het managementteam van de afdeling is op de hoogte en ik heb de oncoloog om toestemming gevraagd. Dat voelt goed. Ook mijn collega’s staan achter me. Ze zijn er zelfs trots op dat dit hier gebeurt. Als ze een patiënt hebben die TT zou kunnen gebruiken, komen ze me halen en nemen ze mijn werkzaamheden even over. Daar heeft trouwens niet alleen de patiënt baat bij, maar wij allemaal. Als de patiënt zich veiliger en comfortabeler voelt,



is de verzorging prettiger; mensen vragen minder om pijn- en slaapmedicatie of in de nacht om een kopje thee, omdat ze niet kunnen slapen.”

Afbeelding: Een patiënt op de afdeling Oncologie van het HagaZiekenhuis geniet van een sessie Therapeutic Touch, die verpleegkundige Noeska Schrijver aanbiedt als aanvullende verpleegkundige interventie [op de site van het Van Praaginstituut is meer te lezen over Therapeutic Touch: <http://www.vanpraaginstituut.nl/therapeutictouch.html>]





Zomer 2013, het is 37 graden, binnen zitten doen we al te veel in Nederland, dus hup: wel naar buiten, maar met een verfrissend voetenbad erbij!! Soms zijn het zulke heerlijke eenvoudige ideeetjes, die het leven zo veel leuker, gezelliger en comfortabeler maken. Met een beetje aandacht, zo veel plezier voor bewoner én medewerker!

-Zorggroep Almere, locatie Polderburen-



Multidisciplinaire samenwerking voor individuele zingeving

Sevagram – Valkenheim – verpleeghuis – woonzorgcentrum

Bij verpleeghuis Valkenheim ontstond door toenemende zorgzwaarte bij de cliënten steeds meer behoefte aan kleinschalige, individueel gerichte activiteiten. Verschillende teams en disciplines pakten dit voortvarend op, maar onderling contact en afstemming ontbrak. Doordat de commissie Welzijn is gestart, bestaande uit een vertegenwoordiging van alle betrokken teams en disciplines, is die afstemming nu veel beter en is het hele huis op een gelijkwaardig niveau bezig met activiteiten.

Criteria 2B – 2E – 2I – 7A – 7C

Componenten 1, 2, 3, 4, 10

Tags: activiteiten, persoonlijk, werkgroep

Aanleiding

Door de toegenomen zorgzwaarte konden meerdere cliënten niet meer deelnemen aan de met name grootschalige georganiseerde activiteiten, omdat dit teveel prikkels opleverde. Gevolg was onrust bij de bewoners. Het belang van meer kleinschalige, individueel gerichte activiteiten was duidelijk.

De ontwikkeling hiervan gebeurde met veel enthousiasme op meerdere fronten, maar de afstemming tussen zorg, activiteitenbegeleiding en andere disciplines ontbrak.

Er werden veel initiatieven ontplooid door zowel medewerkers zorg, activiteitenbegeleiding als fysiotherapie op het gebied van dagbesteding/welzijn.

Er was onderling echter niet duidelijk wie waarmee bezig was; men werkte langs elkaar heen.

Aanpak

De commissie Welzijn is gestart in verpleeghuis Valkenheim. In deze commissie zitten teamleiders zorg en activiteitenbegeleiding, fysiotherapie, ergotherapie, activiteitenbegeleiders en de aandachtsfunctionaris welzijn van iedere zorgafdeling.

De aandachtsfunctionarissen welzijn zijn medewerkers niveau 2 en 3 met een groot arbeidscontract van minimaal 32 uur per week. Deze medewerkers hebben duidelijk een voortrekkersrol op hun afdelingen als het gaat om welzijn en dagbesteding.

Daarnaast zijn zij in staat om hun collega's mee te nemen en een voorbeeld te zijn als het gaat om verschil maken in welzijn. Het is immers een cultuuromslag, bewustwording bij verzorgenden, dat ADL maar een klein gedeelte van de daginhoud bepaalt. Welzijn en dagbesteding nemen nu een veel belangrijkere plek in.

De commissie komt eenmaal per 6 weken bij elkaar en brengt elkaar op de hoogte van de voortgang van bestaande activiteiten en gezamenlijk worden nieuwe activiteiten ontwikkeld.

Verbeterde situatie in de praktijk

Er is een aantal concrete verbeteringen te benoemen:

- door het benoemen van een aandachtsfunctionaris Welzijn op de zorgafdelingen wordt welzijn/dagbesteding meer gepromoot bij collega's;
- een aantal medewerkers heeft de cursus klankschaal therapie gevolgd en dit wordt wekelijks toegepast bij een aantal cliënten met geweldige resultaten;
- door het instellen van de commissie Welzijn is duidelijkheid gekomen wie waar mee bezig is en kunnen zaken veel beter op elkaar afgestemd worden;
- er zijn diverse materialen aangeschaft zoals projectors, materialen voor zintuigactivering, sprekend fotoboek, apps voor de iPad om de handmotoriek te verbeteren;
- iedere afdeling heeft nu een eigen kist met knuffelmaterialen voor de diep dementerende cliënt.

Mooi aan dit project is de samenwerking die is ontstaan tussen verschillende disciplines op het gebied van dagbesteding/welzijn. Ieder levert vanuit zijn eigen deskundigheid een bijdrage aan de behoeften van de cliënten.

Het multidisciplinair team geeft hiermee een goed voorbeeld aan de overige medewerkers, waardoor een kentering in denken is ontstaan. ADL en HDL zijn nog belangrijk maar niet langer meer het belangrijkste.



*Vernieuwd stiltecentrum
-Spaarne Ziekenhuis-*



Gedenkdag voor naasten en medewerkers

Rijnland Ziekenhuis - ziekenhuis

In het ziekenhuis verblijven uiteraard ook mensen die niet kunnen genezen en uiteindelijk komen te overlijden. Voor de naasten van deze mensen heeft het Rijnland Ziekenhuis in Leiderdorp een gedenkdag in het leven geroepen. Ook de collega's kunnen aan de gedenkdag deelnemen omdat ook zij vaak een betekenisvolle band met de patiënten hebben opgebouwd. De geestelijk verzorgers bieden in het stiltecentrum een kop thee of koffie aan en vragen hoe het met iemand gaat. Verder wordt de mogelijkheid geboden om een bloem en/of een kaartje in een lichtcirkel te plaatsen

De dag valt bewust niet gelijk met gedenkactiviteiten van kerken. De initiatiefnemers vinden het belangrijk dat iedereen, zowel kerkelijke als niet-kerkelijke mensen, zich welkom voelen op deze dag.

In de plaatselijke pers heeft het ziekenhuis dit bericht geplaatst:

Gedenkdag in Rijnland Ziekenhuis

Leiderdorp – Velen hebben dit jaar afscheid moeten nemen van een geliefde, familielid, vriend(in) of een collega. Rijnland Ziekenhuis houdt op 12 december een gedenkdag in het Stiltecentrum, waar deze mensen op gepaste wijze kunnen worden herdacht.

Zowel mensen van buiten het ziekenhuis als de eigen medewerkers zijn welkom in het Stiltecentrum om hun dierbaren te gedenken. Zij kunnen de naam van de overledene, eventueel met een korte tekst, op een kaartje schrijven en in een lichtkring plaatsen.

De geestelijk verzorgers zijn op de achtergrond aanwezig voor eventueel contact. Zij zorgen ook voor bloemen en voor lichtjes die kunnen worden aangestoken.

Datum : donderdag 12 december

Plaats : Stiltecentrum Rijnland Ziekenhuis locatie Leiderdorp, 5^e verdieping, bestemming 531 Tijd : 09.00 – 17.00 uur

Uitnodigingskaartjes

De medewerkers zijn op de hoogte gebracht via de huiskrant, internet en posters op de afdelingen en uitnodigingskaartjes. Deze uitnodigingskaartjes zijn ook gestuurd naar familieleden die we als geestelijk verzorger in het ziekenhuis hadden ontmoet.

Deelnemers, zowel familie als collega's, zijn enthousiast over dit initiatief. Enkele uitspraken:

- "heel fijn om hier nog een keer terug te kunnen komen en dat er ruimte en plaats is om te gedenken en ook voor mijn verdriet."

Gedenkdag

het gedenken van een overledene

datum: donderdag 12 december 2019

plaats: Rijnland Ziekenhuis locatie Leiderdorp
Stiltecentrum, 5e verdieping, bestemming 531

tijd: 09.00 - 17.00 uur

voor wie: iedereen die dit jaar van een geliefde, familielid, bekende
of collega afscheid heeft moeten nemen

- “Het doet me goed dat ik mijn verhaal kwijt kon.”

De dag zorgde voor mooie ontmoetingen. Er kwam bijvoorbeeld een echtgenoot van iemand die in het ziekenhuis was overleden. Zijn dochters en kleinkinderen waren er ook bij. Hij wilde heel graag nog even de verpleegkundige spreken die zijn vrouw had verpleegd in haar laatste dagen om haar persoonlijk te bedanken. Eén van de geestelijk verzorgers heeft deze verpleegkundige gehaald en dit contact werd erg op prijs gesteld.

Het doet mensen merkbaar goed om terug te kunnen keren naar de plaats waar ze een geliefde hebben moeten loslaten. Ook het verdriet om het verlies van iemand die je als hulpverlener hebt verzorgd wordt hiermee gezien en op waarde geschat. De impact van deze kant van de zorg is goed om te erkennen. Met de gedenkdag is hiervoor de mogelijkheid gecreëerd.

De plaatselijke televisie Unity TV heeft de volgende rapportage gemaakt en uitgezonden: <http://www.unitytv.nl/unitygemist.php?videoid=999>



Het is zowaar toch nog volop zomer geworden, met temperaturen van rond de 30 graden. De keuken van het Flevoziekenhuis zorgt daarom graag voor wat verkoeling en trakteert op ijs. De patiënt op de foto reageert verrast: "Dit is alles wat je niet verwacht, leuk!" Ook zijn vrouw en verpleegkundigen genieten van de koele verrassing. Medewerker Foodservice Rita bracht de ijsjes rond op Neurologie. We hebben uit de spontane reacties ('superleuk', 'lekker hoor', 'feestje') begrepen dat de ijsjes ook bij collega's in huis goed in de smaak zijn gevallen.

-Flevoziekenhuis-





Film 'Kleinschalige zorg voor mensen met dementie'

Rivas Zorggroep – verpleeghuis

Rivas heeft een korte, indrukwekkende film gemaakt over hoe de kleinschalige zorg voor mensen met dementie er binnen de eigen organisatie uit ziet. De film wordt gebruikt in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en leerlingen en voor (familie van) nieuwe bewoners.

Criterion 1C

Componenten 1, 2, 6, 8, 10

Tags: introductie, film, visie, beeld

Er is binnen Rivas een visie opgesteld met betrekking tot kleinschalige zorg voor mensen met dementie. Deze is tot stand gekomen door samenwerking tussen medewerkers, cliëntenraadsleden en een Specialist Ouderengeneeskunde. De visie past geheel binnen Planetree en is inmiddels geïmplementeerd binnen de gehele organisatie. De documentatie behorende bij deze visie is gebundeld in een uitgebreid werkdocument ('Leidraad voor kleinschalige zorg voor mensen met dementie binnen Rivas Zorggroep') en een bijbehorende folder.

Rivas wil al haar medewerkers uitdagen en inspireren door middel van goede voorbeelden en inzichten in datgene wat zij onder de Planetree aanpak wil verstaan. Hiermee wil zij haar (nieuwe) medewerkers het besef bijbrengen dat zij deel zijn van een groter geheel. Een groter geheel met een gedeeld ideaal: mensgerichtheid in alle zorgvormen tot in alle details. Dat is geen raketwetenschap maar een helder en wenkend perspectief op de horizon.

Door middel van filmpjes als deze laat Rivas zien dat iedereen nodig is, maar ook dat iedereen het kan en een unieke bijdrage heeft.

Aanpak

Om het gevoel van kleinschalige zorg ook 'recht in het hart' te kunnen laten ervaren, hebben Gabriëlle van Duffelen en Lilian Bouman het initiatief genomen om bestaand beeldmateriaal van Rivas locaties te selecteren en te monteren tot een film die je in een paar minuten laat voelen waar kleinschalige zorg voor mensen met dementie volgens Rivas écht over gaat.

Na de vertoning van het materiaal dat Rivas vooral voor de buitenwacht gebruikt is een discussie ontstaan om hier vooral ook intern het ambassadeurschap aan te gaan. Nieuwe medewerkers, families en toekomstige bewoners wordt op deze wijze getoond dat Planetree zorg, zorg vanuit het hart is. Het wordt duidelijk dat Rivas zicht niet herkent in datgene wat in Nederland als afschrikkend beeld gebruikt wordt en dat ze daar met 5000 medewerkers en 1000 vrijwilligers trots op zijn.

In de praktijk

De film wordt binnen Rivas gebruikt voor verschillende doelgroepen, onder andere voor:

- Nieuwe medewerkers, in hun inwerkprogramma
- (familie van) nieuwe bewoners
- In het inwerkprogramma van leerlingen en stagiaires

Medewerkers en leidinggevenden willen de kracht van deze filmpjes en het "kippenvol" effect graag delen met elkaar en discussies blijven opzoeken, organiseren en ontlocken om met iedereen die op enigerlei wijze betrokken is bij de zorg te laten zien dat het an-

ders en beter kan. Niet in een mooi verhaal maar in een realistische praktijk van mensgerichte zorg.

In deze korte film wordt in 4 minuten de kern van Planetree geraakt, zonder dat daar een gesproken of geschreven woord aan te pas komt. Voor velen geldt na het zien van de film: 'dit is waarom ik ooit de zorg in ben gegaan'. Het geeft de kijker een impuls en inspiratie om zich hard te blijven maken voor écht mensgerichte zorg.



Dubbeltklik voor pdf (in digitale bestand Verbetergids)



Gastvrijheid in Naarderheem

Vivium Zorggroep – Naarderheem – expertisecentrum – woonzorgcentrum – revalidatie – verpleeghuis

Medewerkers van Vivium locatie Naarderheem hebben, geïnspireerd door het gastvrije voedingsconcept in het restaurant, een gastvrijheidsconcept ontwikkeld. Het concept is erop gericht cliënten zo welkom mogelijk te laten voelen gedurende hun hele verblijf en medewerkers te helpen om zo gastvrij mogelijk te kunnen zijn en te kunnen werken. Dit doel wordt door de diverse activiteiten en trainingen binnen het concept ondersteund.

Criteria 1A – 1B – 1C – 1D – 2B – 2C – 2E – 6B – 11A

Componenten 1, 2, 3, 5, 7, 9, 10

Tags: training, concept, gastvrijheid, introductie, feedback, welkom

Aanleiding

Naarderheem heeft een ambachtelijk restaurant waar voor 50% biologisch gekookt wordt. Alle cliënten eten alle 3 de maaltijden in het restaurant, dit ontlast de zorg en bovendien is een gastvrouw goedkoper dan een verzorgende. De cliënt kan zelf kiezen



waar, met wie, wanneer en wat hij eet. Voor de warme maaltijd is er dagelijks keuze uit 2 menu's en een a la carte menu. Sinds vers gekookt wordt in Naarderheem zijn de kosten voor voedingssupplementen en medicijnen afgenomen. Tevens heeft het positieve invloed op decubitus en ondervoeding. [Op de Planetree website is een filmpje te zien waarin wat verteld wordt over dit voedingsconcept.](#)

De gastvrijheid die het restaurant uitstraalt wilde Naarderheem verder doorvoeren in de gehele organisatie van de locatie. Daarom is besloten een team van medewerkers een gastvrijheidsconcept te laten ontwikkelen.

Aanpak

Er is een kernteam Gastvrijheid aangesteld, waarin alle afdelingen vertegenwoordigd zijn met medewerkers van de werkvloer. Het kernteam heeft met elkaar een gastvrijheidsconcept ontwikkeld. Deze ontwikkeling is middels verschillende fases verlopen.

Fase 1 ontdekken, diverse instellingen en bedrijven zijn bezocht om inspiratie op te doen over gastvrijheid. Tevens zijn de trends en technologieën onderzocht

Fase 2 ontwikkelen, na een brainstorm met van alle opgedane ideeën zijn gezamenlijk keuzes gemaakt en in kleine teams ontwikkeld

Fase 3 reflecteren, de ontwikkelde concepten zijn voorgelegd aan bewoners, cliënten, familie, medewerkers en andere stakeholders

Fase 4 terugkeren, het MT heeft het concept ontvangen en besloten tot implementatie. De aantrekkelijk en goed geteste concepten worden op passende wijze gelanceerd en overgedragen aan de medewerkers.

Fase 5 implementatie, er zijn binnen het kernteam gastvrijheid werkgroepen gemaakt, die zorg dragen voor de implementatie van de verschillende concepten.

Naast het kernteam is er een Opstappers team geformeerd, waar de MT-leden, de cliëntenraad en een aantal kritische medewerkers in vertegenwoordigd zijn. Aan het einde van elke fase is er een terugkoppeling geweest met de Opstappers en is akkoord gevraagd voor de volgende fase.

In het ontwikkelde concept staat het motto "Een wereld van Welkom". De eerste vier minuten in een eerste ontmoeting zijn erg belangrijk: hoe welkom voelt een cliënt zich? De medewerker speelt daar een grote rol in. Tevens is aan de cliënt gevraagd wat zijn 5 grootste ergernissen zijn en deze zijn omgebogen naar de 5 belangrijkste kernwaarden. Daarnaast is aan alle medewerkers om het Gouden idee gevraagd op gebied van gastvrijheid. Het verzoek om een gastvrouw bij de receptie te hebben voor ontvangst bij nieuwe opnames heeft gewonnen.

Huidige praktijksituatie

1. Jaarlijkse Gastvrijheidsdag

Doel: Tijdens deze dag zul je voelen wat gastvrijheid allemaal kan betekenen en hoe je er vorm aan kunt geven richting cliënten. Ook hebben zijn over dit thema een kort filmpje en een boekje gemaakt met voorbeelden (tips & tops) uit de dagelijkse praktijk.

2. Mystery nurse

Doel: Observator/ klankbord zijn van gastvrije en minder gastvrije momenten, op alle afdelingen binnen Naarderheem, zowel zorg- als facilitaire afdelingen en behandelvakgroepen. Door 'geheime' observatie van bepaalde momenten ontstaat ruimte voor verbetering en evaluatie.

De Mystery Nurse is een persoon die gedurende een bepaalde periode situaties observeert en hierop evalueert met het betreffende team. Dit zal in werkoverleggen binnen de teams geëvalueerd en besproken worden. Met de knelpunten worden nieuwe oplossingen en ideeën aangedragen.

3. Spiegelgesprekken voor Revalidanten

Een gesprek met medewerkers en cliënten.

Doel: de medewerkers krijgen zicht op het perspectief van de cliënten. De directe feedback biedt hen een zeer krachtige stimulans tot aanpassing van de eigen cliëntgerichte houding. De cliënten houden de medewerkers een spiegel voor.

4. Introductiedag

Tijdens de introductiebijeenkomst wordt de gastvrijheidsfilm Naarderheem vertoond en het boekje "Een Wereld van Welkom" uitgedeeld met de vijf kernwaarden.

5. Gastvrijheidslunches met medewerkers Tips en Tops

Doel: D.m.v. een gratis lunch interesse in en inhoud van het onderwerp gastvrijheid te onderhouden.

6. Challenge Day

Challenge Day is een middag waarbij net als het programma 'over de streep' gewerkt wordt.

Er worden stellingen voorgedragen door bewoners (filmpjes kunnen gemaakt worden door studenten/stagiaires) en de medewerkers geven aan: ja hier herken ik mezelf in/ hier ben ik het mee eens of juist niet en lopen over de streep. De top 3 en de kernwaarden zijn hierbij leidend. Ook de kernwaarden kunnen omgezet worden in stellingen. Het doel is dat de medewerkers van elkaar zien hoe zij werken, dat het niet per se goed/fout is en wat elkaars sterke en zwakke punten zijn.

Daarna is er nog tijd om de besproken stellingen na te bespreken: wat kun je van elkaar leren over een bepaald onderwerp? Voorbeeld: ik steek over bij de stelling '*Ik vind het moeilijk om mijn taken te overzien*' en iemand anders niet, dan kan ik die collega opzoeken om te vragen hoe hij/zij dat doet)

7. Kleine acties op de afdelingen

Doel: D.m.v. ludieke acties op de afdelingen gastvrijheid levendig te houden in Naarderheem. De 5 kernwaarden weer onder de aandacht brengen

8. Welkomstpakket

Elke cliënt ontvangt bij opname een welkomstpakket, die onder andere bestaat uit een nagelsetje, lippenbalsem, handcrème, pepermunt en kortingsbon schoonheidsspecialiste

9. Huiskamergesprekken voor Somatische en PG cliënten

Huiskamergesprekken zijn een reeks gesprekken waarin cliënten en verzorgenden samen denken en praten over het reilen en zeilen in een zorginstelling. Cliënten wisselen in een vertrouwde omgeving wensen en ideeën uit met andere cliënten en verzorgenden. Doordat het huiskamergesprek speciaal hiervoor bestemd is, zeggen cliënten eerder wat zij van iets vinden.

Zij geven bijvoorbeeld hun mening over de sfeer en activiteiten op de afdeling. Zo komen verbeterpunten naar voren waardoor het leven voor cliënten prettiger wordt. Cliënten krijgen daarmee meer de regie in handen.

Een huiskamergesprek voeren betekent even ophouden met rennen en vliegen en de tijd nemen om te luisteren naar hoe de cliënten het leven in huis ervaren. Door samen te kijken naar de mogelijkheden, kun je werken aan de kwaliteit van het leven in een zorginstelling.

10 Sfeerverbetering



De huiskamers en de revalidatiekamers dienen opgeknapt te worden. Samen met een binnenhuisarchitect is gekeken naar de juiste materialen en investeringen met een minimaal IKEA budget.

11 Het Gouden idee: gastvrouw bij receptie

Binnen de formatie van facilitair receptie is het mogelijk om in plaats van de huidige combinatiefunctie telefoniste/receptioniste te kiezen voor een gastvrouw bij de entree en een telefoniste die vanuit een kantoor de telefonie beantwoordt. Tevens zal er een gastvrouw facilitair komen, die op dag 2 na opname alle facilitaire services zal toelichten bij de cliënt.

Dit zijn allemaal concrete acties, die erop zijn gericht gastvrijheid in de genen van medewerkers te laten doordringen. Medewerkers zijn ambassadeurs gastvrijheid en dragen zorg voor een olievlek door de organisatie.

Het initiatief heeft geleid tot meer tevreden en betrokken cliënten en medewerkers. Doordat het een bottom-up werkwijze is, is het toekomst bestendig.

Helende Omgeving



6 - Menswaardige technologie

Lekker liggen bij de tandarts

Fatima Zorg - gehandicaptenzorg

Er werd bij Fatima Zorg al behoorlijk wat gedaan om de patiënt zo prettig mogelijk een tandartsbehandeling te laten ondergaan. Patiënten liggen zo goed en kwaad als dit kan in de stoel van de tandarts. Er worden wel kussens onder benen of armen gelegd wanneer de patiënt dit fijn vindt. Ook wordt er soms een deken over de patiënt heen gelegd voor een prettig gevoel. Of wordt gekozen om de favoriete muziek van de patiënt aan te zetten tijdens een behandeling.

Sommige patiënten konden echter, zelfs met bovenstaande aanpassingen, niet altijd comfortabel liggen. Door grote lichamelijke beperkingen of vergroeiingen was het bij sommige patiënten niet mogelijk alle holttes die ontstaan tijdens het liggen op de tandartsstoel prettig te "vullen".

Daarom is een vacuümkussen aangeschaft. Hierdoor krijgt de patiënt een optimale ondersteuning voor zijn lijf en kan hij zo comfortabel mogelijk in de tandartsstoel liggen.

Aan patiënten (of familie/ begeleiders wanneer patiënten dit zelf niet begrijpen) is uitgelegd wat de meerwaarde is van het vacuümkussen. Tevens is de vraag gesteld of zij dit willen uitproberen. Wanneer patiënten dit wilde proberen, is zorgvuldig gekeken naar de reactie van de patiënt en werd gevraagd of dit inderdaad prettiger ligt voor de patiënt. Wanneer de patiënt zo prettig mogelijk ligt, wordt de tandartsbehandeling pas gestart.

De praktijk wijst uit dat de behandeling beter verloopt, doordat Patiënten minder (snel) onrustig worden. Het gebruik van het vacuümkussen komt een aantal keren per dag voor.

Het is eenvoudig overdraagbaar naar andere situaties en met een relatief kleine investering toe te passen. Niet alleen binnen de VG sector, maar juist ook binnen het ziekenhuis of ouderenzorg. En niet alleen voor tandartsen, maar ook door andere behandelaars waarbij een patiënt langere tijd achter elkaar moet liggen, zoals een pedicure of schoonheidsspecialiste.





*Met z'n allen naar Prinsjesdag kijken via de beamer
-Fatima Zorg-*



Plafondprojector maakt een wereld van verschil

Sevagram – verpleeghuis - Valkenheim

Bedlegerige cliënten staren 24 uur per dag naar het plafond. Op deze manier duurt een dag heel erg lang. Namens de initiatiefgroep Planetree in Valkenheim is men op het idee gekomen om hier wat aan te doen. Zij wilden deze bedlegerige cliënten een ander perspectief bieden dan alleen een wit kaal plafond met achtergrondgeluid van de afdeling. Vanuit de initiatiefgroep zijn ideeën verzameld die zijn gebundeld en vandaar uit is men opzoek gegaan naar een leverancier die het project, namelijk een plafondprojector met beeld en geluid om cliënten te prikkelen, kon verwezenlijken.

Sinds de aanschaf van de plafondprojector vertonen bedlegerige cliënten meer expressie en mimiek, zijn rustiger, en medewerkers krijgen nadien meer contact met de cliënt. Cliënten genieten van het beeldmateriaal. Verschillende films, foto's en ander animatiemateriaal van vroeger maar ook van familie kunnen getoond worden. Een volgend traject is dat hier geur aan toegevoegd wordt.





*Introductie van iPads op de woongroepen
-Fatima Zorg-*



Digitale ontspanning voor de cliënt met de iPad

Fatima Zorg - gehandicaptenzorg

Fatima Zorg heeft als jubileumcadeau alle woningen en dagbestedingsgroepen een iPad cadeau gedaan. Het werken met de iPad biedt de mogelijkheid tot ontwikkeling op educatief en sociaal gebied en levert een bijdrage aan zowel inspannende en als ontspannende momenten. Het vergroot de regie en leefwereld van de cliënt.

Criteria: 2E - 2I - 7A - 7C

Componenten 1, 2, 5, 6, 9

Tags: iPad, technologie, regie, activiteiten

De afgelopen jaren heeft Fatima Zorg ingespeeld op digitale middelen, zo zijn o.a. de Acticomm, Wii en XBOX Kinect aangeschaft. Gaandeweg merkten de medewerkers dat de cliënten de digitale wereld ontdekken.

Fatima Zorg heeft in haar visie opgenomen dat cliënten de mogelijkheid moeten krijgen om zoveel mogelijk deel te nemen aan de maatschappij. Zo ook in de digitale wereld. Het gebruik van een iPad kan de wereld van een cliënt met een verstandelijke beperking enorm vergroten. Cliënten bepalen zelf welke activiteiten zij willen doen met de iPad, onder andere door toepassingen als FaceTime (beeldbellen met familie), foto's maken, filmpjes kijken, muziek luisteren enz. Het touch screen vereenvoudigt het werken met een computer voor mensen met verstandelijke en/of lichamelijke beperking.

Hiermee hoopt Fatima Zorg een stimulans te geven aan cliënten om de digitale wereld te ontdekken. Ondanks hun beperking zijn ze minder afhankelijk en hebben meer regie over hun leven.

Fatima Zorg vierde in 2013 haar 50 jarig jubileum en was op zoek naar een passend cadeau voor de cliënten. Al brainstormend kwam de jubileumcommissie op het idee om iedere woning en dagbestedingsgroep een iPad te schenken. Dankzij sponsoring van bedrijven, familie en vrienden en is het gelukt om 113 iPads aan te kunnen schaffen.

De iPads zijn uitgedeeld aan de woningen/dagbestedingsgroepen. De cliënten/ medewerkers worden ondersteund bij het gebruik door een iPad hulpteam. Ze kregen zelf de mogelijkheid om de iPad te ontdekken en konden met vragen terecht bij het iPadHulp team. Het iPad hulpteam biedt ondersteuning door middel van inloopuurtjes, workshop, indivi-

dule uitleg, hulp via FaceTime, mail en telefoon. Zij komen geregeld op locatie zodat cliënten en groepsleiding kunnen zien hoe met de iPad gewerkt kan worden en wat er allemaal mogelijk is. Het hulpteam bestaat uit een ouder, stagiaire digitale communicatie, medewerker ICT, logopediste, begeleider dagbesteding en wonen en een beleidsmedewerker.

Voor cliënten is er een cursus 'omgaan met de iPad' gestart.

Effecten

Voordat de iPads werden uitgedeeld, waren groepen wat sceptisch of de cliënten wel konden omgaan met de iPad gezien hun zeer ernstige verstandelijke beperking. Na ingebruikname is echter te zien dat de cliënten (ieder op zijn eigen manier) veelvuldig met de iPad omgaan. De medewerkers hebben een andere kijk gekregen op de manier waarop cliënten omgaan met de iPad. De iPad is een toevoeging geworden op de dagelijkse activiteiten en medewerkers zien dat de cliënten meer met de iPad kunnen dan dat ze van tevoren hadden verwacht.

Cliënten zijn minder afhankelijk van groepsleiding tijdens de activiteit met de iPad. Maar wat nog mooier is: via FaceTime zoeken groepen/cliënten en familie steeds meer contact met elkaar. Groepsleiding maakt samen met de cliënt een filmpje/ foto/ video en stuurt deze via de iPad door naar zijn/haar ouders en andersom. Dagbestedingsgroep de Rode Zon gebruikt de iPad om recepten te zoeken en na te maken.



Via een enquête die is gehouden onder medewerkers over de iPad, kwamen veel goede reacties binnen:

- "Wij luisteren er voornamelijk muziek mee, en kijken sinds kort via de beamer naar filmpjes. Dit vinden we ontzettend leuk!"
- "Ik vind de iPad geweldig, er zijn een aantal cliënten die de iPad uit zichzelf pakken en er mee gaan werken. Er zijn er ook wat die meer begeleiding nodig hebben maar het is geweldig. We maken er ook foto's mee, zoals het wedstrijdrijden bij de manege en van onze bouw."

Video van cliënt Frans op de iPad

Frans gaat helemaal op in een spelletje op de iPad. En gelukkig zijn daar beelden van!

<http://www.youtube.com/watch?v=DnAMD3kkqQs&feature=youtu.be>



High Care Unit

GGzE - ggz

Met behulp van externe partners zijn op de High Care Unit van GGzE technische ontwikkelingen in ingezet om op een nog betere wijze menselijke ondersteuning en begeleiding te bieden in de meest moeilijke periode van een psychiatrische cliënt. Dit is gedaan met behulp van het Ambient Experience concept. Regie voor de cliënt en goede samenwerking tussen cliënt, familie en het team staan centraal. Dit concept heeft gezorgd voor een verkorte opnameduur en een afname van het aantal separaties.

Criteria 1D - 2B - 2I - 2J - 3A - 3C - 4B - 6A - 6B - 6C - 6D - 6G - 6J

Componenten 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9

Tags: technologie, regie, separatie, omgeving, gebouw

Aanleiding

Jaarlijks vinden er 18.000 separaties van psychiatrische cliënten plaats in Nederlandse instellingen voor geestelijke gezondheidszorg. Separatie is het tijdelijk afzonderen van een patiënt in een speciaal daarvoor ontworpen ruimte - doorgaans spaarzaam ingericht en prikkelarm - of in een andere, van buitenaf af te sluiten afzonderingsruimte, in de regel voorzien van een observatievenster.

Separatie brengt hoge kosten met zich mee. Het implementeren van het Ambient Experience concept voor de Geestelijke Gezondheidszorg kan resulteren in een verlaging van deze kosten. Om deze veronderstelling te bevestigen was echter aanvullend onderzoek nodig.

Verbeterde situatie

De High Care Unit opende in oktober 2012 zijn deuren en is sindsdien één van de paradedepaardjes van de GGzE. Door een intensieve begeleiding en door het gebruik van technische innovaties worden cliënten die in crisis verkeren geholpen.



Met het in ziekenhuizen ontwikkelde concept Ambient Experience als basis, wordt hier met behulp van beeld, licht en geluid een sfeer gecreëerd waarin de cliënt zich comfortabel voelt. D.m.v. dit nieuwe zorgconcept wordt de cliënt vanaf de start actief betrokken bij de eigen behandeling. Die start is veelal de intake. Hier kiest de cliënt een thema dat hij of zij als geruststellend ervaart. Dat

gebeurt via beelden, vaak uit de natuur, bijpassende geluiden en in kleur en intensiteit aangepaste verlichting. Het thema vindt de cliënt vervolgens terug in de supportruimte en zelfs in de gang die daar naartoe leidt. Doel is dat de cliënt de ruimte als veilig en aangenaam ervaart. De supportruimte is een plek voor mensen die een vergrote kans lopen om de controle te verliezen, waardoor ze in een crisissituatie kunnen belanden. De vloer in de support ruimte is in twee vlakken verdeeld. De hulpverlener blijft in de 'publieke' ruimte en kan door de cliënt uitgenodigd worden om in zijn of haar privéruimte te komen. Ook heeft de supportruimte een interactieve muur die door een aanraakscherm bediend wordt. Op het grote scherm kunnen stressverlagende natuurbeelden worden getoond, die aansluiten bij het thema dat de cliënt zelf heeft gekozen. Ook kan het scherm, afhankelijk van de situatie van de cliënt, gebruikt worden voor bijvoorbeeld Skype-gesprekken, contact met de hulpverlener, maar ook voor het maken van puzzels of het luisteren naar muziek.

Uniek

High en Intensive Care is een bijzonder zorgconcept. Het biedt een kader en middelen om cliënten in tijden van crisis met elkaar in contact te houden. Middelen waarvan de HIC van de GGzE onder andere gebruik maakt zijn het gastvrijheidsbeleid, preventie, risicotaxatie, en supportrooms met menswaardige technologie. Belangrijke uitgangspunten zijn het hebben van voortdurend contact met de cliënt, bieden van veiligheid, maximale informatieverstrekking aan cliënt en naasten, het creëren van een prettige omgeving, en bovenal zoveel als mogelijk de regie laten bij de cliënt tijdens zijn opname en behandeling, ondanks de vaak moeilijke omstandigheden.



Technologie en geestelijke gezondheidszorg hebben elkaar in dit project gevonden. De combinatie van kwalitatief hoogstaande zorg en technologie heeft de opnameduur flink verkort en het aantal separaties spectaculair doen afnemen. Ook de intensieve samenwerking met ambulante FACT-teams heeft hieraan bijgedragen. Het is belangrijk om te benadrukken dat de voornaamste dagelijkse gang van zaken binnen dit project het menselijke aspect is voor de cliënt en zijn/haar dierbaren in samenwerking met het team. De techniek is hierin slechts ondersteunend.

7 - Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling

Module 'Groen en gezond' voor duurzaam herstel ggz cliënten

Centra voor Psychisch Herstel (CPH) – ggz

De overheid wil positieve effecten van de natuur op onze gezondheid meer stimuleren en op de agenda zetten van zorginstellingen. De Centra voor Psychisch Herstel (CPH) zagen ook in dat natuurbeleving een positief effect heeft op de gezondheid en kan bijdragen aan het genezingsproces van de cliënt. Daarom heeft zij een de module 'Groen en Gezond' ontwikkeld, die bij de cliënten o.a. bijdraagt aan een bredere interesse, inzicht in zichzelf, enthousiasme over bewegen en een duurzaam herstel.

Criteria: 2E – 2I – 6I – 7A – 8A – 9B

Componenten 1, 2, 3, 4, 5, 7

Tags: natuur, wandeling, beleving, module, behandeling

De Centra voor Psychisch Herstel bieden mensen die oververmoeid, uitgeput of depressief zijn, de mogelijkheid om in korte tijd tot rust te komen en te herstellen. Het verblijf in de rustige en groene omgeving geeft hen die ruimte. Rust en herstel worden aangevuld met een trainingsprogramma gericht op een gezondere leefstijl, beter omgaan met problemen en versterking van het zelfvertrouwen. De cliënt herontdekt de eigen kracht en oefent nieuwe manieren uit om met problemen om te gaan. Zo wordt de klacht omgebogen naar kracht.

Door hun psychische klachten komen de cliënten niet zomaar uit zichzelf in beweging. Daarom worden cliënten in het zorgaanbod gestimuleerd om een goede start van de dag te maken door naar buiten te gaan en in beweging te komen. Hiervoor worden verschillende bewegingsprogramma's aangeboden, zoals bewegingstherapie, Nordic walking en running therapie.

In 2012 ontstond bij CPH de behoefte om naast de onderdelen gericht op beweging een nieuwe module te ontwikkelen die zich richt op natuurbeleving. Natuurbeleving heeft een positief effect op de gezondheid en kan bijdragen aan het genezingsproces van de cliënt. Het maakt voor het effect dat de natuur heeft veel uit op welke aspecten in de omgeving mensen hun aandacht richten. De cliënten helpen om gericht waar te nemen leek hierbij waardevol.

Aanpak

Vooraf aan de ontwikkeling van de module is CPH in gesprek gegaan met andere initiatiefnemers op het gebied van groen en gezondheid. Zo nam ze deel aan brainstormsessies met beleidmakers en mensen uit NME-wereld³ en IVN⁴ met de gezamenlijke vraag hoe natuur en gezondheid meer kunnen verbonden kunnen worden.

Op de hoogte gesteld van actuele onderzoeken en projecten is de module Groen en Gezond ontwikkeld, waar in januari 2013 mee van start is gegaan.

³ NME is een initiatief van de rijksoverheid om natuur- en milieueducatie in Nederland te versterken

⁴ Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid

CPH beoogt hiermee:

- Dat de cliënt ervaart wat een helende omgeving kan betekenen voor zijn gezondheid
- Dat de cliënt ervaart dat hij meer in contact komt met zichzelf
- Dat de cliënt leert gericht waar te nemen (met alle zintuigen)
- Dat de cliënt enthousiast is om meer te bewegen in de natuur
- Dat de cliënt het beleven van groen na ontslag in zijn dagelijks leven thuis zal doorzetten.
- Dat dit bijdraagt aan een duurzaam herstel van de cliënt.

Inhoud

Wekelijks vindt deze module plaats onder begeleiding van een behandelmeeuwker uit het team en een natuurgids. In de module staat de beleving centraal. Door middel van opdrachten worden cliënten gestimuleerd anders waar te nemen en 'stil' te staan.

Een voorbeeld is een meditatieve wandeling waarbij de zintuigen geprikkeld worden.

Andere voorbeelden: een opdracht om met je fotocamera op pad te gaan, een educatieve wandeling met de natuurgids, een seizoensgebonden activiteit, het maken van een werkstuk met iets wat je hebt gevonden in de natuur of het schrijven van een gedicht. Na afloop is er ruimte voor het delen van ervaringen.



De natuurgids bij de dassenburcht

Resultaten en effecten

Cliënten gaan vaker naar buiten. Zijn bewuster van hun groene omgeving. Geven terug dat het een belangrijk onderdeel is in hun therapieprogramma.

Uitspraken van cliënten zijn:

- 'Ik zie nu dingen die ik normaal nooit zie of bij stil sta.'
- 'Mijn zintuigen worden aangesproken, zien, horen, ruiken en voelen.'
- 'Mijn emoties komen los.'
- 'Het helpt me uit mijn hoofd te komen.'
- 'Tot rust komen, stilstaan, loslaten.'

Medewerkers zien dat deze module het totale aanbod van CPH beïnvloedt.

De ervaringen van cliënten komen terug in andere therapieën, bijvoorbeeld in module De



Een impressie van de natuur op het terrein van CPH

Stresswijzer, waarbij de cliënt leert stresssignalen te herkennen, hiernaar te luisteren en ontspannende activiteiten te ondernemen. Of bijvoorbeeld in de creatieve therapie waar de cliënt materiaal dat hij buiten in het bos gevonden heeft meeneemt om te verwerken in een werkstuk. Begeleiders gaan vaker met de cliënt tijdens een individueel gesprek naar buiten.

Bij de begeleiding in de afrondende fase wordt met de cliënt gekeken hoe hij thuis het geleerde gaat vasthouden. Cliënten zijn van plan om meer ruimte vrij te maken voor groenbeleving. CPH stimuleert de cliënt dit concreet te maken (waar, wanneer, hoe etc.).

Uniek

CPH is een van de weinige instellingen waar groenbeleving geïmplementeerd is in het zorgaanbod. De overheid wil positieve effecten van de natuur op onze gezondheid meer stimuleren en op de agenda zetten van zorginstellingen. Aangetoond is dat dit kan leiden tot forse besparingen op zorgkosten en ziekteverzuim. (P.Sukhdev, et al. (2010). Met deze module gaat CPH mee in de nieuwe landelijke visie.

Doordat de cliënt door natuureducatie meer leert over de natuur, vergroot zijn interesse en gaat hij met andere ogen kijken. De combinatie met psychologische begeleiding die ingaat op leren stilstaan, voelen, naar je lijf luisteren en in beweging komen maakt dit tot een krachtige formule.⁵



*Nieuwe inrichting wachtkamers polikliniek
-Spaarne Ziekenhuis-*

⁵ Bronverwijzingen

Berg A.E., Custers M.H.G. *Natuur, stress en cortisol*, experimenteel onderzoek naar de invloed van tuinieren en activiteiten in een groenkamer op het fysiologisch affectief en cognitief herstel van stress. Wageningen: Alterra; 2007.

Bergsma, A. (oktober 2012) Fonds Psychische Gezondheid, Natuurbeleving.

Blanken, H. van Zon, R. Maas, J. Verheij, R. (September 2009) *Eindadvies Natuur op Recept*, communicatiestrategie.

Burger, A. (2012) *Sustainability, Groen, Gezond en Productief*, the Economics of Ecosystems & Biodiversity (TEEB NL): Natuur en Gezondheid. Kpmg advisory N.V.

Korpela K.M., Ylen M.: Perceived health is associated with visiting natural favourite places in the vicinity. *Health Place* 2007, 13: 138-151.

Leereveld Dieuwke (juli 2011), *Gezondheid en omgeving*, op zoek naar een positieve relatie, een advies aan de Provinciale Raad Gezondheid. 'S- Hertogenbosch.



Innovatieve nieuwbouw verpleeghuis Willibrord

WVO Zorg – verpleeghuis – Willibrord

Bij de nieuwbouw van verpleeghuis Willibrord heeft WVO Zorg continu gezocht naar oplossingen en vernieuwingen die merkbaar verschil maken voor bewoners en/of het personeel. Zowel bewoners als medewerkers en het bestuur hebben veel invloed gehad op de vormgeving en inrichting van de nieuwbouw en ook leveranciers hebben een belangrijke bijdrage geleverd op gebied van innovatie. De Planetree componenten hebben geholpen te focussen op welke elementen écht belangrijk zijn. De ervaringen met Willibrord hebben geleid tot een uitgebreide beschrijving van alle verbeteringen, waar andere locaties ook veel profijt van hebben bij nieuw- of verbouw.

Criteria: 1C – 1D – 2A – 2E – 6A – 6B – 6C – 6D – 6F – 6H

Componenten 1, 2, 6, 7

Tags: nieuwbouw, verbouw, innovatie, inrichting, ontwerp

Aanleiding

Bij de nieuwbouw van het verpleeghuis Willibrord was het uitgangspunt een gebouw neer te zetten waarbij de inzet van innovatieve technieken, de architectuur en de inrichting, het wonen en werken van bewoners en medewerkers veraangenamen. Ondanks het gegeven dat zorgorganisaties de komende jaren financieel moeten inleveren en risicodragend zijn geworden voor hun vastgoed, wilde WVO Zorg investeren in een helende omgeving voor haar bewoners en medewerkers, vanuit het geloof dat een helende omgeving (gezondheids)winst zal opleveren bij bewoners en medewerkers. De plafondtilliften zijn hier een voorbeeld van.

Alle kennis en ervaring die is opgedaan in de bouw van Willibrord worden toegepast in twee nieuwbouwprojecten die voor de nabije toekomst gepland staan. Enerzijds kan WVO Zorg daardoor de ontwikkelingskosten over 3 projecten spreiden, anderzijds de opgedane ervaringen gebruiken om het nog beter te doen. Hierbij gaat het om de uitgangspunten **zo efficiënt mogelijk met je budget omgaan** en **steeds je prestaties verbeteren**.

Aanpak

Er is in het traject steeds gezocht naar oplossingen en vernieuwingen die **merkbaar verschil** maken voor de bewoners en/of het personeel. Zowel bewoners, medewerkers als directie hebben een rol gespeeld in de totstandkoming van het verpleeghuis Willibrord. In een voortdurende wisselwerking tussen de partijen zijn probleemstellingen geformuleerd en mogelijke oplossingen bedacht, uitgetoetst en verbeterd.

Het uitgangspunt van WVO Zorg was om bij alle aspecten die bij nieuwbouw komen kijken steeds de vraag te stellen: kunnen de nieuwste inzichten uit techniek, ICT of wetenschap helpen om tot een beter resultaat te komen?

Leveranciers zijn uitgedaagd om mee te denken om tot werkelijk innovatieve oplossingen te komen. Zo is er bij de leverancier een mock-up van een kamer gebouwd, die bewoners, familie en medewerkers konden bezoeken, waardoor ze een visueel beeld kregen van hun nieuwe woonruimte en zodoende ook alvast (op papier) konden inrichten. Bewoners konden tevens kiezen uit verschillende soorten behang en stoffering. Anderzijds kon WVO Zorg leren van op- en aanmerkingen van bewoners, familie en medewerkers tijdens het bezoeken van de mock-ups. Ook voor de plafondtillift is een proefkamer ingericht op één van de andere locaties. Zodoende hebben medewerkers met de plafondtillift kunnen

oefenen bij vrijwillige bewoners en bij elkaar. Aan de hand van deze opgedane ervaringen kon het systeem in Willibrord geoptimaliseerd worden. In de bouw is tevens nadrukkelijk aandacht geweest voor duurzame (milieuvriendelijke) oplossingen.

WVO Zorg heeft n.a.v. haar ervaringen met Willibrord een uitgebreide beschrijving van alle bereikte verbeteringen gemaakt, gegroepeerd per component. Deze is hieronder te vinden.

Nieuwbouw en Planetree componenten

Het verzorgingshuis Sint Willibrord, gevestigd in het centrum van Middelburg, was één van de drie verzorgingshuizen die Werkt voor Ouderen bezit. Het verzorgingshuis was verouderd en de oppervlakte van de kamers voor bewoners voldeed niet meer aan de eisen van deze tijd. Bovendien kregen de bewoners een toenemende verzwaring van de zorgvraag, waardoor het noodzakelijk werd om het verzorgingshuis om te vormen naar een verpleeghuis.

Aan de overkant van het oude verzorgingshuis is in 2013 het nieuwe verpleeghuis Willibrord opgeleverd. Het nieuwe Willibrord huisvest 60 bewoners. Er zijn 39 appartementen gebouwd voor bewoners met een somatische grondslag die hun eigen regie kunnen voeren. Deze appartementen hebben een oppervlakte van 45 m² en zijn inclusief pantry en sanitaire ruimte. Het gebouw voldoet aan enige mate van flexibiliteit. Bij een toename van mensen met dementie is het mogelijk om een aantal appartementen somatiek om te zetten in groepswoonruimten voor pg.

Daarnaast zijn er drie groepen van zeven appartementen gebouwd voor 21 bewoners met een psychogeriatrische grondslag die structureel sturing en toezicht behoeven. Iedere bewoner heeft een eigen slaapkamer van circa 25 m² met sanitair. Per groep wordt er een huiskamer gebouwd van circa 70 m² voor gemeenschappelijk verblijf.

Bij binnenkomst van het gebouw is een Plaza gevestigd met receptie, restaurant en een winkel in de kelder. Verder bevindt zich in het gebouw een ruimte met een kantoor voor de locatiemanager, een teampost en een vergaderruimte. Er is gedacht aan een ruimte voor diverse activiteiten, zoals toneel, schilderen en zang. Ook is er een kapsalon en een snoezelruimte gevestigd en een ruimte voor fysiotherapie. Dit concept benadrukt het beleid om in te zetten op wooncomfort en welzijn voor de bewoners.

1. Menselijke interactie en liefdevolle bejegening

Dit component heeft vooral met relaties, met houding en gedrag te maken. Echter, een gebouw waarin het goed toeven is, zowel om te wonen als om te werken, draagt bij aan een prettige sfeer en beïnvloedt daarom indirect op een positieve manier de gang van zaken. Diverse studies wijzen uit dat architectuur en inrichting op een onbewust niveau het welbevinden bepalen.

"Ervaring heeft geleerd dat 'fouten' in de bouw en inrichting de belangrijkste oorzaken zijn van probleemgedrag (Anneke van der Plaats, 2013).

Prikkels bij dementerenden worden verwerkt met 'lage' gedeelte van het brein, dat wordt beheerst door emoties. Gedrag is dan een emotionele reactie op prikkels uit de omgeving. Prikkels kunnen gevoelens van angst en onveiligheid oproepen, de basis voor probleemgedrag.

"...een prikkelende en tegelijk herkenbare omgeving blijkt van invloed op de cognitieve vermogens van demente ouderen"(Van Liempd, 2009).

Zo is er in het restaurant de optie voor een gezamenlijk ontbijt, waarvan ruim 90% van de somatische bewoners dagelijks gebruikt maakt, terwijl zij in de oude situatie in hun eigen appartement ontbeten.

2. Eigen keuzes en verantwoordelijkheid door informatie en educatie

- Verhuisconsulent: Voor de begeleiding bij het hele proces en de logistiek van de verhuizing van bewoners is één van de verpleegkundigen als verhuisconsulent aangesteld. Zij heeft

- meerdere individuele gesprekken met de bewoners en hun contactpersonen gehad, waarin bewoners hun wensen en voorkeuren hebben kunnen aangeven met betrekking tot de keuze van het appartement, inrichting. Alle bewoners hebben uiteindelijk het appartement en/of etage gekregen van hun voorkeur.
- Er zijn diverse informatie-bijeenkomsten geweest voor bewoners, familieleden en medewerkers, waarin steeds alle beschikbare informatie is besproken en keuzemogelijkheden zijn uitgelegd.
 - Bewoners hebben een keuze kunnen maken uit verschillende behangsoorten. Hiervoor zijn door de schilder panelen met de verschillende keuze behang gemaakt, waaruit ze konden kiezen.
 - Medewerkers hebben kunnen aangeven of hun voorkeur uitging naar het werken op somatiek of psychogeriatric.
 - Bewoners hebben de keus tussen ontbijten en koffiedrinken in hun appartement of in het restaurant. In het restaurant wordt zowel 's middags als 's avonds een warme maaltijd geserveerd, waarbij er steeds keuze is tussen diverse maaltijdcomponenten.
 - Bij de inrichting van de kamers en appartementen is de aanwezige techniek geen belemmering, doordat gekozen is om de techniek in te bouwen in verplaatsbare panelen in de lambrisering.
 - Er is vrij WIFI in hele gebouw, waardoor bewoners en familie ongelimiteerd op Internet kunnen.
 - In het nieuwe gebouw zijn meer (zorg)mogelijkheden, echter bewoners zijn zich daar niet altijd van bewust. De bewoners worden geholpen door medewerkers en vrijwilligers om hierin nieuwe keuzes te maken.

3. Uitstekende behandeling en zorg

De werkdruk in zorginstellingen neemt alsmaar toe. Daardoor staat de medicatieveiligheid onder druk. Fouten in medicatietoediening kunnen desastreuze gevolgen hebben voor bewoners. Tegelijkertijd stellen de overheid en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) strengere regels aan medicatieveiligheid binnen zorginstellingen en thuiszorg.

Daarom is in het nieuwe Willibrord gekozen om te werken met OVIS. OVIS is een tabletapplicatie, die de deellijsten vervangt en tegelijkertijd controle uitvoert op de medicatie-uitgifte. Het maken van een fout bij de medicatie-uitgifte wordt hiermee sterk verkleind. Verpleegkundigen kunnen naast medicatie toedienen ook medicatievoorstellen doen aan de arts. Artsen kunnen direct medicatie en hulpmiddelen voorschrijven en bestellen. Via de bijbehorende website heeft Willibrord beschikking tot verschillende rapportages rond vertrekkingen van medicatie binnen Willibrord. De website is eventueel ook door de apotheek te benaderen.

Meerwaarde

OVIS maakt medicatieveiligheid beter beheersbaar en maakt de toediening van medicatie door medewerkers binnen Willibrord inzichtelijk. OVIS maakt het werk van de medewerker eenvoudig en controleerbaar en verhoogt de kwaliteit van de zorg. Het systeem legt vast wie, wanneer, welke medicatie aan welke patiëntbewoner toedient, met slechts twee scans per bewoner.

- Papierloos toedienen van medicatie; OVIS vervangt de deellijsten.
- Controle op het toedienen van de juiste medicatie aan de juiste bewoner.
- Rapportages rondom verstrekkingen van medicatie in Willibrord.
- Eenvoudig medicatie voorschrijven en bestellen.
- Dubbele digitale paraaf bij risicovolle medicatie.
- Medicatieoverzicht op basis van apotheekgegevens.

4. Gezond eten, drinken en bewegen

Gezond eten en drinken

In het kader van gezond eten zijn in de keukens van de huiskamers van psychogeriatric bewoners stoomovens ingebouwd. Een stoomoven is de nieuwe manier van koken. Een hele maaltijd past erin. Een menu van aardappels, worteltjes en vis kan in een half uurtje op tafel staan. Het eten kan na bereiding ook gewoon in de oven blijven. Het gaart niet door, maar blijft wel warm. Dat is handig als een medewerker zorg tijdens het koken net even een bewoner moet helpen. Het eten verpieterd niet.

Een ander belangrijk voordeel van eten stomen in plaats van koken is dat de smaak van de groenten niet verdwijnt in het water, maar behouden blijft. Hetzelfde geldt voor vitamines, mineralen, zouten en suikers. Duits onderzoek heeft aangetoond, dat sommige groenten na bereiding in de stoomoven 50 procent meer vitamines bevatten dan groenten die in water zijn gekookt. Bovendien is stomen een lichte manier van koken, want vet hoeft niet te worden toegevoegd. En het eten ziet er ook nog mooier uit, omdat het netjes stil blijft liggen.

Zoals bij het eerste component genoemd, maken de somatische bewoners veelvuldig gebruik van het restaurant. Deze optie is voorafgaand aan de verhuizing aan de bewoners voorgelicht vanuit verschillende invalshoeken. Eten is een sociale activiteit, mensen maken contact met elkaar en spreken elkaar. Er worden actualiteiten uitgewisseld. Bovendien geldt "zien eten doet eten". De ervaring is dat mensen beter en meer eten als er gezamenlijk wordt gegeten. In de praktijk zien we nu dat beide argumenten opgaan: bewoners hebben meer contact met elkaar en er wordt beter/ meer afwisselender gegeten.

Gezond bewegen

In Willibrord is een ruimte ingericht met diverse therapeutische apparatuur voor revalidatie en reguliere behandeling. Hier kunnen bewoners onder begeleiding van een fysiotherapeut en een ergotherapeut werken aan (behoud van) hun mobiliteit. Ook zijn op strategische plaatsen in het huis fitnessapparatuur geplaatst, waar bewoners indien gewenst zelfstandig gebruik van kunnen maken.

Er wordt veel aandacht besteed aan 'bewegen voor ouderen'. Zo is er twee maal per week een gymgroep actief (reguliere gymnastiek en een yoga-groep). In het geheel van de zorg en begeleiding/behandeling wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan houding en beweging; zo is inmiddels een bewegingsagoog in dienst die advies en voorlichting geeft aan bewoners en personeel. Bewoners worden gestimuleerd om zoveel mogelijk (al dan niet met hulpmiddelen) in beweging te blijven.

5. Aanvullende zorg en zingeving

Wellness

In Willibrord is een wellnessruimte ingericht voor de bewoners, maar ook mensen uit de wijk mogen er gebruik van maken. De wellnessruimte bestaat uit een modern ingerichte kapsalon en een snoezelruimte met een snoezelbad. Snoezelen is primair gericht op het leggen van contact met ernstig demente oude mensen, het creëren van een veilig leefklimaat, en het teweegbrengen van gevoelens van eigenwaarde, ontspanning en rust bij ouderen. Evenals bij de validerende benadering staat bij snoezelen de innerlijke leefwereld van ernstig dementerende oude mensen centraal, waarbij zij niet gecorrigeerd worden. Met andere woorden: deze mensen mogen dement zijn, en worden in hun waarde gelaten. Het karakteristieke van snoezelen is dat er een specifiek appel wordt gedaan op zintuiglijke waarnemingen: mensen worden via het selectief prikkelen van zintuigen in de gelegenheid gesteld hun emoties en gevoelens (in het bijzonder gevoelens van genegenheid en tederheid) te uiten. Het uiteindelijke doel van snoezelen is het optimaliseren van gevoelens van algemeen welbevinden van iedere individuele oudere.

Gebedsruimte

In Willibrord is een ruimte beschikbaar voor kerkdiensten. Veel Walcherse inwoners belijden een christelijk geloof. Om hier ruimte aan te geven, worden er op zaterdag kerkdiensten gehouden in deze ruimte. Maar ook andere religies zijn vrij om deze ruimte te gebruiken voor een dienst.

Activiteiten

Iedere dag worden er activiteiten georganiseerd door activiteitenbegeleiders. Dit varieert van bingo en creatieve clubjes tot muziekconcerten en uitstapjes met de bus naar musea of de volkstuin. De activiteiten sluiten zoveel als mogelijk aan bij de wensen van de bewoners. Deze worden bij opname en bij de half jaarlijkse zorgleefplanevaluatie geïnventariseerd.

6. Menswaardige technologie - Plafondtilliften

In het verpleeghuis Willibrord is elke appartement voorzien van een plafondtilsysteem.

Met dit systeem kan één verzorger een klant verplaatsen van de ene naar de andere ruimte. Het tilsysteem bestaat uit twee vaste en een verschuifbare rail, die gemonteerd zijn aan het plafond.

De tillift die aan de verschuifbare rail hangt kan hierdoor horizontaal én verticaal heen en weer bewegen. Doordat de muren en deuren niet helemaal tot aan het plafond reiken, kan de verschuifbare-rail met de tillift op iedere gewenste plaats in de woning geschoven worden. Met het plafondtilsysteem hoeft men geen rekening te houden met obstakels en kunnen personen zich vrijer bewegen in de ruimte.

Eén van de in praktijk voortdurend terugkerende problemen bij het gebruik van de verrijdbare tilliften is het rijden met deze forse en zware hulpmiddelen. Daarnaast moeten er door ruimtegebrek in toiletten en slaapkamers ook lastige manoeuvres in kleine, beperkte ruimtes worden uitgevoerd. Hierdoor zijn in deze ruimtes vaak twee medewerkers nodig bij transfers van bewoners en is het weinig comfortabel voor de bewoners. Rugklachten die voortkomen uit deze zware handelingen vormen nog steeds een belangrijke oorzaak van verzuim en arbeidsongeschiktheid.

De inzet van plafondtilliften vormt een goed alternatief voor het realiseren van arbeidsbesparing en het terugbrengen van verzuim. Door een lager ziekteverzuim kan verpleeghuis Willibrord een betere continuïteit van zorg bieden. De bewoner ziet dus vaker hetzelfde gezicht. Dat komt vertrouwen en klantgerichte zorg ten goede.

Daarnaast levert het voor de bewoner meer vierkante meter woonruimte, omdat er geen rekening meer gehouden hoeft te worden met de plaats die een verrijdbare tillift inneemt. Door de slimme functionaliteit van de plafondtillift wordt elke plaats binnen een volledige woning bereikbaar. Heel efficiënt, want de plafondtillift neemt geen werk- en leefruimte van de bewoner in beslag.

Nog veel belangrijker is dat de bewoner veel meer comfort beleeft in een plafondtillift ten opzichte van een verrijdbare tillift. Een plafondtillift schokt minder, doordat de medewerker niet én de bewoner moet ondersteunen én de tillift moet besturen. Transfers kunnen nu door één medewerker worden uitgevoerd. De transfers nemen 30% minder tijd in beslag per handeling ten opzichte van verrijdbare tilliften. Het voordeel voor de bewoner is, naast het toegenomen comfort, dat er meer tijd is voor sociale interactie dan alleen voor een technische handeling door de zorgmedewerker.

Onderzoek door Platform Zorginnovatie laat zien dat het verzuimpercentage door het gebruik van plafondtilliften met 0,2% wordt gereduceerd en plafondtilliften een tijdsbesparing opleveren van 15 minuten per bewoner per dag (uitgaande van gem. 10 transfers per dag). Hierdoor wordt voor verpleeghuis Willibrord een besparing van € 85.000,- behaald.

Uiteraard zijn de bewoners naar hun beleving gevraagd. Er werden louter positieve ervaringen gemeld, waaronder:

- 'Verzorgenden hebben meer tijd voor een persoonlijk praatje.';
- 'Er wordt met meer aandacht naar mij geluisterd.';
- 'De transfer met de mat van de plafondtillift is comfortabeler dan met de oude (passieve) tillift.';
- 'De mat van de plafondtillift snijdt minder in mijn benen en daardoor zat ik prettiger in de lift.';
- 'Het 2-punts juk van het plafondsysteem is minder bedreigend dan het 4-punts juk van de oude tillift.'.

Naast deze positieve ervaringen van klanten zijn er ook positieve indrukken van medewerkers te benoemen:

- 'De transfer met de plafondtillift is minder belastend.';
- 'Het plafondsysteem is met 1 vinger te verplaatsen, met de oude tillift is het moeilijk manoeuvreren: de lift verrijden is zwaarder, zeker met de klant in de lift, de uitstekende poten van 1,5 meter lang zijn lastig en geven een grote draaicirkel.';
- 'De plafondtillift staat niet in de weg bij de transfer.';
- 'Doordat de plafondlift een constante voeding heeft is het altijd direct beschikbaar. Dit in tegenstelling tot passieve liften op batterijen.'

Camera's met sensoren

In verpleeghuizen wordt bij bewoners met onrustig of dwaalgedrag vaak sensoren gebruikt in de nacht. Wanneer de sensoren een melding geven bij de zorgmedewerkers, kunnen zij polshoogte

gaan nemen. Zij moeten hiervoor de bewoner storen, waardoor het onrustige gedrag kan toeneemen. In Willibrord worden daarom camera's gebruikt met ingebouwde sensoren. De camera's zijn netjes weggevoerd en vallen niet op. Wanneer de sensor een melding doorgeeft als er beweging is binnen een van tevoren ingesteld of geprogrammeerd bepaald vlak, kan het verzorgend personeel ervoor kiezen om de camera te gebruiken. De camera's worden dan toegepast om aan de hand van beelden de situatie op afstand te beoordelen. In het algemeen geldt dat via cameratoezicht op afstand een goede indruk kan worden verkregen van de situatie en gedrag geobserveerd kan worden zonder ter plekke aanwezig te zijn. Let wel: de camera mag door het verzorgend personeel alleen worden gebruikt op voorschrift van de arts en met toestemming van de bewoner en/of diens vertegenwoordiger.

Verpulveraars disposables voor toiletgang

Ter afvoer van feces en urine wordt op de verpleegafdelingen van Nederlandse ziekenhuizen en in verzorgings- en verpleegtehuizen veelal gebruik gemaakt van roestvrijstalen ondersteken en plastic urinalen. Het reinigen en desinfecteren van ondersteken en urinalen is van groot belang, gegeven dat niet goed gedesinfecteerde materialen een bron voor de verspreiding van ziekenhuisinfecties vormen. Voor de thermische reiniging van de traditionele producten wordt een bedpanspoeler gebruikt.

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat ondersteken (po's) die gereinigd worden door middel van de bedpanspoelers, niet afdoende schoon zijn. Recent onderzoek heeft aangetoond dat 7,6% tot 33% van de herbruikbare materialen, zoals ondersteken en urinalen, nog zichtbaar vuil bevatten na reiniging met behulp van bedpanspoelers. Daarnaast is de thermische ontsmetting door de bedpanspoeler niet toereikend gebleken om de bacterie *Clostridium difficile* te elimineren.

In Willibrord wordt gebruik gemaakt van het Vernacare systeem, dat gebaseerd is op eenmalig gebruik van de producten en voorkomt bovengenoemde problematiek doordat de materialen na gebruik weggegooid en afgebroken worden.

Het Vernacaresysteem heeft de volgende voordelen:

- De producten van Vernacare zijn gemaakt van pulp. Na gebruik worden de producten afgebroken in de Vortex Pulp Disposable Unit. Het eenmalig gebruik van de producten speelt een cruciale rol in het vermijden van *Clostridium difficile* infecties.
- Het Vernacare systeem levert zowel tijdsbesparing als verhoogd gebruikersgemak op voor zorgverleners. Een zorgverlener heeft 34% minder tijd nodig, wanneer hij of zij gebruik maakt van de Vortex Pulp Disposable Unit in plaats van de traditionele bedpanspoeler.
- Het Vernacare systeem zorgt direct voor een reductie van de kosten, omdat de Vortex Pulp Disposable Unit ruim goedkoper in aanschaf is dan de gemiddelde bedpanspoeler. Bovendien zorgt het ook voor een kostenreductie op de langere termijn, door minder verbruik van stroom, water en chemicaliën.
- De Vortex Pulp Disposable Unit heeft een lager energie- en waterverbruik dan conventionele bedpanspoelers. Dit draagt tevens bij aan de kostenbesparing. Het systeem gebruikt geen chemicaliën bij het afbreken van de pulpproducten.
- Er hoeven geen aanpassingen aan afvoer of riolering gedaan te worden. De Vortex Pulp Disposable Unit dient te worden aangesloten op de koudwaterleiding en het riool, net zoals bij een reguliere bedpanspoeler of een toilet.

7. Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling

Willibrord ligt in het centrum van Middelburg aan de Bachtensteene, vlakbij het historische stadhuis, de Abdij, marktplein en winkels. Willibrord bevat 3 groepswoningen voor psychogeriatrische patiënten en 39 appartementen waar somatische zorg wordt geboden. Het huis voor de 62 bewoners heeft een flexibele indeling die kan inspelen op de wensen van het moment. Op de begane grond ligt de 'plaza', een ontmoetingsruimte met brasserie. Aan de achterzijde van het pand ligt een besloten stadstuin waar de bewoners toegang tot hebben.

De laatste jaren richt de zorg in psychogeriatrische verpleeghuizen zich steeds meer op de belevingswereld van de bewoners. Het ontwerp voor de architectuur en het interieur van dit verpleeghuis sluit hier nauw bij aan. Zo zijn er 3 groepswoningen waar 7 bewoners per groepswoning wonen en leven. Elke groepswoning heeft een gezamenlijke keuken en woonkamer. Daarnaast hebben de bewoners van de groepswoningen een eigen zit- en slaapkamer. Bij de woningen ligt een omslo-

ten tuin. Alle individuele appartementen hebben grote verdiepingshoge ramen waardoor daglicht ver de ruimte in kan stromen en de bewoners uitzicht hebben op de stadsomgeving. De hoofdentree komt uit op het centrale plaza met brasserie waar zowel bewoners en hun bezoekers als omwonenden terecht kunnen.

Belangrijk uitgangspunt voor het ontwerp van het interieur is de wens om een huiselijke, welkome sfeer te creëren zonder dat dit een professionele zorg en veilige omgeving in de weg staat. Een plek waar de bewoners zich thuis voelen. En mét aandacht voor de effecten die dit interieur heeft op de werkbeleving en het werkplezier van de medewerkers.

In het gehele centrum wordt huiselijkheid verkregen door met gewone plafonds, echte houten kozijnen en deuren, en zelfs massief eikenhouten vloeren een woonomgeving te creëren die zoveel mogelijk refereert aan het vertrouwde eigen huis. In het interieurontwerp is gekozen voor een moderne-klassieke uitstraling. Zo worden de appartementen aangekleed met herkenbare stijlelementen zoals een lambrisering - zonder in te leveren op de zo belangrijke juiste hoeveelheid (kunst)licht. De appartementen zijn voldoende ruim, zodat bewoners ook waardevolle spullen van huis mee kunnen nemen. De stoffering van gordijnen, handdoeken en beddengoed zijn afgestemd op de kleuren in de woningen en zelfs het ontwerp voor de -in de zorg zo typerende- bedden zijn meegenomen in de afwerking. De badkamers zijn afgewerkt met een type tegel, een troffelvloer en sanitair welke in een eigentijds woonmagazine niet zouden misstaan. De gezamenlijke woonkamers worden ingericht met authentieke gerestaureerde stukken gecombineerd met nieuw op maat gemaakt meubilair. Op centrale plekken, zoals de plaza, worden door het gebruik van accentkleuren verschillende herkenningspunten gemaakt die de oriëntatie verbeteren.

Om diverse ontwerp oplossingen met de bewoners, familieleden, ontwerpers en het personeel te kunnen beoordelen heeft interieurbouwer Wondergem, op ons verzoek, een 1:1 mock-up opgebouwd in hun timmerfabriek. Hiermee konden functionele zaken zoals posities van kasten, spiegels en sanitair worden bepaald. Tijd nog moeite is gespaard om benodigde 'accessoires' zoals zeep dispensers, desinfectie middelen, papier houders en afvalbakken evenals technische ondersteuning ten behoeve van personeel mee te nemen in het totaal-ontwerp. Het gebruikersgemak bij het openen van schuifdeuren of bereikbaarheid van kasten en domotica werden in de fabriek getoetst, en uiteraard ook kleurstellingen van afwerkingen en diverse materialen kon zo tijdens het ontwerpproces worden uitgekozen.

Door deze inspanningen in het ontwerp en daarmee samengaande innovaties in de zorgverlening, wordt getracht een belangrijke positieve bijdrage te leveren aan het welzijn van de bewoners.

Wat maakt Willibrord uniek

- Het gebruik van dynamische verlichting. Vanwege fysiologische veranderingen werkt de biologische klok minder goed naarmate men ouder wordt. Voornamelijk ouderen met psychogeriatrische (PG) stoornissen vertonen vaak een slecht dag-nachtritme. Nachtelijk dwalen, een verhoogd valrisico en prikkelbaar gedrag zijn hier merkbare gevolgen van. Het gebruik van dynamische verlichting heeft een bewezen positief effect op dag-nachtritme, reductie van agressie en verbetering van zicht; hogere contrasten en visuele scherpte, waardoor vermindering van valpartijen.
- De bewoners hebben overal vanuit het verpleeghuis monumentaal en herkenbaar uitzicht, doordat Willibrord zich in het centrum van Middelburg bevindt en grote raampartijen heeft. Dit bevordert het gevoel van thuis zijn.
- Er is een besloten tuin, waardoor psychogeriatrische bewoners buiten kunnen wandelen zonder te verdwalen.
- Willibrord maakt op de psychogeriatriekamers gebruik van een sanitaire cel met een wand die volledig kan worden geopend. Zo kan de cliënt op bed gewassen kan worden of op een douchbrancard en wordt optimaal gebruik gemaakt van de ruimte in de kamer.
- De lambrisering met technische voorzieningen, waaronder elektriciteitsaansluiting en alarmering in de kamers van de bewoner kunnen gemakkelijk verplaatst worden, zodat de bewoner zelf kan kiezen waar het elektrisch bedienbare hoog/laagbed komt te staan.
- Benodigde 'accessoires' zoals zeepdispensers, desinfectiemiddelen, papierhouders en afvalbakken evenals technische ondersteuning ten behoeve van personeel zijn meegenomen in het ontwerp.

- In de badkamers van bewoners met een psychogeriatrische stoornis is gebruik gemaakt van zwarte wc-brillen. Deze worden in de hedendaagse tijd niet meer gebruikt bij nieuwbouw. Zwarte wc-brillen bevorderen de herkenbaarheid naar vroeger voor psychogeriatrische bewoners. Bijzondere modellen, b.v. toiletbrillen met armliggers, bleken helaas niet in zwart leverbaar. De wens is wel neergelegd bij de leveranciers.
- In de algemene ruimten wordt gebruik gemaakt van ledkaarsjes. Echte kaarsjes mogen niet gebruikt worden in verband met brandveiligheid, maar zijn wel zo gezellig. Ledkaarsjes zijn veilig en bijna niet van echte kaarsjes te onderscheiden.
- Alle bewoners hebben hoog/laag bedden die tegen de grond aan gezet kunnen worden. Ze kunnen lager gezet worden dan de meest gangbare hoog/laagbedden. Zo kunnen onrustige bewoners niet hard uit hun bed vallen en is fixatiemateriaal (zoals een trippelhoes) niet nodig.
- Verstoppingen in de toilet kunnen vanaf de hal opgelost worden, waardoor bewoners niet lastig gevallen hoeven te worden in hun appartement door de technische dienst.
- Het gebouw voldoet aan enige mate van flexibiliteit. Bij een toename van mensen met dementie is het mogelijk om een aantal appartementen somatiek om te zetten in groepswooningen voor pg.

8. Positieve rol van vrienden, familie en gemeenschap

Familieparticipatie

Tijdens het verhuistraject is een bewuste keuze gemaakt om de familie zoveel mogelijk bij het gehele proces te betrekken. Hierdoor waren we in staat om rust voor de bewoners te creëren, maar ook om tijdens het verhuisproces duidelijkheid te verschaffen over wat er zou gaan veranderen en waarin familie kon helpen of ondersteunen.

Gemeenschap

Niet alleen bewoners van Willibrord, maar ook mensen die in de wijk wonen, kunnen gebruik maken van de aangeboden zorg en diensten binnen Willibrord. Het biedt dan ook optimale condities voor het creëren van een woonzorgzone.

De woonzorgzone doet recht aan de veranderingen in de zorg(vraag) en aan de gewenste integratie van zorgvragenden in de maatschappij. Door de bouw van zorgwoningen tussen de 'gewone' woningen wordt recht gedaan aan het proces van een evenwichtige spreiding van de zorg, aan een noodzakelijke concentratie van zorgwoningen om efficiënt en effectief zorg, welzijn en diensten te leveren én aan de integratie van zorgbehoevenden in de wijk.

Het beleid is gericht op enerzijds mensen uit de wijk naar binnen te halen en anderzijds bewoners naar te wijk toe te brengen. Bewoners uit de wijk en bewoners van Willibrord kunnen gezamenlijk deelnemen aan activiteiten die in Willibrord worden aangeboden. De Boodschappenplusbus is ook beschikbaar is voor bewoners uit de wijk; de bus werkt met een eigen infoblad voor de diverse uitstapjes. Het restaurant in Willibrord wordt dagelijks opengesteld voor bewoners en familie, maar ook voor bewoners uit de wijk.

Maatschappelijke functie

Willibrord ondersteunt als enige zorgaanbieder in Zeeland het project De Beestenbende.

Al op jonge leeftijd zorgen voor een ander, dat doen kinderen die lid zijn van De Beestenbende. Zij zorgen er namelijk voor dat hun wijk leefbaar blijft door het zwerfafval op te ruimen. Zij zijn de helden van de wijk, want ze zorgen ervoor dat de mensen en dieren in de wijk goed kunnen leven. Als beloning worden er allerlei leuke evenementen voor de kinderen georganiseerd, bijvoorbeeld een dagje Dolfinarium of een speurtocht in een zorgcentrum.

Willibrord gelooft heel erg in de kracht van verbinding tussen kinderen en ouderen. En dat is nu net wat De Beestenbende doet! Het brengt jong en oud met elkaar in contact. Er is gekozen om samen te werken met basisscholen die in de buurt van Willibrord liggen, zodat er gemakkelijk contact tussen kinderen en bewoners tot stand kan komen. De gemeente Middelburg verleent ook medewerking aan het project. Zij stellen bijvoorbeeld de knijpers beschikbaar om het zwerfafval op te kunnen ruimen.

Verder werkt Willibrord intensief samen met de Roosevelt Academy (Universiteit). Studenten kunnen zich aanmelden als buddy voor bewoners. Zo is een Duitse student gekoppeld aan een van oorsprong Oostenrijkse bewoner. De bewoner kwam helemaal tot leven toen zij haar moedertaal weer kon spreken met de student. Ook worden de studenten gevraagd voor bijvoorbeeld een zangkoor als activiteit voor bewoners.

9. Tevreden medewerkers

Aan een aantal medewerkers is gevraagd hoe zij het afgelopen jaar ervaren hebben. Er is gevraagd naar

1. betrokkenheid bij het verhuistraject
2. praktische werkwijze in het nieuwe gebouw
3. tevredenheid van medewerkers in de nieuwe situatie

Betrokkenheid bij het verhuistraject

Alle gevraagde medewerkers geven aan zich in het afgelopen jaar bij het verhuistraject betrokken te hebben gevoeld. Voorbeelden die ze hierbij noemden waren de medewerkersbijeenkomsten in verband met het verhuistraject (3 x). Deze bijeenkomsten waren niet alleen ter informatie maar ook voor discussie met elkaar over hoe de toekomst er uit gaat zien: welke diensten, op welke tijden, welke activiteiten e.d. De medewerkers hebben hier nadrukkelijk inspraak in gehad.

Medewerkers mochten kiezen met welke doelgroep ze wilden werken (somatiek of kleinschalig pg). Het werd hoog gewaardeerd dat alle voorkeuren ook werden gehonoreerd.

Als medewerkers hadden gekozen voor kleinschalig wonen, mochten ze ook een dag(deel) gaan 'meedraaien' op één van onze andere locaties. Dit werd als prettig en zinvol ervaren.

De tussentijdse informatie werd steeds digitaal gegeven: de zogenaamde MEMO. Zodra er nieuwe informatie en veranderingen of afspraken waren werd steeds onder alle medewerkers een MEMO verspreid, wat medewerkers erg waardeerden.

Praktische werkwijze en tevredenheid

De medewerkers geven aan nu langzamerhand hun weg wel te vinden. Wat ze nu al als positief waarderen zijn:

- De doucheruimtes van de bewoners. ('heerlijk dichtbij en heerlijk ruim'). Het effect is dat medewerkers nu gewoon elke dag spontaan vragen of de klant onder de douche wil, zelfs ook de keuze laten voor de avonduren).
- Het plafondtilsysteem: er is alom lof voor het nieuwe plafondtilsysteem. Medewerkers geven aan het 'super' te vinden zowel voor de klant als voor hen zelf. Het systeem is gemakkelijk te bedienen, altijd bij de hand en de handelingen zijn gemakkelijk en snel uit te voeren, waarbij de klant nauwelijks ongemak ervaart. Arbotechnisch lijkt het voor de verzorgenden ook een geweldige verbetering, doordat bekken- en schouderbelasting (van het draaien van de lift) geminimaliseerd is).
- Alle bedden kunnen in een verlaagde stand. Medewerkers ervaren het als nog meer individuele zorg daar waar de klant dit of nodig heeft als valpreventie of als een stuk eigen veiligheid.
- De maaltijdkeuze voor de bewoners: ze bepalen zelf waar, wanneer en hoe ze willen eten. Deze maximale keuze wordt als positief gezien door de medewerkers.
- Verschillende medewerkers gaven aan dat het opvalt hoe snel bewoners (juist ook diegene die het in de laatste weken toch moeilijk hadden met de komende verhuizing) zich nu 'thuis voelen' en weer een eigen ritme gaan opbouwen. De leidinggevende merkt op dat dit zeker ook te danken is aan alle opvang en ondersteuning van de medewerkers zelf, die hierin, ondanks dat ze soms zelf nog hun draai niet hadden gevonden, voor de klant toch de rust hebben kunnen bewaken en hervinden.

De zorgmedewerkers hebben 1 opmerking over het kluisje van de medicijnen: het is erg donker om vandaar uit medicijnen te delen. Een wens is om een lichtpuntje in dit kastje aan te laten sluiten.

10. Tevreden klanten

Aan de klant is gevraagd

1. hoe deze en de familie het gehele verhuistraject ervaren heeft.
2. Hoe de klant de nieuwe woonsituatie ervaart en
3. zijn er nog vragen en of wensen voor de toekomst.

Het verhuistraject

De reacties van de klanten over het verhuistraject en de verhuizing zelf zijn ronduit positief. Ook de familie (die via een wekelijkse mailing op de hoogte gehouden werd) is over het algemeen erg tevreden. Eén klant vertelde dat ze het in het begin van het verhuistraject heel vervelend had gevonden dat het steeds over verhuizen ging terwijl het voor haar nog niet zeker was of ze daadwerkelijk mee kon. Maar toen zij eenmaal de boodschap kreeg dat ze mee kon verhuizen, voelde ze zich helemaal opgenomen in het geheel.

Familie van klanten zijn ook heel tevreden door alle informatie, tussentijdse gesprekken en, niet onbelangrijk, door alles wat voor hen geregeld werd. (veel administratieve zaken, zoals telefoon omzetten, verhuisoverschrijvingen, verzekeringen, omzetting van indicaties e.d.). Ze hadden veel lof en complimenten voor de verhuisconsulente.

Tijdens de verhuizing is alles goed verlopen. Vrijwel alles verliep volgens schema. De familie heeft veel waardering voor de voorzieningen rondom de verhuisdagen voor henzelf: soep en broodjes waren in ruime mate voorradig.

De nieuwe woonsituatie

Een ieder is het er over eens: het is prachtig! Er is veel meer ruimte dan in het oude huis, de keuken en badcel zijn erg mooi en praktisch en men geniet ervan. Een aantal mensen heeft zelfs nieuw meubilair gekocht waardoor het geheel nog mooier wordt. Een enkele opmerking is dat mensen wel de vensterbank missen (er is wel een vensterbank maar op de grond), echter die compenseert men door de rand van de paneelwand als vensterbank te gebruiken.

Het uitzicht van de kamers wordt ook steeds genoemd als positief punt. Aan welke kant je ook woont, je hebt uitzicht op een stukje monumentaal Middelburg.

Er is veel waardering voor het nieuwe restaurant. Het gezamenlijke ontbijt is een succes, op 3 na maken alle somatische bewoners er dagelijks gebruik van.

Het tilsysteem wordt ook door bewoners als zeer prettig en comfortabel ervaren.

Vragen of wensen

Op het moment dat deze vraag gesteld wordt, worden de mensen bijna verlegen. Men heeft het gevoel al zoveel 'moois' te hebben gekregen dat ze niets meer te wensen over hebben.

Een punt van aandacht is de verlichting in de woonkamers somatiek: aan de voorzijde van het huis is het daar wat donker.

Vragen en opmerkingen vanuit de cliëntenraad

De algehele reflectie over het hele verhuistraject staat gepland in januari. Een eerste reactie:

- gedurende het verhuistraject is er steeds goed en prettig overlegd met de cliëntenraad
- ook in wat moeilijker situaties werd altijd even informatie gegeven of advies gevraagd
- het was een goede keuze om een verhuisconsulente in te zetten en zij was ook de juiste persoon op de juiste plaats
- er is voor een goede verhuizer gekozen
- het hele traject was goed georganiseerd, zowel de open dag als de verhuisdagen

- er is veel overlegd en samengewerkt met familie
- tijdens de verhuisdagen zijn leden van de cliëntenraad ook veel aanwezig geweest

11. Gezonde financiële resultaten

Gebouwen en bouw hebben een grote invloed op het milieu. De cijfers lopen uiteen, maar 25% van het wegverkeer heeft met de bouw te maken. En 40% van het energieverbruik zit in gebouwen. De bouw produceert 35% van het afval. Dat geeft een grote verantwoordelijkheid.

Duurzaamheid; 'grondstoffen, afval en sloopmateriaal'

Gedurende de levensduur van een gebouw gaat bij de huidige kwaliteit 30% van de milieubelasting van utilitaire gebouwen zitten in het materiaalgebruik, volgens de opgave van Nibe. Dit deel gaat in de toekomst in relatieve zin toenemen omdat de installaties, energieopwekking en isolatie steeds beter worden. Het is dus zaak intelligent om te gaan met grondstoffen.

Verlengen van de levensduur van het gebouw

Bij de nieuwbouw is er gekozen voor een constructie die in hoge mate flexibel gebruik mogelijk maakt. Dit betekent dat als de huidige functie niet meer gewenst is het gebouw geschikt gemaakt kan worden voor veel andere functies waardoor sloop op termijn voorkomen wordt. Daar bovenop is er gekozen voor een systematische opbouw van de installaties en schachten waardoor het mogelijk is het gebouw tot kort voor de start van het bouwen, het inbouwpakket nog te wijzigen van grote woning naar kleinere woningen en vice versa. Die flexibiliteit is er ook op de lange termijn waardoor de kans dat het gebouw lang gebruikt gaat worden groot is.

Gebruik van Nibe tabellen

Bij het kiezen van materialen gebruikt atelier PRO de milieukwalificatie tabellen van Nibe zodat voor elk soort materiaal de milieubelasting meegewogen kan worden. In die tabel is er per soort gebouwonderdeel te zien welk materiaal het beste scoort.

Andere duurzame maatregelen:

- Op het dak liggen zonnepanelen, die gekoppeld zijn aan een informatiescherm dat in de centrale hal ophangt. Bewoners, familie en bezoekers kunnen op het scherm aflezen hoeveel energie er wordt bespaard met het gebruik van de zonnepanelen.
- Het gebruik van warmtepompen voor het verwarmen van Willibrord. In combinatie met de zonnepanelen, kunnen ze een grote vermindering van de CO₂-uitstoot helpen realiseren.
- Het gebruik van tripleglas met zonwering voor een isolerend effect.
- Het gebruik van witte dakbedekking. Als wettelijk eis moet men in een verpleeghuis minimaal 5 graden kunnen koelen. Door de reflectering van zonlicht door de witte dakbedekking wordt de koeling van 5 graden al behaald. Het is niet nodig om extra koelingsapparatuur in te zetten. Wanneer de bewoner op de kamer toch extra koeling of verwarming wil, kan dit met behulp van de warmtepompen.
- De dynamische ledverlichting zorgt voor besparing van energie. Bovendien werkt de ledverlichting in de algemene ruimten en de kantoorruimten op sensoren, waardoor het licht nooit onnodig brandt.
- Alle wasmachines en vaatwassers in Willibrord werken met een geautomatiseerde zeepdosering, zodat er nooit teveel zeep in het afvalwater terecht komt.

12. Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden

Op bijna alle aspecten van de bouw is gezocht naar regionale leveranciers, om op deze wijze de regionale economie te stimuleren.

Het verpleeghuis Willibrord is gebouwd op een gewilde plek, in het centrum van Middelburg. Doordat er veel oog is geweest voor technologie en voor de wensen en gemakken van de bewoners is het een gewilde locatie geworden om in te wonen. Zoals eerder beschreven wordt er met veel partijen samengewerkt om te komen tot een optimaal gebruik van de locatie, waaronder Stichting Welzijn Middelburg, basisscholen en de Roosevelt Academy en de gemeente Middelburg.



WvO - Innovatieve
nieuwbouw kranter



WvO - Innovatieve
nieuwbouw kranter



*Interieur nieuwe oncologiecentrum
-Spaarne Ziekenhuis-*



Nieuw en huiselijk Oncologie Centrum in het ziekenhuis

Spaarne Ziekenhuis – ziekenhuis - oncologie

Het nieuwe Oncologie Centrum van het Spaarne Ziekenhuis is zowel ten aanzien van bouw, architectuur, inrichting als patiëntenconcept volledig aangepast aan het welbevinden van de oncologische patiënt. Het centrum is mede tot stand gekomen door grote betrokkenheid van de betreffende specialismen, patiënten, medewerkers, vrijwilligers, sponsors en vrienden.

Criteria: 1D – 2E – 6A – 6B – 6D – 6G – 6J – 6K – 8A

Componenten 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

Tags: dagbehandeling, omgeving, inrichting, architectuur

Beginsituatie

Naar specialisme ingerichte poliklinische zorg was binnen het Spaarne Ziekenhuis voor de start van het Oncologie Centrum in 2013 gewoon. Dagbehandeling oncologie vond plaats in een zeer krap bemeten ruimte, waarbij patiënten weinig privacy geboden kon worden. Er was voor poliklinische oncologische patiënten geen aparte plek waar zij konden verblijven indien zij "wachtijd" hadden tussen afspraken/onderzoeken in. Alleen de centrale hal of algemene wachtkamers op de polikliniek konden daarvoor als voorziening dienen.

Aanpak nieuwe centrum

Bij de bouw van het nieuwe Oncologie Centrum is uitgegaan van het welbevinden van de oncologische patiënt. Door het samenbrengen van alle betrokken specialismen in één Oncologie Centrum worden "schotten" en "drempels" tussen poliklinische zorg voor patiënten weggehaald. In de nieuwe situatie is een ruime, lichte, patiënt- en medewerkers vriendelijk Dag Behandelcentrum ontstaan met uitzicht over de omgeving vanaf alle behandelplekken. Naast menswaardige technologie staat de patiënten een aparte sfeervol "huiselijk" ingerichte huiskamer ter beschikking, die tevens kan worden gebruikt door begeleiders/naasten van patiënten. Deze huiskamer wordt bemenst door vrijwilligers uit het Adamas Inloophuis (psycho-oncologische ondersteuning voor patiënten en hun naasten, lotgenotencontact, creatieve therapieën, informatievoorziening). Er is bijvoorbeeld een gastvrouw aanwezig en mensen die een luisterend oor bieden of indien gewenst begeleiding naar onderzoekafdelingen in het hoofdgebouw.

Verbeterde situatie in de praktijk

Zowel de bouw, architectuur, inrichting als het patiëntenconcept zijn volledig aangepast aan het welbevinden van de oncologische patiënt. Het geheel beantwoordt in alle aspecten aan de missie van het Spaarne Ziekenhuis: "Patiënt is top of our concern", waarbij de patiënt volledig in zijn waarde wordt gelaten. Een voorbeeld van dit laatste is de nauwe samenwerking met het Adamas Inloophuis en de daaraan verbonden 10 speciaal opgeleide vrijwilligers. De vrijwilligers van Adamas geven nadrukkelijk geen medische informatie, maar zijn in het Oncologie Centrum aanwezig om patiënten met kanker en hun naasten bij te staan bij vragen en problemen in de thuissituatie.



De vragen kunnen variëren van: "Hoe ga ik om met familie? Hoe zit het met werk en uitkering?" tot "Waar kan ik beroep doen op extra ondersteuning?" Daarnaast bieden zij een luisterend oor en denken met patiënten mee. De vrijwilligers zijn vrijwel dagelijks aanwezig; een afspraak maken is niet nodig. En juist door deze lage drempel is het project nu al succesvol. Vrijwilligers voerden in de afgelopen weken 6 tot 12 gesprekken per dag. Het vrijwilligersproject is mogelijk gemaakt vanuit een gift van de Stichting Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis.



De organisatie binnen het centrum is ondersteunend aan het proces waar de patiënt deel van uitmaakt. Er zijn korte toegang- en doorstroomtijden tot diagnostiek en behandeling, waarbij de persoonlijke behoeften en privacy van de patiënt continu gewaarborgd worden. Voor iedere patiënt is er één aanspreekpersoon (casemanager) die het zorgproces

voor de patiënt begeleidt en bewaakt en ruime aandacht heeft voor de psychosociale behoeften van de patiënt. Er is een rustige en ontspannen sfeer gecreëerd door de toepassing van kleuren, het aanbieden van verschillende zitjes in "wachtpleinen", veel daglicht, uitzicht en een transparant ruimtelijk gebouw. Zo hebben patiënten die een oncologische behandeling ondergaan uitzicht op de omringende natuur. Ook zijn er aparte ruimtes voor (vervolg)afspraken gesprekken, waardoor privacy wordt gewaarborgd en de tijd/rust kan worden genomen voor instructie en uitleg.

En last but not least wordt patiënten de mogelijkheid geboden om radiotherapie te ondergaan in de directe woonomgeving (voorheen in Amsterdam of Leiden). Een impressie van de officiële opening van het Oncologie Centrum (14 maart 2013) is te zien via:

<http://www.youtube.com/watch?v=U4ptmvgCQO8>

Naast goede contacten met verwijzers (huisartsen) onderhoudt het Oncologie Centrum tijdens en na de ziekenhuisbehandeling van de patiënt nauwe samenwerkingsverbanden en korte lijnen met zowel het Adamas Inloophuis als met Hospice Bardo (palliatieve zorg).

Daarnaast is op 30 oktober 2013 in samenwerking met het Kennemer Gasthuis voor de oncologische patiënten van beide ziekenhuizen een bijzondere verwendag georganiseerd, waarbij de deelnemers onder het motto 'Pluk de dag' in het gezelschap van een vriend(in), partner of familielid zelf een programma konden samenstellen uit een breed scala van keuzemogelijkheden, waarbij lichaam en geest centraal stonden. Zo konden zij deelnemen aan workshops en ontspannende belevenissen ondergaan (o.a. hand- en voetmassages, heartmath). Maar ook een bezoek aan het eetcafé met bijzondere, lekkere hapjes of aan het lotgenotencafé voor het uitwisselen van ervaringen behoorden tot de mogelijkheden. Pluk de Dag is mede mogelijk gemaakt door Stichting Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis, TranSpaarne Holding B.V. en de belangeloze bijdrage van een aantal ondernemers, waaronder Rituals Heemstede.



Het Centrum is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het AvL (Antonie van Leeuwenhoek Ziekenhuis). Input is - naast diverse geledingen binnen het Spaarne Ziekenhuis - voornamelijk geleverd door een groep oncologie patiënten die hebben meegedacht over de opzet van het verblijf in het nieuwe gebouw. Het Oncologie Centrum is mede daardoor "het" voorbeeld van het Planetree gedachtegoed "Mensgerichte Zorg".





De ruimtes van woonzorgcentrum de Hofkamp zijn sfeervol en ingericht op de voorkeuren van bewoners en medewerkers

-Dimence-

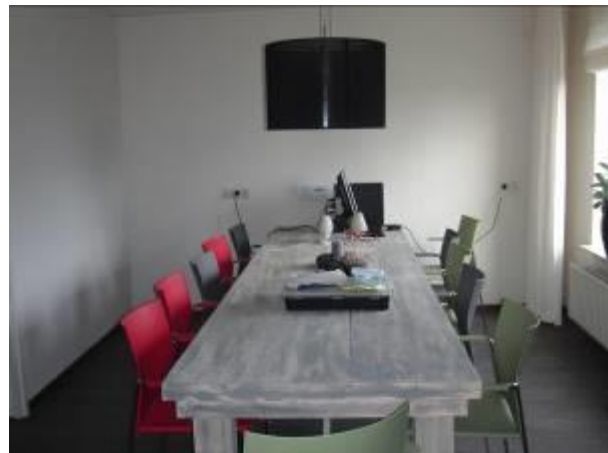


Verbouwing de Hofkamp

Dimence – woonzorgcentrum – De Hofkamp

Bij de verbouwing van de Hofkamp, een beschermde woonvorm van Dimence, heeft de inrichtingswerkgroep een bijzondere prestatie geleverd. De werkgroep, bestaande uit bewoners en medewerkers, heeft het gepresteerd om de wensen op het gebied van wonen en werken te combineren tot een afdeling waarin het plezierig wonen en werken is.

Samen met bewoners bracht het inrichtingsteam niet alleen ideeën in, maar zorgde ook voor de uitvoering en bewaking van het proces. De mate waarin bewoners zijn betrokken bij de inrichting van hun locatie is bijzonder aan dit project. Bewoners en familieleden zijn actief betrokken bij de overgang naar de andere locatie door voorlichtingsbijeenkomsten, rondleidingen en bijvoorbeeld inspraak in werkgroepen.



De hobbytafel is gemaakt door patiënten van het dagactiviteitencentrum en biedt plaats aan alle bewoners. Ook is de computer te zien waar bewoners zonder internet gebruik van kunnen maken.

Normaliter is het Facilitair Bedrijf van de organisatie leidend in dergelijke processen. Omdat men te maken had met een beperkt budget en hoge eisen stelde aan de inrichting, heeft het team zelf de leiding op zich genomen. Door buiten de gebaande paden te denken, zoals meubilair van de eigen dagactiviteitencentra en door de aankleding (deels) zelf

te maken, is een omgeving gecreëerd waar bewoners en medewerkers het erg prettig vinden om te verblijven.

Het succes van dit initiatief bleek ook uit de grote opkomst van familieleden tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten over de verhuizing, hun hulp tijdens de verhuizing en deelname aan het openingsdiner.



*Samen geven we Gemini kleur!
-Gemini Ziekenhuis-*



Samen geven we Gemini kleur!

Gemini Ziekenhuis - ziekenhuis

Dankzij gezamenlijke inzet van de RvB, artsen, zorgmedewerkers, facilitair medewerkers, vrijwilligers en vrienden en familie heeft het Gemini Ziekenhuis op 1 dag een behoorlijke opknopbeurt ondergaan. Dit initiatief zorgde voor veel saamhorigheid en voldoening, en dat alles binnen een zeer beperkt budget.

Criteria: 1E - 1F - 6B - 10B

Componenten 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Tags: omgeving, onderhoud, samenwerking, gemeenschap, budget, activiteit, maatschappelijk

Vanuit de raad van bestuur en de kerngroep Planetree werd in 2013 gesignaleerd dat het gebouw van het Gemini Ziekenhuis in sneltreinvaart verouderde en er niet meer zo gezellig uitzag.

Het kerngroep is hierop een onderzoek gestart, waarbij ze veel foto's gemaakt hebben. Het hele gebouw en de omgeving rondom het gebouw is gefotografeerd, alles waarvan de kerngroep vond dat dit een verbetering kon ondergaan is vastgelegd. Vervolgens is een advies geschreven aan het beleidscentrum (raad van bestuur, medische staf en zorgmanagement) om met vereende krachten het gebouw een opknapbeurt te geven met een beperkt budget.

Het beleidscentrum was enthousiast over dit idee en heeft een projectgroep in het leven geroepen teneinde dit project te realiseren.

Projectgroep:

De projectgroep bestond uit medewerkers van bureau nieuwbouw, Facilitair bedrijf, zorg polikliniek, zorg kliniek, bureau bouw, communicatie en de Planetree coördinator.

De projectgroep droeg er zorg voor dat op een vooraf bepaalde datum een gedeelte van het gebouw met behulp van het eigen personeel een opknapbeurt ondergaan had.

De medewerkers die meededen, deden dit op vrijwillige basis en er is voor materiaal een beperkt budget beschikbaar.

De opdrachtgever stelt budget beschikbaar, maar stelt dit pas vast nadat de projectgroep een indicatie heeft aangeleverd van de te verwachte kosten

Het project kende 2 stromen:

- algemeen deel
- afdelingsgebonden deel

Doel en randvoorwaarden

Het doel van deze dag, die plaatsvond op 8 juni 2013, was dat medewerkers van de overhead (2^{de} en 3^{de} echelon leidinggevend en ondersteunende diensten) samen vanuit betrokkenheid met het Gemini Ziekenhuis aanwezig zouden zijn voor het uitvoeren van diverse taken om het gebouw op te knappen. Het ging hierbij om ruimtes waar veel patiënten komen.

Daarnaast liep er een parallel proces op verpleegafdelingen.



De verpleegafdelingen konden een budget van € 500,00 voor hun afdeling verdienen als zij voldeden aan de volgende criteria:

- Er wordt een business case ingediend bij de projectgroep:
 - o Hierin wordt concreet aangegeven waar het geld aan besteed gaat worden,
 - o Wie er verantwoordelijk is en het aanspreekpunt op 08 juni
 - o Wat er gaat gebeuren en wie dit gaan doen
 - o De business case is voor 15 april ingediend bij de projectleider
 - o Voor 1 mei is het bij de afdeling duidelijk of zij het budget krijgen toegewezen
- Op 8 juni 2013 wordt de klus geklaard
- Er kan gedacht worden aan:
 - o Schilderklussen, zij laten de verf aanschaffen en schilderen met eigen medewerkers
 - o Kopen van spullen die op de afdeling nodig zijn om het voor patiënten/medewerkers meer huiselijk te laten zijn, stoelen, tafels schilderijen, muur-

stickers en dergelijke. Deze hoeven niet via inkoop aangeschaft te worden maar kunnen bijvoorbeeld bij Ikea aangeschaft worden. Doordat de projectgroep op de hoogte is kan er gecombineerd worden en hoeven niet onnodig veel personen tot aanschaf over te gaan.

- o Zorgen voor kunst op de gangen
- Het geld kan niet gebruikt worden voor:
 - o Afdelingsuitje
 - o Teambuildings activiteiten buiten het opknappen van de eigen afdeling
 - o Eten voor medewerkers

Voor 2013 is gekozen om de volgende algemene onderdelen een opknapbeurt te geven:

- Gang van het restaurant
- De poliklinische gang bij radiologie/poli orthopedie/poli urologie en de SEH:
 - o Lange wand wordt voorbereid met basiskleur waarna op 8 juni verticale banen worden geschilderd door vrijwilligers, waarschijnlijk in de kleur rood
 - o Nieuwe bestickering op de SEH deuren en de kleedruimtes Radiologie
- De "nieuwe muur" bij poli urologie die grenst aan de MRI kamer: waarschijnlijk verticale banen in de kleur rood

Meewerken was op vrijwillige basis waarbij het Gemini Ziekenhuis voorzag in:

- Koffie/thee met iets lekkers op een algemene plek en op locatie
- Lunch in het restaurant
- Hele dag door (fris)drankjes
- Om 17.30 werd de dag afgesloten met een gezamenlijke maaltijd.



De projectgroep droeg zorg voor inventarisatie van benodigd materiaal en schafte deze ook aan. Op 8 juni zelf stonden de leden van de projectgroep aan het hoofd van de diverse teams die aan het werk waren. Zij stuurden aan, bewaakten de tijd, konden hand- en spandiensten verrichten en droegen er zorg voor dat medewerkers voldoende materiaal tot hun beschikking hadden.

Uiteindelijk deden mee: Raad van bestuur, Medische staf, vrijwilligers, medewerkers, partners van medewerkers, vrienden van medewerkers, kinderen van medewerkers. Hun reacties aan het einde van de dag:

- *Samen gaan voor een klus, wat dat ook is, verbreedert.*
- *Het is allemaal gelukt door de vereende krachten. Laat dit ons inzicht zijn voor ons dagelijks werk!!! Ook hierin staan we voor hetzelfde doel en hetzelfde resultaat en dienen we hetzelfde belang: de patiënt!!!*

Er is afgesproken dat het Gemini Ziekenhuis elk jaar een soortgelijke actie doet, iets gezamenlijks waarbij gewerkt wordt aan hetzelfde doel.

8 - Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol

Beter een goeie buur dan een verre vriend

Sevagram – woonzorgcentrum – verpleeghuis - Oranjehof

Cliënten en medewerkers van zorgcentrum Oranjehof (Sevagram) heeft de buurt Heerlerbaan bedankt voor de geweldige ontvangst in de buurt na hun verhuizing vanuit een andere locatie en voor de steun en liefde die de cliënten dagelijks mogen ontvangen. Dit hebben zij gedaan door tijdens de familiedag van de buurt zelfgemaakte cupcakes uit te delen.

Criteria: 7C – 10B

Componenten 1, 5, 8

Tags: gemeenschap, activiteit, buurt

In 2012 heeft een verhuizing voor cliënten en medewerkers plaatsgevonden vanuit Douvenrade (centrum) naar het nieuw geopende zorgcentrum Oranjehof op de Heerlerbaan. In zo'n situatie is te verwachten dat de cliënten en de buurt aan elkaar moeten wennen. Dit is echter vlekkeloos verlopen. De cliënten zijn meteen in de buurt opgenomen en er is een groot aantal vrijwilligers uit de buurt wekelijks komen meehelpen om de bewoners een mooie dag te bezorgen. De bewoners worden ook goed geholpen in de winkels van de buurt als dit nodig is.

Oranjehof prees zich vanzelfsprekend erg gelukkig omdat de buurt hen zo liefdevol heeft opgenomen en wilde daarom de burens hartelijk bedanken. Het team activiteiten kwam met het idee om tijdens de familiedag in de buurtspeeltuin van de buurt, de buurtbewoners te trakteren op zelfgemaakte cupcakes. De bewoners en medewerkers maakten deze cupcakes zelf om ze vervolgens uit te delen in de speeltuin van de Heerlerbaan. Uiteraard werd dit van tevoren afgestemd met de organisatie van de familiedag, die heel enthousiast waren over het idee.

Ook de cliëntenraad werd betrokken en deze vond het zo'n goed idee dat ze een bijdrage wilde leveren door het meel en de eieren te sponsoren.

De vrijdag voor de familiedag werd er in de kleinschalige woonvormen de hele middag gebakken en cakejes versierd. Vervolgens werden de cupcakes op zondag (familiedag) uitgedeeld door medewerkers en cliënten.

Wat was het effect?

De saamhorigheid binnen de locatie en samen met de buurt is nog beter geworden door dit initiatief. Zowel medewerkers als cliënten hebben erg genoten van samen bezig te zijn voor anderen. Omdat de buurt er erg positief op reageerde is afgesproken om jaarlijks bij de familiedag aanwezig te zijn met een lekkernij die door de cliënten en medewerkers zelf gemaakt wordt.

Zo kan Oranjehof de buurt jaarlijks laten zien dat ook de cliënten blij zijn dat ze in de wijk Heerlerbaan wonen en graag een kleinigheid terug willen doen.

Heel veel foto's zijn te vinden op www.heelebaan.nl onder archief-familiedag 2013



Open dag, chirurg Tanka leert hechten
-Spaarne Ziekenhuis-



Benefietdiner bij Archipel

Zorggroep Almere – Woonzorgcentrum – Archipel

Archipel wilde graag een kunstwerk laten ontwerpen om de bewoners en familieleden te ondersteunen in het rouwproces rondom ouder worden, dementeren, inhuizen en afscheid nemen. Zij hebben hiervoor geld opgehaald tijdens een speciale benefietavond.

Criteria: 2B – 2K – 4D – 7C – 8A – 9B – 10B

Componenten 2, 5, 8, 11, 12

Tags: sponsor, kunst, geld, ondersteuning

Archipel wilde graag een kunstwerk laten ontwerpen om de bewoners en familieleden te ondersteunen in het rouwproces rondom ouder worden, dementeren, inhuizen en afscheid nemen. Het was niet de bedoeling het kunstwerk te financieren ten koste van handen aan het bed. Er moest dus op een andere wijze geld geworven worden.

Aanpak

Er is op 28 mei 2013 een benefietdiner georganiseerd door de manager facilitaire zaken. Naast een heerlijk diner werden de gasten vermaakt door een cabaretier en zanger met



scherpe liedjes en gedichtjes. Daarnaast waren er optredens van conservatoriumstudenten en een jazz-band. Leerlingen van het ROC zorgden voor de bediening en iedereen genoot van het fantastische diner. De avond bracht € 13.000, = op. Voldoende voor het realiseren van het kunstwerk.

Inmiddels is het kunstwerk geplaatst en zal de eerste inhuizingsceremonie ervaren worden. Op deze manier kan Archipel laten zien dat zij begrijpt dat er achter elke bewoner een mens zit, die heeft liefgehad, gelachen en gezorgd.



Middag speciaal voor kinderen van medewerkers
-Fatima Zorg-



Community Hospital: vergrote betrokkenheid van de omgeving

Spaarne Ziekenhuis – ziekenhuis

Het Spaarne Ziekenhuis wilde de transparantie die het Spaarne Ziekenhuis voorstaat nog meer naar de omgeving toebrengen en de samenwerking met zorgpartners en sponsors intensiveren met als doelstelling de betrokkenheid van de omgeving met het Spaarne Ziekenhuis te vergroten (Community Hospital). Dit heeft het ziekenhuis in 2013 o.a. gedaan door de Open Dag van de Zorg, de Week van de Smaak en de Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis in te zetten.

Criteria: 5A – 10B

Componenten 8, 12

Tags: gemeenschap, open dag, vrienden, sponsor

Het Spaarne Ziekenhuis heeft in 2013 o.a. initiatieven als *De Open Dag van de Zorg, de Week van de Smaak* en *de Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis* ingezet om de betrokkenheid met en van de omgeving te vergroten.

Open Dag van de Zorg

Elke 2 jaar neemt het Spaarne Ziekenhuis deel aan de landelijke Open Dag voor de Zorg. Tijdens deze dag worden bezoekers in de gelegenheid gesteld om een kijkje te nemen achter de schermen van het ziekenhuis en kennis te nemen van de activiteiten van de zorgpartners in het gebouw. Het Spaarne Ziekenhuis heeft De Open Dag van de Zorg op 16 maart 2013 aangegrepen om onder de paraplu van "Community Hospital" geïnteresseerden uit de regio niet alleen een kijkje achter de schermen van het ziekenhuis te gunnen door een rondgang langs de diverse poliklinieken, maar deze tevens te combineren met de openstelling van het Oncologie Centrum voor een breder publiek. Daarnaast konden bezoekers o.a. nader kennismaken met het zorgconcept Planetree en deelnemen aan diverse workshops, variërend van het maken van "eendjes" en "naamslingers" tot het ondergaan van een gipsbehandeling en een consult voor kinderen bij een heuse "knuffel" dokter. Kortom: er werd belangstellenden niet alleen informatie geboden, maar iedereen kon ook een zogenaamde "ervaringssessie" ondergaan.

Daar waar de voorgaande Open Dagen werden bezocht door zo'n 2000 bezoekers uit de regio, vonden tijdens de editie van 2013 ruim 4000 belangstellenden de weg naar het Spaarne Ziekenhuis. Het was vooral een drukte van belang bij de knuffeldokters. En er waren lange rijen kinderen om een gipsverbandje aan te laten leggen. De meeste mensen waren vooral geïnteresseerd in hoe het er in een ziekenhuis aan toe gaat. In de nieuwbouw konden ze bijvoorbeeld uitleg krijgen over bestralingstherapie. Maar ook de stands in de centrale hal trokken veel bekijks. Er waren gratis ijsjes, maar ook hand- en voetmassages.





De Open Dag van de Zorg 2013 werd – geheel in overeenstemming met het gedachtegoed van Planetree – aangegrepen om nog meer transparantie aan belangstellenden te geven. De grote mate van openheid werd enorm op prijs gesteld; quote van een meisje van 15 jaar tegen haar vader: *"Ik zie mijzelf hier wel over 5 jaar lopen"*. Ook bleek die dag dat er bij het Spaarne Ziekenhuis en haar zorgpartners heel enthousiaste collega's werken met een groot hart voor mensen en voor de zorg. Medewerkers die het heel leuk vinden om op hun vrije dag het verzorgingsgebied te laten zien in wat voor mooi ziekenhuis zij werken en wat voor mooi vak ze dagelijks uitoefenen. De perfecte ambassadeurs. Daar kan geen krantencampagne tegenop (zie ook het YouTube filmpje "Trots op het Spaarne" <http://www.youtube.com/watch?v=rfgkHkxkEFA>).

Onderdeel van de Open Dag voor de Zorg 2013 vormde een prijsvraag voor kinderen, waarbij de vraag werd gesteld: *"Wat zou jij doen als je de baas van het ziekenhuis was:"* De winnaars van de prijsvraag mochten samen met een introducté een dagje meelopen met Yvonne Wilders, lid van de Raad van Bestuur. Aan het eind van de dag wilden beide dametjes nog wel graag dokter of verpleegkundige worden, maar geen 'baas van het ziekenhuis'; quote: *"We willen graag wat meer werken, dit is wel heel veel praten!"*



De Week van de Smaak

In de week van 28 september t/m 6 oktober 2013 konden patiënten tijdens de Week van de Smaak dankzij sponsoring door een aantal lokale leveranciers culinair eens extra worden verwend. Via een in de leveranciersovereenkomsten met een tweetal groothandels afgesproken sponsorbudget werd het grootste gedeelte van dit culinaire event gefinan-

cierd. Preferred suppliers/onderleveranciers van genoemde groothandels stonden op de door het Spaarne Ziekenhuis in de centrale hal georganiseerde minimarkt en deelden hun volledig gesponsorde producten uit. Ook leverden zij gedurende die speciale week grotendeels de producten voor de warme maaltijd, luxe ontbijtproducten en tussendoortjes voor alle patiënten op de verpleegafdelingen.

Door de Week van de Smaak voelen lokale leveranciers zich steeds meer betrokken bij het Spaarne Ziekenhuis en haar patiënten. Zoals Slagerij Kaldenberg aangeeft: *'De week van de Smaak is een mooi initiatief, waarbij juist de maatschappelijke verantwoorde productie benadrukt wordt. Wij van Slagerij Kaldenberg vinden het belangrijk dat smaak onder de aandacht wordt gebracht. Door deze themawEEK worden mensen zich bewust van hoe een product hoort te smaken'.*



Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis

De week van 6 t/m 10 december 2013 heeft geheel in het teken van de werving van "Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis" gestaan. Een initiatief van onze sponsorwerver om de reeds bestaande stichting uit te breiden met nieuwe leden die op verschillende manieren het ziekenhuis financieel kunnen steunen (d.m.v. een maandelijkse bijdrage van €3,- of een eenmalige/jaarlijkse donatie) met als doel de realisatie van een aantal innovatieve projecten of extra faciliteiten die de zorg voor patiënten kunnen verbeteren of het verblijf aangenamer kunnen maken.

Een aantal voorbeelden van projecten die in 2013 al dankzij de vrienden en donateurs kon worden gerealiseerd, zijn **"Privacy en extra comfort in de laatste levensfase"** (2 kamers in het nieuwe Oncologie Centrum voorzien van extra comfort, bieden de geborgenheid en privacy van een eigen huis en een warme uitstraling), **"Visuals liftschaf-ten"** (hierdoor is het voor de bezoeker herkenbaar waar hij zich bevindt; bovendien geven de verschillende thema's en kleuren een bepaalde sfeer mee) en **"Borstvoeding en buidelstoelen"** (comfortabele stoelen op de afdeling Neonatologie voor prille ouders om hun pasgeborenen te voeden). Nadere informatie over deze projecten staat vermeld op www.spaarneziekenhuis.nl onder Steun het Spaarne Ziekenhuis, laatste nieuws.



Tijdens de "Vrienden" week werd d.m.v. een aantal acties (ledenwerving, verkoop armbandjes en de verkoop van speciale broodjes in het personeelsrestaurant) aandacht gevraagd voor sponsoring van de projecten "**Rust en warmte op de OK**" (op de OK en bijbehorende ruimtes wordt een rustgevende en warme sfeer gecreëerd, die niet alleen professioneel maar ook patiëntvriendelijk aanvoelt), "**Troosttuin**" (een rustige, intieme plek voor iedereen die daar behoefte aan heeft, o.a. t.b.v. rouwverwerking) en "**Naamslinger op de couveuse**" (een naamslinger bij de couveuse geeft een persoonlijke 'touch' die ouders enorm waarderen). Nadere informatie over deze en andere initiatieven staat vermeld op www.spaarneziekenhuis.nl onder Steun het Spaarne Ziekenhuis, projecten.



*Week van de vrienden: vriendenbroodje in het restaurant
-Spaarne Ziekenhuis-*



Feest in de familie

Sevagram – verpleeghuis - Piushof

Voorheen was er geen structurele aandacht voor verjaardagen en andere persoonlijke gebeurtenissen van familieleden van de cliënten van Sevagram. Dit gebeurde enkel wanneer er toevallig op geattendeerd werd. Dit werd als gemiste kans ervaren om nauwere banden met familieleden aan te gaan.

Het was dus zaak bewustwording te kweken bij de medewerkers, dat het belangrijk is dat ook de familieleden af en toe in het zonnetje worden gezet door cliënten, die op hun beurt hierbij ondersteund worden door het team.

Er zijn kalenders aangeschaft voor alle woningen en familieleden zijn verzocht om hun verjaardagen en andere belangrijke data daarop te noteren als geheugensteuntje voor de cliënten.

De medewerkers houden dit in de gaten en zorgen er tijdig voor om samen met de bewoner een kleine attentie te verzorgen. Zo wordt er soms een bloemetje gekocht, dat de bewoner aan het familielid kan geven als hij/zij jarig is. Of er wordt samen met de bewoner een kaartje geschreven en opgestuurd.

Dit initiatief geeft het familielid en de bewoner meer het gevoel dat ze deel uit blijven maken van elkaars leven. Dit sociale netwerk is voor de cliënten erg betekenisvol. Deze mensen (familieleden, burens, vrienden, collega's, kennissen) zijn een belangrijke ondersteuningsbron voor het welbevinden van de cliënten en het is van groot belang om hier aandacht aan te blijven schenken. Vooral als de cliënten dit niet zelf meer kunnen. Bijkomend voordeel is dat ook de band van het team met familie meer versterkt wordt, waardoor familieleden zich verbonden voelen met cliënten en personeel van Piushof.

De eerste berichten en reacties zijn zeer positief. Zowel familieleden, cliënten als medewerkers genieten allen op hun eigen manier van dit proces.



Verenigingen zoals de schutterij zijn actief betrokken bij de organisatie -Fatima Zorg-



Mantelzorgondersteuning voor medewerkers

Fatima Zorg - gehandicaptenzorg

Fatima Zorg heeft de erkenning "Wij werken mantelzorg vriendelijk" ontvangen van de Stichting Werk en Mantelzorg. Dit betekent dat Fatima Zorg een organisatie is die het thema werk en mantelzorg bespreekbaar maakt, medewerkers wijst op de wettelijke verlofregelingen waar mantelzorgers gebruik van kunnen maken en flexibel is in het bieden van maatwerkoplossingen. Het project om dit voor elkaar te krijgen heeft positieve effecten op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Door hen te ondersteunen in de extra taak van mantelzorg kan verzuim worden voorkomen en blijft men met plezier aan het werk.

Criteria: 2E - 2F - 2G - 8A - 8B - 9B - 10A

Componenten 1, 2, 8, 10

Tags: mantelzorg, werk, project

In 2009 is Fatima Zorg begonnen met het ontwikkelen van levensfasegericht personeelsbeleid. In de afgelopen jaren zijn er diverse personeelsinstrumenten ontwikkeld of is hier

op andere wijze aandacht voor geweest. Het beleid rondom mantelzorg is een van de instrumenten. Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en intensief (onbetaald) zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Uit landelijk onderzoek blijkt dat de grootste groep tussen de 35 en 65 jaar oud is. Bijna de helft voelt zich matig tot zwaar overbelast; zij lopen een groot risico uit te vallen door ziekte, oververmoeidheid of stress. Kwantitatief gaat het om 1 op de 8 werknemers (ervaringscijfers geven aan dat het in de zorg zelfs om 1 op de 4 werknemers gaat). Het is de verwachting dat het aantal mantelzorgers zal toenemen door de vergrijzing, door de veranderende WMO (zorgbehoevenden moeten meer in hun eigen sociale omgeving zoeken naar oplossingen voor hun zorgvragen) en ook doordat mensen steeds meer belang hechten aan de balans tussen werk en privé. Deze landelijke trend was voor Fatima Zorg de aanleiding om met dit thema aan de slag te gaan.

Mantelzorg en werk zijn goed te combineren, mits er bewust mee wordt omgegaan. Zowel door de werkgever als de werknemer. Fatima Zorg wil zoeken naar manieren waarop zij haar mantelzorgende medewerkers kan ondersteunen in deze combinatie, zodat overbelasting kan worden voorkomen (blijven verzuimkosten laag) en mensen zowel hun werk als hun zorgtaken goed in balans kunnen houden als goed ten uitvoer kunnen brengen. Uit onderzoek blijkt dat alleen al het zichtbaar en bespreekbaar maken van het thema mantelzorg een belangrijke stap is en veel goede oplossingen kan opleveren. Als leidinggevend, management team, afdeling PO&O, medewerkers en mantelzorgers zich bewust zijn van de vele mogelijkheden voor flexibele ondersteuning als aanvulling op verlofregelingen en met elkaar naar werkbaar oplossingen zoeken, kunnen mantelzorg en werk beter gecombineerd worden.

Aanpak

Het initiatief is als volgt aangepakt:

1. Draagvlak creëren /organiseren powersessie 'Werk en Mantelzorg'

- Korte memo voor MT
- Presentatie over het thema in het MT, clustermanagersoverleg (inclusief managers Facilitair Bedrijf en Begeleiding en Behandeling)
- Daarna zetten alle managers het thema op de agenda van de teamoverleggen. Het doel is zoveel mogelijk bewustwording m.b.t. het thema te creëren zodat de respons op het online onderzoek (zie punt 3) zo hoog mogelijk wordt en het onderzoek zoveel mogelijk informatie oplevert.

2. Formeren projectgroep

- Ook de Ondernemingsraad draagt het thema mantelzorg en werk een warm hart toe. In dit project lopen de OR en PO&O samen op. Zij worden ondersteund door het bureau Jong en Veer. Dit is mogelijk doordat Fatima Zorg eind 2012 de intentieverklaring Menzis Werk en Mantelzorg traject (via de WGV) en de Intentieverklaring Actie Werk en Mantelzorg (is een actie van Werk&Mantelzorg; een project van ministerie van VWS) getekend heeft.

3. Analyse en het vaststellen van behoeften

- Inzetten online onderzoek Werk en Mantelzorg voor alle Fatima Zorg-medewerkers. Dit onderzoek is nu kosteloos via Menzis. De volgende thema's komen aan de orde: combinatie werk en mantelzorg, cultuur, bekendheid, oplossingen, ondersteuning en gezondheid. Het invullen duurt 4-8 minuten. Dit levert veel informatie op.

- Ook zullen de powersessies met de managers inzicht geven in de behoeften, wensen en ideeën van de leidinggevenden. Ook uit de teamoverleggen met de medewerkers zal informatie komen.
- *Presentatie onderzoeksresultaten aan alle managers*
Zie de bijlage voor de resultaten van dit onderzoek
- *Lunch voor mantelzorgende medewerkers*
 - Tijdens deze lunchbijeenkomst gaan de aanwezigen het gesprek aan over de goede voorbeelden die helpen bij de combinatie werk en mantelzorg. Maar ook over de knelpunten waar men tegenaan loopt en mogelijke oplossingsrichtingen. Deze lunchbijeenkomsten krijgen in volgende jaren een vervolg. Voor het formuleren van een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid is de ervaring en expertise van mantelzorgers van groot belang.



Lunchbijeenkomst mantelzorgers, november 2013

- Eerste kwartaal 2014 komt er een informatiebijeenkomst voor mantelzorgers door Steunpunt Mantelzorg. Onderzocht wordt of dit thema ook onder de aandacht gebracht kan worden bij ouders en wettelijk vertegenwoordigers van cliënten.
- In overleg met Steunpunt Mantelzorg wordt bepaald of een spreekuur voor mantelzorg opgezet kan worden bij Fatima Zorg.
- Het thema mantelzorg wordt vanaf 2014 een agendapunt op het jaargesprek.
- Een sociale kaart voor mantelzorgers wordt ontwikkeld en op Intranet geplaatst.

Voordelen van het nieuwe beleid

De voordelen van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid zijn:

- Besparing op de (grijze) ziekteverzuimkosten
- Duurzaam inzetbare medewerkers
- Een stimulans voor loyaliteit, collegialiteit en flexibiliteit
- Aantrekkelijk werkgeverschap: meer tevredenheid en goodwill en minder stress
- Een goed imago: sociaal en maatschappelijk verantwoorde werkgever
- Een toekomstbestendige organisatie

Fatima Zorg heeft de erkenning "Wij werken mantelzorg vriendelijk" ontvangen van de Stichting Werk en Mantelzorg. Dit betekent dat Fatima Zorg een organisatie is die het thema werk en mantelzorg bespreekbaar maakt, medewerkers wijst op de wettelijke verloffre-



gelingen waar mantelzorgers gebruik van kunnen maken en flexibel is in het bieden van maatwerkoplossingen.

Enkele leuke quotes die komen uit de aanvullende opmerkingen die medewerkers bij het onderzoek kwijt konden:

- *Ik vind het prettig dat mijn werkgever meedenkt over zoiets belangrijks als mantelzorg: we krijgen er tenslotte –vroeg of laat- allemaal mee te maken!*
- *Mantelzorg moet je per situatie bekijken en daar samen een redelijke oplossing voor proberen te zoeken.*

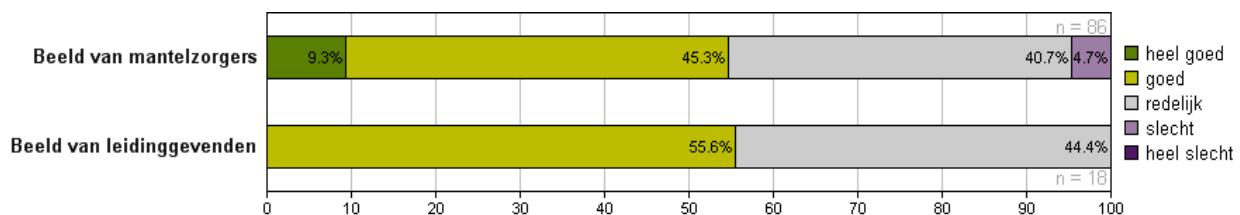
Bijlage 1: Resultaten onderzoek combinatie werk en mantelzorg

In juni 2013 is bij Fatima Zorg een online onderzoek naar de combinatie van werk en mantelzorg uitgevoerd. 361 medewerkers hebben dit ingevuld, dit is een respons van 40%. 86 medewerkers zijn mantelzorger. Landelijk zijn 1 op de 8 werknemers mantelzorger, bij Fatima Zorg is dit van de respondenten 1 op de 4. De helft zorgt voor ouders, een kwart voor hun kinderen en 5 voor hun partner. De meeste zorg zit in de begeleiding, vervoer, regeltaken en administratie, daarna in persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp. De duur van de zorg is voor de helft van de mantelzorgers al meer dan 5 jaar.

In het onderzoek zijn 6 aspecten belicht. Hieronder een opsomming van de belangrijkste resultaten:

1. Combinatie werk en mantelzorg:
 - 45 % kan het goed combineren, 40 % redelijk

De manier waarop mantelzorgers de combinatie van werk en zorg combineren en het beeld dat de leidinggevenden daarvan hebben



2. Bekendheid:
 - Collega's zijn meer op de hoogte van de mantelzorgsituatie van collega's (79%) dan leidinggevenden (54%).
 - 66 % van de leidinggevende weet dat ze mantelzorgers in hun team hebben, 30 % weet dit niet.
3. Ondersteuning:
 - Mantelzorgers ervaren minder steun dan collega's en leidinggevenden denken dat ze bieden.
4. Gezondheid:
 - Mantelzorger heeft meer lichamelijke en mentale klachten dan de gemiddelde medewerker
 - 23% is uitgeput na een werkdag
 - Moeite met ontspannen en concentratie

5. Oplossingen:
 - 83 % van de leidinggevende heeft voldoende ondersteuningsmogelijkheden
 - Mantelzorgers wensen meer gebruik te maken van calamiteitenverlof, flexibele werktijden en kortdurend zorgverlof.
6. Cultuur:
 - Driekwart van de mantelzorgers vindt dat Fatima Zorg een goede balans werk-privé stimuleert
 - 85 % vindt dat leidinggevend open staan voor dialoog met medewerker



Ondersteuning voor mantelzorgers van de cliënten

Sevagram – woonzorgcentrum – verpleeghuis – Valkenheim

Op locatie Valkenheim (Sevagram) zijn mindgroepen gestart voor mantelzorgers en familieleden om hen te ondersteunen bij het acceptatie-/verwerkingsproces wanneer een familielid met dementie wordt opgenomen.

Criteria 2G – 4B – 8A – 8B – 9B – 10A

Componenten 1, 2, 3, 8

Tags: mantelzorg, ondersteuning, hulp, begeleiding, familie

Mantelzorgers/familieleden waarvan een familielid recent is opgenomen worden benaderd door een psycholoog van locatie Valkenheim om deel te nemen aan een zogenaamde mindgroep. Dit is een groep mantelzorgers die wekelijks op locatie bijeenkomt, om onder begeleiding van een psycholoog te praten over wat zij allemaal doormaken nu hun familielid dementerend is en is opgenomen.

Door deze mindgroep voelt de familie voelt zich betrokken, gehoord en gezien. De verbondenheid tussen de mantelzorger en de Sevagram-locatie neemt toe door dit regelmatige contact, alsmede de tevredenheid.

Door de groeiende verbondenheid ontstaat meer inzet en betrokkenheid van de mantelzorger in activiteiten en huiskamergesprekken. Ook krijgt de bewoner vaker bezoek, omdat de mantelzorger wekelijks de mindgroep bezoekt en aansluitend ook bij hen op bezoek gaat. Daardoor ontstaat meer tevredenheid bij de bewoner.





*Patiënten kijken samen naar de inhuldiging van de koning
-Gemini Ziekenhuis-*



Kantomedewerkers en cliënten bezoeken elkaar: beter contact tussen iedereen

Vilente – woonzorgcentrum – De Klinkenberg

Kantomedewerkers van zorgorganisaties hebben vaak maar beperkt cliëntencontact, terwijl zij elke dag (indirect) voor de cliënten aan het werk zijn. Cliënten hebben vaak ook geen idee wat de mensen op kantoor allemaal doen om de zorg voor hen zo goed mogelijk te laten verlopen. Om cliënten en kantomedewerkers elkaar beter te leren kennen is Vilente gestart met 'Gluren bij de Buren', een rondleiding van een cliënt op het kantoor en een bezoekje van een medewerker in het appartement van de cliënt.

Criteria: 1A – 2A

Componenten 1, 9, 10

Tags: rondleiding, kennismaken, servicebureau ondersteunende diensten

Aanleiding

De medewerkers van het Service Bureau⁶ van Vilente waren weinig betrokken bij (activiteiten voor) cliënten op de locaties van Vilente. Hoewel zij iedere dag werken voor de cliënten, staan zij niet altijd direct in contact met cliënten. Er was ook een fysieke afstand tot de cliënten, aangezien het Service Bureau gehuisvest was in een apart pand.

Sinds begin 2013 is het Service Bureau gevestigd in de nieuwe locatie van woonzorgcentrum De Klinkenberg. De fysieke afstand tussen cliënten en medewerkers is hiermee dus weggenomen. De cliënten en medewerkers delen dezelfde gemeenschappelijke ruimten, zoals de entree, het trappenhuis, het restaurant en de tuin, maar zij kennen elkaar niet.

⁶ Het Service Bureau van Vilente betreft de afdelingen Directie, Facilitaire dienst, Financiën, Flexbureau, Hospitality en service, ICT, Kenniscentrum (kwaliteit en innovatie, opleiding en ontwikkeling), Personeel en organisatie.

Bij cliënten bestond de wens om een kijkje te nemen in de kantoren van Vilente. Zij wilden weten hoe het er uit ziet, wat er gebeurt en wie er werken. De medewerkers van het Service Bureau wisten aan de andere kant vaak niet hoe een appartement van een cliënt eruit ziet.

Zo is het idee voor 'Gluren bij de burens' ontstaan: een rondleiding van een cliënt op het kantoor van Vilente door een medewerker en een rondleiding van de medewerker in de woning van een cliënt.

Aanpak

Het idee is opgepakt door een Actieteam. Voor dit Actieteam zijn deelnemers geworven d.m.v. een oproep onder alle medewerkers van het Service Bureau. Zes medewerkers van verschillende afdelingen zijn in het Actieteam aan de slag gegaan met de opdracht om 'Gluren bij de Burens' vorm te geven.

Medewerkers van het Service Bureau konden zich opgeven om een cliënt (één op één) een rondleiding te geven binnen het Service Bureau. De medewerker liet de kamers en het eigen bureau zien.

De bewoner nodigde vervolgens de medewerker uit om zijn/haar appartement te komen bekijken. De medewerker maakte ondertussen een praatje met de bewoner en dronk een kopje koffie met hem/haar.

Resultaat

- De cliënten van De Klinkenberg kregen de kans om de organisatie van wie zij zorg en diensten krijgen beter te leren kennen.
- De cliënten van De Klinkenberg raakten meer bekend met (de medewerkers van) het Service Bureau. Zo kregen zij ook een meer vertrouwd gevoel bij Vilente.
- De medewerkers van het Service Bureau, die normaliter geen of weinig contact hebben met cliënten, leerden de (belevings-)wereld van cliënten (beter) kennen. Zij weten (beter) voor wie zij dagelijks aan het werk zijn. Hierdoor verbetert hun cliëntgerichtheid en werkplezier.
- Cliënten en medewerkers leren elkaar op een laagdrempelige manier kennen, waardoor er nu gemakkelijker bij elkaar wordt binnen gelopen. Men ervaart geen drempels meer om elkaar op te zoeken.



Een cliënt van de Klinkenberg wordt rondgeleid op de kantorengang

Deelname aan 'Gluren bij de burens' is geen verplichting voor medewerkers, maar het enthousiasme van het actieteam en andere collega's maakt dat medewerkers graag mee willen doen.





*De cliëntenraad op werkbezoek bij de afdeling communicatie om te kijken wat die allemaal doen
-Fatima Zorg-*



Ikram, woongroep voor Islamitische mensen met dementie

Rivas Zorggroep – woonzorgcentrum – Ikram

Rivas Zorggroep is een kleinschalige woongroep gestart voor Islamitische mensen met dementie. De zorg sluit zo beter aan bij de specifieke wensen en behoeften van deze doelgroep en biedt een herkenbare en veilige omgeving. Er wordt nauw samengewerkt met de lokale Islamitische gemeenschap om meer begrip en aandacht te krijgen voor dementie en dementiezorg.

Criteria: 1D – 2K – 5B – 8A – 8B – 10A – 10B

Componenten 1, 2, 4, 5, 8

Tags: cultuur, religie, Islam, woongroep, gemeenschap

Aanleiding

Islamitische mensen met dementie vonden voorheen geen aansluiting bij de zorg in het verpleeghuis. De zorg in de 'reguliere' woongroepen sloot onvoldoende aan bij de specifieke wensen en behoeften van deze doelgroep. Hierop is besloten een woongroep specifiek voor islamitische mensen met dementie op te zetten. De woongroep vormt een herkenbare en veilige omgeving voor de bewoners. De woongroep heet Ikram, wat gastvrijheid betekent in het Turks en het Arabisch.

Aanpak

Het initiatief is ontwikkeld in nauwe samenwerking met de islamitische gemeenschap in Leerdam. Deze is verenigd in de Stichting Islamitische Ouderen Leerdam (SIOL) en zij zijn de initiatiefnemers geweest voor de opzet van de woongroep. SIOL heeft Rivas Zorggroep benaderd met de wens gezamenlijk op te trekken bij het bereiken van de doelgroep om hen richting de noodzakelijke zorg te leiden. SIOL zag hier een groeiende noodzaak toe. Binnen de islamitische cultuur is zorg voor ouderen primair een taak voor de kinderen. In Nederland is deze generatie kinderen echter 'verwesterd' en heeft te weinig tijd om de volledige zorg te leveren. Bovenal is de zorg voor mensen met dementie vaak te belastend en complex voor de thuissituatie.

Samen met SIOL is en wordt contact met de gemeenschap gelegd om te informeren over de ziekte en de zorg voor mensen met dementie.

Resultaat

De woongroep voorziet in specifieke wensen en behoeften van de bewoners, familie en gemeenschap.

Zo is er een gebedsruimte ingericht in de woongroep en wordt het eten op halal wijze bereid. Hiertoe zijn overeenkomsten gesloten met specifieke (gecertificeerde) leveranciers van halal vlees. In de woongroep wordt aandacht besteed aan het beleven van de Islam. Zo worden religieuze feesten, zoals Suikerfeest en offerfeest, op de woongroep gevierd. Hierbij zijn ook de leden van SIOL en de Imam van de Leerdamse moskee betrokken.



Van de islamitische medewerkers wordt een bijzondere bijdrage gevraagd. Deze medewerkers (van Turkse of Marokkaanse afkomst) wonen te midden van de gemeenschap. Zij zijn 'superambassadeurs' voor deze woongroep geworden. Binnen hun werk hebben zij hun rol, maar ook daarbuiten. Net als de leden van SIOL spelen zij een belangrijke rol als ambassadeur in de gemeenschap, door op verjaardagen, in de moskee, of gewoon op straat desgevraagd te vertellen over de woongroep.



Kinderen koken voor ouderen

Rivas Zorggroep – woonzorgcentrum - verpleeghuis

Contact tussen verschillende generaties is voor alle partijen waardevol. Rivas Zorggroep is vanuit deze gedachte gestart met een project waarbij kinderen in de basisschoolleeftijd voor (dementerende) bewoners koken. De kinderen worden op deze manier bewust van gezonde voeding en de bewoners beleven een leuke dag vol interactie met de kinderen. Bewoners worden uitgenodigd iets te vertellen over hun jeugd en onderwijzen de huidige jeugd, waardoor kinderen leren dat er ooit een tijd was dat we heel anders omgingen met voeding en koken en eten.

Criteria: 2K - 5A - 7A - 7C - 8B - 10A - 10B

Componenten 1, 4, 5, 8, 12

Tags: eten, koken, jeugd, scholen, gemeenschap, activiteit, voorlichting, ontmoeting

Aanleiding

Uit eigen ervaringen van Rivas Zorggroep bleek dat het moment dat ouderen samengebracht werden met kinderen er de meest mooie momenten en gesprekken ontstonden. Daarom is het hoofd Hotelservices op zoek gegaan naar een evenement dat jong en oud samenbracht en waar kennis en ervaringen werden overgedragen.

In eerste instantie was de gedachte om de kleinkinderen van de bewoners te laten koken voor hun grootouders. In de huidige tijd is het echter vaak zo dat kleinkinderen aanmerkelijk verder weg wonen. Daarom is het breder gemaakt, zodat de kans op succes veel groter werd.

Aanpak

Uiteindelijk kwam het idee om te gaan samenwerken met scholen. Deze scholen heeft Rivas kunnen vinden door de samenwerking met o.a. de Gezonde Regio. Het doel van dit

initiatief is om de kinderen van het basisonderwijs (groepen 7 en 8) bewust te maken van gezonde voeding. Door middel van eten, eetgewoontes en “vergeten groenten” brengen de bewoners hun kennis en kunde over op de jeugd. Een bijkomend voordeel bleken de mooie verhalen van bewoners waarnaar de kinderen ademloos luisterden.

Er kwamen direct enorm veel aanmeldingen van scholen binnen die hier graag aan mee wilden doen (ruim 30 groepen voor 2013).

Het basisprogramma voor een ontmoetingsochtend ziet er als volgt uit:

- Allereerst gaan de kinderen onder begeleiding van een diëtist naar een supermarkt en krijgen daar diverse opdrachten om producten met elkaar te vergelijken.
- Vervolgens gaat de klas naar de locatie waar zij in 3 groepen worden verdeeld. Elke groep heeft zijn eigen taken.
- Elke groep rouleert zodat iedere leerling alle onderdelen meemaakt.
- Eén groep gaat in de keuken de nagerechten en de bijgerechten (rauwkost) maken voor de bewoners. Dit gebeurt natuurlijk helemaal zoals het hoort: met een hoge koksmuts op, schort voor en handschoenen aan.
- De tweede groep helpt met het koffie schenken en de tafels opdekken (contact met bewoners)
- De derde groep gaat samen met een aantal bewoners kijken naar “vergeten groenten”. In de vorm van een soort quiz tussen de bewoners en kinderen wordt de kinderen geleerd wat de naam en de smaak van de groenten is. En in welke gerechten de bewoners de groenten gebruikten, hoe die gerechten smaakten, welke recepten ze gebruikten en waar ze gekocht of gekweekt werden. Hier komen de bewoners in hun element.



Resultaat

“Koken met kinderen” bleek een enorm succes. Vele scholen hebben zich hiervoor aangemeld en zijn enorm enthousiast. Buiten de scholen bleken ook de bewoners ontzettend veel plezier aan dit evenement te beleven door de interactie met de kinderen. Sommige bewoners kwamen speciaal naar beneden om, zittend in het Grand Café, te kijken naar het opdekken e.d. Ook de cliëntenraden van de diverse locaties reageerden erg positief en hebben zelfs aangegeven vaker uitnodigingen te doen.



In diverse dagbladen en andere media is aandacht besteed aan dit evenement.

Na de evenementen bleek bij terugkoppeling van de scholen dat de leerlingen het bijzonder leuk en leerzaam hadden gevonden. Ze gaven in enkele gesprekken ook aan meer begrip voor de bewoners te hebben gekregen en het werk van de medewerkers in de huizen, terwijl de bewoners juist met veel plezier spraken en terugkeken op een dag vol gezelligheid en op hun jeugd.

Lotgenotencontactmiddag

Sevagram – woonzorgcentrum – verpleeghuis – dagactiviteiten – Valkenheim

Familie van thuiswonende cliënten die gebruikmaken van de dagactiviteiten van Sevagram, had behoefte aan meer lotgenotencontact om zo hun ervaringen, zorgen en gevoelens te kunnen delen. Daarom is een lotgenotencontactmiddag georganiseerd, waarbij ook het personeel aanwezig was, zodat men, ondersteund door de professionals, met elkaar in gesprek kon gaan over deze zaken.

Criteria: 2A – 4B – 4D – 8A

Componenten 1, 2, 8, 12

Tags: familie, voorlichting, ondersteuning, praatgroep, lotgenoot, mentaal

Familie van dementerende bewoners en cliënten van de dagactiviteiten hadden weinig tot geen mogelijkheden om hun problemen met hun dementerende vader of moeder te kunnen ventileren, maar de behoefte daaraan was enorm.

Daarom heeft Sevagram een lotgenoten contactgroepmiddag speciaal voor de familieleden georganiseerd, zonder dat de bewoner of cliënt (wanneer deze van dagactiviteiten gebruik maakt) hierbij aanwezig was.

De middag is informeel en wordt in een heerlijk ontspannen sfeer gehouden, zodat de familie zich meteen op zijn gemak voelt en vrijuit kan spreken, vragen kan stellen en ervaringen kan uitwisselen.

Voor velen bleek deze contactmiddag samen met andere lotgenoten een gevoel van verlichting en herkenning te bieden.

De 12 Planetree componenten stonden centraal bij de bijeenkomst zelf, maar ook bij de organisatie ervan en zijn ook terug te vinden in de resultaten:

1. Menselijke interactie: naar cliënt en familie kunnen wij de cliënt een gevoel bieden van geborgenheid, gezelligheid, huiselijkheid en activiteiten op maat aanbieden. Persoonlijke aandacht staat voorop, waardoor cliënten de aandacht krijgen die ze verdienen.
2. Informatie naar familie betreffende zowel intra- als extramurale mogelijkheden.
3. Uitstekende behandeling en zorg naar cliënt en familie.
4. Tijdens de bijeenkomst ook alert op een zo warm mogelijk onthaal zowel in de benadering naar de familie alsook de inwendige mens (lekker stukje vla – zelfgebakken cake)
5. Extramurale mogelijkheden aanbieden (thuiszorg -vakantie opname -WMO aanpassingen -cursus mogelijkheden -literatuur dementie.)
6. Taxibedrijf is zeer betrokken en flexibel.
7. Interieur ingericht met "finishing touch" met bijvoorbeeld een (elektrische) open haard.
8. Rol van familie is DE SPIL in de thuissituatie (soms met hulp van de thuiszorg) om de cliënt zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen!



9. Na een dag op de dagactivering te zijn geweest en dan de cliënt met een brede glimlach in de taxibus te zien stappen is de kroon op je werk.
10. Het voltallige team is op de lotgenotenmiddag aanwezig, wat enorm op prijs wordt gesteld door de aanwezige familie.
11. De laatste jaren was de bezetting per dag (van cliënten) ver boven de gestelde norm vanwege de grote vraag om te mogen deelnemen op dagactivering Engbert
12. Door mond op mond reclame bij extramurale instanties en door de kleinschaligheid is de reputatie van de dagactiviteiten erg goed.



Thema-avond omgaan met levenseinde

Zorggroep Almere – verpleeghuis – verzorgingshuis – thuiszorg – gezondheidscentrum – De Notekraker - De Toonladder

Als antwoord op de vraag vanuit de wijk en collega zorgverleners, heeft een Almeerse huisarts in samenwerking met een tweedelijns ouderenzorg locatie een thema-avond rondom omgaan met het levenseinde georganiseerd. Met dit initiatief is een goede vorm gevonden om moeilijk bespreekbare onderwerpen op een aantrekkelijke en laagdrempelige manier bespreekbaar te maken.

Criteria: 2B – 3A – 3D – 4D – 8A – 9B – 10A

Componenten 1, 2, 3, 5, 8, 10, 12

Tags: voorlichting, samenwerking, palliatief, wijk

Omgaan met levenseinde wordt beschouwd als een moeilijk onderwerp, dat vaak pas in een heel laat stadium ter sprake komt. Dat geldt zowel voor cliënten/patiënten als huisartsen.

Om deze reden is vanuit gezondheidscentrum “de Notekraker” in samenwerking met locatie “De Toonladder” (beide onderdeel van Zorggroep Almere) een thema-avond georganiseerd voor mensen uit de wijk en uit woonzorgcentrum De Toonladder.

De thema-avond zelf

450 bewoners uit de wijk en de Toonladder kregen een uitnodiging. Men had gerekend op 40-50 belangstellenden, maar er kwamen 120 mensen. De avond is, ondanks deze (positieve) verrassing, uitstekend verlopen.

Men kreeg een rondleiding door De Toonladder, een centrum voor en van ouderen in de wijk, waar heel veel wijkbewoners nog nooit een keer rond hadden kunnen kijken. Daarna werd een gezamenlijke maaltijd gebruikt, waarbij de huisarts de maaltijd opschepte, voor patiënten een bijzondere belevenis.



Vervolgens hielden huisarts Jan van Olst, geestelijk verzorger Parcival van Kessel uit locatie De Archipel en verpleegkundigen van het palliatief team van De Tooladder een lezing over het onderwerp, waarna uitgebreid de tijd werd genomen om vragen uit het publiek te beantwoorden.

De bezoekers van de avond kregen informatie mee en konden later nogmaals met de (eigen) huisarts dit onderwerp bespreken. Doordat alle sprekers naderhand goed bereikbaar waren (en andere collega's goed geïnformeerd), is volop gebruik gemaakt van de mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek.

Met dit initiatief is een goede vorm gevonden om moeilijk bespreekbare onderwerpen op een aantrekkelijke en laagdrempelige manier bespreekbaar te maken. Het is een mooie samenwerking tussen de eerstelijns zorg en de tweedelijns ouderenzorg. Daarom gaan De Toonladder en De Notekraker gaan vaker dit soort avonden organiseren.

De aanwezigen waren vooral blij met de combinatie van een rondleiding, een gezellige maaltijd (met de dokter een keer in een andere rol) en een serieus onderwerp. En met de mogelijkheid om ook naderhand dit onderwerp verder te bespreken.

Rol van de huisarts

Huisarts Jan van Olst was initiatiefnemer van deze avond. Hij onderneemt nog veel meer op het terrein van "aanvullende zorg". Zo organiseert hij thema-avonden voor collega huisartsen over de wijze waarop zij spiritualiteit meer kunnen betrekken en vormgeven in hun werk. Ook dat is een enorme steun voor zijn collega's om moeilijke onderwerpen bespreekbaar te maken. Hierin is naast aandacht voor de patiënt in de laatste levensfase ook veel aandacht voor familie om hen tijdig te betrekken in het helder krijgen van wensen en behoeften om goed afgestemd te zijn op wat voor de patiënt en zijn omgeving belangrijk is. Uitgebreid ondersteund door zijn assistente Ruth Heil wist Jan van Olst de juiste mensen met elkaar in contact te brengen, over grenzen van locaties heen. Op deze wijze tonen zij zowel aandacht voor de behoeften van mensen in de wijk als voor hun collega's.



Spreekbeurtkoffer chemotherapie voor de basisschool

Maasziekenhuis Pantein - ziekenhuis

De spreekbeurtkoffer over chemotherapie van het Maasziekenhuis is ontwikkeld door het oncologieteam om kinderen (en hun (groot)ouders en klasgenoten) beter te ondersteunen en te informeren over wat er allemaal gebeurt als iemand chemotherapie krijgt.

Criteria: 3B - 10A
Componenten 2, 8

Tags: informatie, educatie, kinderen, voorlichting

Bij het Maasziekenhuis kwamen regelmatig vragen van ouders die chemotherapie krijgen over wat ze wel/niet aan de kinderen moeten/kunnen vertellen. Dit geldt ook voor de kleinkinderen van grootouders. Het ziekenhuis kon veel vertellen en had ook materialen ter beschikking die de mensen konden lenen, maar men wilde eigenlijk op zoek gaan naar een manier om deze informatie meer gebundeld aan te kunnen bieden.

In het land is geïnformeerd naar het bestaan van een spreekbeurtkoffer chemotherapie voor (klein)kinderen van (groot)ouders die kanker hebben. Dit bleek er voor deze doelgroep bijna niet te zijn, maar wel voor kinderen die kanker hebben, bij het VOKK (Vereniging Ouders, Kinderen en Kanker). Er is contact gezocht met het VOKK met hen zijn ervaringen uitgewisseld.

Verder zijn via internet veel boeken en dvd's verzameld en zijn foto's gemaakt van het hele traject van chemobehandeling: van het klaarmaken tot het infuus verwijderen na de chemotherapie. Hier zijn ook teksten bij gemaakt, gericht op de onder- en bovenbouw. Verder zijn leveranciers aangeschreven van bijvoorbeeld pruiken en borstprotheses om ook deze materialen in de koffer te krijgen. Visueel informeren voor kinderen is belangrijk.



Gebruik in de praktijk

Tijdens de intake in het ziekenhuis wordt verteld dat de afdeling een spreekbeurtkoffer heeft. Deze wordt regelmatig geleend door kinderen om de klas te vertellen wat er gebeurt met hun vader/moeder/grootouders.

Kinderen kunnen zelf bepalen wat ze uit de koffer laten zien. Het is geen kant en klare spreekbeurt die ze kunnen houden, zoals de koffer van het VOKK, maar een houvast om begrip bij zowel het kind zelf als bij zijn/haar klas te krijgen.



Lopende Vuurtje en De Samenloop

Sevagram – verpleeghuis – verzorgingshuis – Elfershof – Piushof

De wandelclubs van twee locaties van Sevagram zorgen ervoor dat bewoners, hun familie en de vrijwilligers met elkaar en met mensen van andere locaties in contact komen.

Naast het positieve effect van bewegen in de buitenlucht zorgt dit ook voor betere onderlinge contacten en een vergroting van de leefwereld van de bewoners.

Criteria: 2B – 2E- 2K – 4B – 7A -7B – 7C – 9B

Componenten 1-4-5-8-9-10

Tags: bewegen, wandelen, club, vrijwilligers, familie

Dit initiatief is gestart vanuit verschillende behoeften: zo was er geen verbinding tussen verschillende locaties van Sevagram, was er sprake van een tekort aan beweegactiviteiten voor bewoners en was er behoefte aan meer maatschappelijke betrokkenheid.

Daarom is gestart met wandelclub "DE SAMENLOOP" bij zorgcentrum Elfershof en met wandelclub "HET LOPEND VUURTJE" bij verpleeghuis Piushof. De namen voor beide clubs zijn samen met cliënten en familie bedacht.

Aanpak

Medewerkers, vrijwilligers en familie zijn betrokken via overleggen met medewerkers, aandachtsfunctionarissen Planetree, vrijwilligers en management en een brief naar de familie.

Verder heeft uitgebreid overleg plaatsgevonden met de locatiemanager, die tevens aandachtsfunctionaris BOPZ is, over het feit of vrijwilligers mogen wandelen met cliënten. Dat mag, al moet de familie wel zijn ingelicht en altijd in overleg met de zorg, ook rekening houdend met "weglooptgedrag" en mobiliteit van de cliënt, goed schoeisel en goede rolstoelen zijn zeker ook van belang. De zorg is verantwoordelijk, niet de vrijwilliger.

De activiteitenbegeleiding van beide locaties zien erop toe dat er ook werkelijk elke week gewandeld wordt, en koppelt terug naar personeel.

De praktijk

Vanaf locatie Piushof wandelt de wandelclub "het Lopend Vuurtje" iedere maandagochtend vanaf 10.00 uur naar zorgcentrum de Hollehof (ook onderdeel van Sevagram) waar ze dan koffie, thee en fris kunnen drinken samen met de cliënten van de Hollehof. Op de maandagochtend is er altijd een "bewegen op muziek"-activiteit in de Hollehof en de cliënten van Piushof doen dan van achter hun kopje koffie een beetje mee. Er wordt vooral meegezongen.



Vanaf Elfershof wandelt de wandelclub "De Samenloop" elke dinsdagochtend vanaf 10.00 uur samen met familie, personeel en vrijwilligers naar zorgcentrum De Regenboog waar dan ook koffie, thee of wat fris gedronken wordt samen met de bewoners van De Regenboog. Soms is er ook een activiteit gaande op De Regenboog en dan kunnen zij altijd met z'n allen aansluiten en meedoen.

Positieve effecten

Door dit initiatief vindt meer contact plaats tussen familieleden onderling, familie zoekt elkaar meer op, ook familie van verschillende locaties. Er is gelegenheid voor een meer ontspannen contact tussen familieleden en cliënten, maar ook tussen cliënten van verschillende locaties, familieleden en medewerkers/vrijwilligers en tussen medewerkers en vrijwilligers onderling.

Doordat de wandelclub elke week op een vast tijdstip plaatsvindt, is altijd gelegenheid om te bewegen of tenminste te kunnen genieten van frisse lucht.

De cliënt ervaart het 'uitgaansgevoel': ze komen van een kleinschalige woning in een restaurant van het verzorgingshuis, waar op dat moment ook van alles te doen is. Mede het enthousiasme van de vrijwilligers maakt dat deze activiteit zo goed loopt. Zij voelen zich vaak verantwoordelijk voor het goede verloop van de activiteit. Het is zelfs zo dat de vrijwilligers op een feestdag zoals Pinksteren en Pasen ook komen om toch die ochtend te kunnen wandelen met de cliënten.



SB Doet!

Vilente – woonzorgcentrum – De Klinkenberg

In SB Doet! ondernemen medewerkers van het Service Bureau van Vilente (voornamelijk ondersteunende diensten zonder cliëntencontact) verschillende activiteiten met bewoners, op vrijwillige basis. Op deze manier kan beter aan de behoeften van bewoners worden voldaan en krijgen de medewerkers meer idee bij de mensen waaraan zij dagelijks ondersteuning bieden.

Criteria: 2B – 2E- 7A- 7B- 7C

Componenten: 1-2-5-8-9-10

Tags: activiteiten, contact, vrijwillig, medewerkers

Aanleiding

De medewerkers van Service Bureau⁷ van Vilente waren weinig betrokken bij (activiteiten voor) cliënten op de locaties van Vilente. Hoewel zij iedere dag werken voor de cliënten, staan zij niet altijd direct in contact met cliënten. Er was ook een fysieke afstand tot de cliënten, aangezien het Service Bureau gehuisvest was in een apart pand.

Sinds begin 2013 is het Service Bureau gevestigd in de nieuwe locatie van woonzorgcentrum De Klinkenberg. De fysieke afstand tussen cliënten en medewerkers is hiermee dus weggenomen. De cliënten en medewerkers delen dezelfde gemeenschappelijke ruimten, zoals de entree, het trappenhuis, het restaurant en de tuin, maar zij kennen elkaar niet.

Aanpak

SB Doet! staat voor Service Bureau Doet! en is een afgeleide van de landelijke vrijwilligersactie NL Doet. Bij SB Doet! begeleiden medewerkers van het Service Bureau activiteiten en evenementen voor cliënten van woon- en zorglocaties van Vilente. De medewerkers van het Service Bureau doen dit op vrijwillige basis en in hun vrije tijd. Het is aanvullend op de ondersteuning die de vrijwilligers van Vilente bieden. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling hen hierbij te passeren.

Het idee is ontstaan tijdens de Planetree-belevingsdagen voor medewerkers van het Service Bureau. Meerdere medewerkers hebben toen aangegeven activiteiten met de cliënten te willen gaan doen.

Vervolgens is dit als opdracht geformuleerd voor een componententeam (bij Vilente genoemd: Actieteam). Voor dit Actieteam zijn deelnemers geworven middels een oproep onder alle medewerkers van het Service Bureau.

Zes medewerkers, van verschillende afdelingen, zijn in het Actieteam aan de slag gegaan met de opdracht. Zij hebben het initiatief SB Doet! bedacht, uitgewerkt en uitgevoerd.

⁷ Het Service Bureau van Vilente betreft de afdelingen: Directie, Facilitaire dienst, Financiën, Flexbureau, Hospitality en service, ICT, Kenniscentrum (kwaliteit en innovatie, opleiding en ontwikkeling) en Personeel en organisatie

SB Doet! is in 2013 uitgevoerd op één van de locaties van Vilente (De Klinkenberg). Er is voor deze locatie gekozen, omdat het Service Bureau sinds januari 2013 op deze locatie gevestigd is.

SB Doet! ondersteunde in 2013 de volgende activiteiten:

- **Vervullen van Hartenwensen**

Bewoners van De Klinkenberg hebben op Valentijnsdag een hartenwens ingediend. De medewerkers van het Service Bureau hielpen om deze wensen in vervulling te laten gaan.

Zij begeleidden bijvoorbeeld cliënten bij uitstapjes naar de dierentuin en de markt en gingen met cliënten wandelen of eten in een pannenkoekenrestaurant.

- **Speurtocht**

In de Klinkenberg werd een speurtocht door het gebouw en de directe omgeving uitgezet in het kader van de Vilente Beweegweek. De Klinkenberg was een nieuwe locatie, dus de speurtocht diende tevens om de locatie beter te leren kennen. Medewerkers van het Service Bureau hebben cliënten begeleid bij deze speurtocht.



SB Doet startte met een kick-off. Dit was een **high tea** voor cliënten van De Klinkenberg en medewerkers van het Service Bureau. Alle hapjes van de high tea werden gemaakt en geserveerd door medewerkers van het Service Bureau. Tijdens deze middag werden de medewerkers die een hartenwens in vervulling lieten gaan voorgesteld aan de cliënten die de wens hadden ingediend.

De kosten van SB Doet! zijn minimaal. Het budget voor activiteiten is afkomstig uit opbrengsten van andere activiteiten, sponsoring in natura en vrijwillige eigen bijdragen van medewerkers van het Service Bureau.

Vanaf 2014 zal SB Doet! ook activiteiten van andere locaties ondersteunen. In samenwerking met de activiteitencoördinatoren van de locaties wordt afgesproken voor welke activiteiten de ondersteuning gevraagd wordt. Medewerkers van het Service Bureau kunnen zich vervolgens aanmelden voor ondersteuning van een activiteit naar keuze.

Wat is de verbeterde situatie in de praktijk?

- Het gedachtegoed van Planetree blijft niet bij de theorie. Het wordt in de praktijk zichtbaar en concreet gemaakt voor en door medewerkers van het Service Bureau en Vilente in het algemeen.
- De medewerkers van het Service Bureau leren de belevingswereld van cliënten (beter) kennen. Zij weten (beter) voor wie zij dagelijks aan het werk zijn. Hierdoor verbetert hun cliëntgerichtheid en werkplezier.

"Door samen dingen te doen, leren we elkaar kennen en raken we meer betrokken bij elkaar. Dat maakt het wonen en werken hier zoveel leuker," aldus een medewerker.

- De cliënten van De Klinkenberg raken meer bekend met de medewerkers van het Service Bureau. Zij herkennen de mensen in hun leefomgeving, die eerst vreemd voor hen waren.
- (Extra) activiteiten voor cliënten kunnen doorgang vinden, doordat er voldoende vrijwilligers zijn voor de begeleiding. Daarnaast kunnen bijzondere wensen van cliënten in vervulling gaan.
- Medewerkers krijgen de mogelijkheid om hun interesse/hobby te delen met collega's en met cliënten.
- Medewerkers van de locaties merken dat medewerkers van het Service Bureau betrokken zijn bij hun dagelijkse werkpraktijk.
- Jaarlijkse herhaling van SB Doet! is een van de manieren om Planetree levendig te houden in de organisatie.



Vervulling Hartenwens
'Bezoek aan het tuincentrum'

"De dames mochten wat uitzoeken om hun huiskamer op te vrolijken. Tussendoor hebben we een pauze genomen en heerlijk een stuk taart en wat drinken genuttigd. En daar gingen we weer op pad ... Na een lange gezellige zoektocht hebben ze allemaal iets leuks kunnen kopen. Als afsluiting hebben we nog een heerlijk ijsje genomen. Wat een gezelligheid over de hele dag. We hebben de bewoners beter leren kennen en de dames weten ook wie wij zijn. Wij hopen dat de dames net zoveel hebben genoten als wij," aldus één van de medewerkers.

Begeleiding Speurtocht

"Het was een hele leuke tocht, over alle verdiepingen en alle gangen. De bewoners hebben dus ook kunnen kijken in de keuken en de linnenkamer, plekjes waar ze anders nooit komen. Het was ook een puzzeltocht, onderweg moesten ruim 30 vragen beantwoord worden. En niet allemaal even makkelijk. Gelukkig was onderweg ook een pitstop geregeld met ijs en frisdrank, want het was best wel een hele tippel. Het groepje bewoners waar ik als begeleider ben mee geweest, heeft het allemaal heel erg leuk gevonden. En ik ook. Als er volgend jaar weer zo'n initiatief is, doe ik weer mee, hopelijk met meer collega's van het Service Bureau."



Vervulling Hartenwens 'Bezoek aan de dierentuin'

"Op zaterdag 8 juni was het dan zover: wij mochten de hartenwens van drie bewoners van De Klinkenberg vervullen.. Het was prachtig weer: volop zon en 22 graden. Om tien uur hebben we samen met de bewoners een kopje koffie gedronken om kennis te maken. De bewoners vonden het toch wel spannend om een hele dag met ons op pad te gaan. Na de koffie zijn we naar Burgers Zoo gereden. Onderweg vertelde een bewoner dat zij met haar kinderen ook in Burgers Zoo is geweest, maar dat dit al lang geleden was. Eenmaal in de die-

rentuin aangekomen, hebben we eerst een bezoek gebracht aan Bush en Ocean. Vooral Ocean vonden de bewoners erg mooi; de mooie vissen in bonte kleurtjes, maar natuurlijk ook de haaien en roggen die boven je hoofd zwemmen, zijn bijzonder. Daarna was het tijd voor de lunch. De apen en de olifanten mochten natuurlijk niet ontbreken bij een bezoek aan de dierentuin. Als laatste zijn we 'op safari' geweest, waar we met uitzicht op de giraffen en zebra's nog wat hebben gedronken. Moe maar voldaan zijn we rond half vijf weer richting De Klinkenberg gereden waar we de bewoners naar hun kamers hebben gebracht. De bewoners vertelden dat ze hadden genoten van de leuke dag. Wij vonden het ook erg leuk om met de bewoners op stap te gaan en ze een leuke dag te bezorgen."

Positieve effecten

SB Doet! slaagt erin om zowel bij cliënten als bij medewerkers positieve resultaten te behalen, met relatief eenvoudige, laagdrempelige activiteiten die een heel positieve uitstraling hebben binnen en buiten Vilente.

De wensen van cliënten, in de zin van (extra) activiteiten, kunnen ingewilligd worden doordat er vrijwilligers zijn om hen te begeleiden.

De medewerkers van het Service Bureau raken meer betrokken bij cliënten. Dit kan op een manier waar zij zich prettig bij voelen, omdat zij kunnen kiezen uit diverse activiteiten.

De medewerkers leren hun collega's beter en soms op een andere manier kennen als zij de activiteiten gezamenlijk uitvoeren. Zij komen ook meer in contact met collega's waar zij niet dagelijks mee werken, zoals verzorgenden, activiteitenbegeleiders en ook vrijwilligers en mantelzorgers.

SB draagt zodoende bij aan de verhoging van de tevredenheid van cliënten én van medewerkers.



Winkel Uniek

Dimence – ggz – dagactiviteiten - De Klimop

Door te netwerken heeft Dagactiviteitencentrum De Klimop (onderdeel van Dimence) voor een half jaar belangeloos een winkelpand aangeboden gekregen. In deze winkel worden de door cliënten en vrijwilligers handgemaakte producten en accessoires verkocht. Zo timmeren medewerkers, cliënten en vrijwilligers van DAC Kamperfoeliestraat 'letterlijk en figuurlijk' samen aan de weg om een zinvolle dagbestedingsplek en werkervaringsplaats te hebben.

Doordat de producten nu in een tijdelijke winkel in het centrum van Almelo worden verkocht, krijgen deze cliënten meer positie in de maatschappij.

Het team is actief op zoek gegaan naar mogelijkheden voor realisatie buiten Dimence: hun ondernemerschap heeft geleid tot maatschappelijke betrokkenheid. De stap naar betaald werk wordt zo ook kleiner.





Week van de boerderij

Sevagram – zorgcentrum - Langedael

De bewoners van zorgcentrum Langedael (onderdeel van Sevagram) komen veelal uit een agrarisch gebied. Het was de wens van de bewoners om ooit nog eens naar de boerderij te kunnen gaan.

Er is geprobeerd op de wens van de bewoners in te spelen door ze nog een keer mee te nemen naar de boerderij. Dit lukte niet met alle bewoners, waarop is besloten een stukje boerderij naar Langedael te halen. Door terug in de tijd te gaan en tal van activiteiten te organiseren rondom de boerderij of echte boerderijdieren te kunnen aaien, worden herinneringen opgeroepen aan het leven op de boerderij. Daarnaast geeft het een positief gevoel voor eigenwaarde bij de cliënt, omdat hij/zij er veel over kan vertellen.

Het weekprogramma was:

Maandag 30 september:

15.00 uur PowerPointpresentatie over koeien o.l.v. de heer Van Wersch, vrijwilliger

Dinsdag 1 oktober (dag van de ouderen):

10.30 uur Workshop vlaaien uitrollen en beleggen o.l.v. mev. Rotenburg

15.00 uur Koeienquiz o.l.v. gastkoe Berta

Woensdag 2 oktober:

14.30-16.30 uur: Boerenmarkt

10.00-16.00 uur: Verrassingsdag aan de achterzijde van Langedael (bezoek van de boerderijdieren: koe, hangbuikzwijnen, schapen, kippen, konijnen, cavia's).

Bezoek van pers die laaiend enthousiast was en een foto op de voorpagina van de regionale krant publiceerde.

Donderdag 3 oktober:

14.30 en 15.30 Boerderij-bingo met toepasselijke prijzen en koetjesrepen bij de koffie.

Zaterdag 5 oktober:

16.00 uur: H. Mis: Oogstdank.

Zondag 6 oktober:

12.00 uur: Afsluiting van de week van de boerderij.

Door dit project is verbinding gecreëerd tussen medewerkers onderling doordat zij samen activiteiten organiseerden voor de bewoners. Ook is verbinding ontstaan met omwonenden en middenstand in de omgeving.

Dit project gezien vanuit de Planetree componenten:

1. Dit project is ontstaan door gesprekken met bewoners en door te anticiperen op wensen, zoals nog eens een koe te kunnen aaien.



- Ondersteunen van reeds geïnitieerde projecten zoals het koeien schilderen voor het goede doel.
2. Het op verantwoorde wijze kiezen van passende activiteiten voor de bewoners. Veel bewoners zijn opgegroeid op de boerderij. Gevoel van eigenwaarde keerde terug bij het in contact brengen met de herinneringen.
 3. Bewoners mochten zelf dieren voederen en verzorgen binnen hun mogelijkheden. Zelfs de koe melken was mogelijk en leidde tot emotionele taferelen. Zorgmedewerkers ondersteunden zoveel mogelijk hierin.
 4. De bewoners werd een boerderijmarkt aangeboden met groenten, fruit, jam, peren op siroop en zuivelproducten. Tegelijk kon het belang van gezonde voeding onder de aandacht gebracht worden.
 5. Mogelijkheden om oude herinneringen op te halen. Dit is mooi om te horen en te voelen, soms zeer emotioneel.
 6. Op dinsdag kwam een bakster om samen met de bewoners 24 vlaaien te bakken. De ovens van de eigen Gasterie (restaurant) werden hiervoor gebruikt. Bewoners hebben genoten van de geuren en hebben kunnen smullen. De eigen technische dienst, magazijnmedewerkers en vrachtwagenchauffeur van Sevagram is ingezet bij transportondersteuning van allerlei geleende spullen om het gehele project deze week aan te kleden.
 7. Bewoners genoten van de tijdelijke metamorfose van het interieur. Het haalde vele herinneringen op.
 8. Zonder de betrokkenheid van familie, vrienden, zakenmensen en bewoners van Vaals en omstreken was dit project niet mogelijk geweest. Er werd fruit geleverd, dieren uitgeleend en vele attributen ter aankleding van het geheel. Tevens profiteren andere organisaties door opgehaalde sponsorgelden uit verkoop van beschilderde koeien en marktproducten.
 9. De bewoners en bezoekers kijken terug op een geslaagde week. Glunderende ogen, mooie herinneringen, een lach en een traan, een knuffel of compliment maakten het compleet.
 10. Medewerkers raakten allen besmet met het "koeienvirus" en leverden veel ideeën en materialen. Dit maakt het mogelijk om samen weer op zoek te gaan naar een nieuwe uitdaging.
 11. Veel partijen zijn Sevagram materieel en financieel tegemoet gekomen, waardoor dit project mogelijk werd binnen een beperkt budget.
 12. Publicaties in het streekweekblad verlaagt de drempel voor omwonenden. Er werden contacten gelegd met bewoners en middenstand. Dit leidde tot positieve reacties als: "in Langedael wordt veel voor de bewoners gedaan."



Project het Ketelhuis

GGzE - ggz

In samenwerking met een commerciële externe partner is een nieuwe bestemming gegeven aan Rijksmonument Het Ketelhuis bij GGzE. Beide partijen halen het beste in elkaar naar boven om naast hun core business aanvullend te zijn in het rehabilitatieproces van de psychiatrische cliënt.

De stichting Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en regio De Kempen heeft Landgoed De Grote Beek als hoofdlocatie. Dit Landgoed komt voort uit ingebruikname van het Rijks Krankzinnigen Gesticht te Woensel in Eindhoven in 1918. Vandaag de dag heeft GGzE uit deze beginperiode drie Rijksmonumenten overgehouden: het Bestuursgebouw, het Conferentiecentrum/Kapel en het Ketelhuis. GGzE is verantwoordelijk om dit erfgoed goed te onderhouden en te behouden voor de toekomst. Voor het Bestuursgebouw en het Conferentiecentrum/Kapel was en is dit geen probleem omdat zij hun oorspronkelijke functie altijd zijn blijven vervullen. Het Ketelhuis echter heeft tot 1982 zijn oorspronkelijke functie behouden, te weten het verzorgen van verwarming en warm water. Na 1982 werd het Landgoed aangesloten op stadsverwarming en hierdoor kwam het monument in een periode waarin verwaarlozing meer en meer de overhand kreeg. Te pas en te onpas werd het gebouw gebruikt voor een diversiteit aan activiteiten voor cliënten en medewerkers en externen. Tientallen ideeën voor hergebruik passeerden de revue totdat het laatste voorstel in 2005 op tafel kwam: herbestemmen als bestuursgebouw en op gepaste wijze renoveren.



Dit mocht niet gebeuren. In 2006 is daarom een voorstel voor hergebruik van Het ketelhuis en Plan van Aanpak ingediend.

De kern van dit voorstel was dat monument Het ketelhuis op verantwoorde wijze een podium moest bieden aan eenieder die een bijdrage levert aan het proces van maatschappelijking. Een betrouwbare, actieve en professionele bejegening van alle betrokkenen staat daarbij centraal. Het Ketelhuis heeft oog voor maatschappelijke ontwikkelingen en brengt die in een continu proces voor het voetlicht. Bijvoorbeeld met tentoonstellingen, films, debatten, theater, lunchroom, winkel, infocentrum en museale activiteiten. Daarbij gaat het Ketelhuis uit van kwaliteit, flexibiliteit en vraaggerichtheid. Naast de genoemde activiteiten biedt het Ketelhuis aan cliënten de mogelijkheid praktische ervaringen op te doen in hun persoonlijk rehabilitatieproces. Gedurende het implementatieproces van Planetree binnen de organisatie bleek dat GGzE met dit project haar tijd ver vooruit was. Praktisch passeren bijna alle componenten van Planetree de revue bij de veelheid aan samenwerking van vele interne en externe partijen.

Aanpak

Meer en meer wil GGzE verbinding maken met het maatschappelijk leven en mensen laten weten wie zij is en wat zij doet. Monument Het Ketelhuis was al lange tijd toe aan renovatie maar GGzE had niet de financiële middelen om dit te realiseren. Daarom heeft zij een externe partner gezocht met maatschappelijke betrokkenheid die dit kon en wilde betalen. GGzE heeft in La Casserole BV uit Best een goede samenwerkingspartner gevonden. Catering La Casserole richt zich voornamelijk op het verzorgen van feesten en partijen op hoogstaand niveau.

De kern van de samenwerking betekent dat GGzE dit monument ter beschikking heeft gesteld en La Casserole BV uit eigen middelen de financiering voor haar rekening heeft

genomen om de renovatie en het onderhoud gedurende de duur van de huurovereenkomst conform de eisen van monumentenwacht Noord-Brabant te realiseren.

Door deze verstrengelingen van competenties biedt monument Het Ketelhuis aan beide partijen ruime mogelijkheden om hun missie en visie te realiseren en te versterken. Beide partijen hebben er bewust voor gekozen om deze unieke en bijzondere samenwerkingscombinatie tot stand te brengen. De rode draad in deze samenwerking is dat elk, met zijn eigen expertise, een bijdrage levert aan het vermaatschappelijkingsproces van de psychiatrie en de psychiatrische cliënt in het bijzonder.



Resultaat

De realisatie van deze inhoudelijke, ideële en praktische samenwerking heeft gestalte gekregen omdat GGzE Het Ketelhuis gebruikt als visitekaartje in de vorm van een BREINPOORT tussen GGzE en haar omgeving met als doel mensen voor te lichten over psychiatrie. Zij doet dit op verschillende manieren: door op verschillende plaatsen en twee specifieke ruimten in het Ketelhuis middels foto's, museumstukken, simulaties en installaties mensen

te laten zien, ervaren en beleven wie GGzE is en wat zij doet. GGzE wil mensen laten zien, ervaren en beleven wat het is om een psychiatrische stoornis te hebben. De meeste van deze presentaties zijn een waardevolle aanvulling binnen het monument op deze unieke locatie en daardoor ook een meerwaarde voor de diverse evenementen van La Casserole BV.

Tot slot kunnen bezoekers aan GGzE in Grand Café "Het Ketelhuis" de smaakpapillen verwennen met variatie aan lekkere lunchgerechten. Het Grand Café wordt gerund door cliënten die diverse leer- en werktrajecten volgen als aanvulling op hun herstelproces. Hier kan men aan den lijve ervaren dat cliënten de draad van hun leven weer kunnen oppakken. Verder is het vermeldingswaardig dat dit project in 2013 is genomineerd voor de Brabant Erfgoedprijs.



De samenwerking met een commerciële externe partner met een non-profit aanbieder in de Geestelijke Gezondheidszorg is een uniek proces waarbij beide partijen veel van elkaar leren. In een samenwerking waarbij beide partijen het beste in elkaar naar boven halen om naast hun core business aanvullend te zijn in het rehabilitatieproces van de psychiatrische cliënt.



Andere kijk op dementiezorg: Iedere dag de moeite waard

Vivium Zorggroep – verpleeghuis – pg – De Stichtse Hof

Verpleeghuis De Stichtse Hof was op zoek naar andere manieren om mensen met probleemgedrag beter te kunnen begeleiden. Daarbij was betrokkenheid van de familie en medewerkers een voorwaarde. Het Zweedse 'Sylvia Hemmet'-concept bood het antwoord.

Criteria: 1D – 2B – 2E – 2I – 4B – 9B

Componenten 1, 2, 3, 8, 9, 10

Tags: zorgconcept, dementie, pg, persoonsgericht

Aanpak

Er is een landelijke werkgroep voor het Zweedse 'Sylvia Hemmet'-concept opgericht, een concept gericht op een andere benadering van dementerende mensen met probleemgedrag. Afdeling 'De Leilinde' van de dagbehandeling van De Stichtse Hof (onderdeel van Vivium Zorggroep) is als eerste proeftuin gestart met het concept. Dit vond plaats onder de noemer 'Iedere dag de moeite waard'.

In het project leert men alles over goede dementiezorg voor de cliënt. Samenwerking met de mantelzorger is uitermate belangrijk. Zorg die recht doet aan de cliënt komt tot stand door de drie-eenheid: cliënt, zorgverlener en familie (en andere naasten).

Hoe werkt het concept in de praktijk?

De dag start met te bespreken hoe je voor je klant vandaag de moeite waard kan maken.

Er is geen 'gouden standaard' die bepaalt wat goed en wat niet goed is. Goede zorg komt tot stand door de vraag te stellen: wat kunnen we doen en hoe doen we dat? Met de nadruk op 'hoe' en 'we'. Op deze manier krijgen de pijlers vaste grond in de zorgfilosofie achter het concept. De pijlers zijn:

Ondersteuning familie: Familie is deel van het team. Zorgverleners moeten hen tijd en aandacht geven. Daarnaast is belangrijk dat zij ook de familie en andere naasten leren over dementie;

Teamwerk: Wederzijds respect, weten wat er van je verwacht wordt en dagelijkse reflectie op het werk. Zorgverleners werken nooit alleen, dus moeten zij elkaar ondersteunen;

Communicatie: Besteed aandacht aan de manier waarop je met elkaar communiceert, met cliënten, mantelzorgers en collega's;

Persoonsgerichte zorg: De zorgverlener wordt specifiek onderricht over dementie en krijgt kennis van het ziektebeeld, de symptomen en palliatieve behandeling.

Situatie in de praktijk

Familieparticipatie wordt gegeven door familie mee te laten denken, mee te laten lopen op de afdeling en door gebruik van Familienet. Verder wordt beter gecommuniceerd met





elkaar, men wordt steeds trotser op het eigen werk. De samenwerking met familie en zorgverleners in de keten van zorg is verbeterd.

Bij de medewerkers is mindfulness onderdeel van de dag geworden; het doel van iedere dag is: hoe maak ik deze dag de moeite waard voor deze bezoeker?



*Samen geven we Gemini kleur
-Gemini Ziekenhuis-*

Gezonde Organisatie



Teamdag: Het hart van 5 Zuid

Gemini Ziekenhuis – ziekenhuis

Het team van afdeling 5 Zuid van het Gemini Ziekenhuis heeft een zeer succesvolle teamdag georganiseerd gericht op het welbevinden, werkplezier, motivatie en samenwerking van de medewerkers.

Criteria: 1A - 1B - 2A - 2C - 2F - 2G - 8A - 9B

Componenten 1, 2, 3, 10

Tags: teamdag, teambuilding, aanspreken, sfeer, samenwerken

Door noodzakelijke bezuinigingen vinden veel veranderingen in het ziekenhuis plaats, onder andere t.a.v. het personeelsbeleid. De toekomst is onzeker en onduidelijk. Dit geeft een hoop onrust en ontevredenheid, waardoor er een negatieve sfeer ontstaat die de werksfeer niet ten goede komt.

Het Gemini Ziekenhuis wil als ziekenhuis en als afdeling een gezonde organisatie zijn met een cultuur waarin mensen elkaar kunnen aanspreken (component 1) en waar tevreden en gemotiveerde medewerkers werken (component 10). Weten waarom je voor de zorg gekozen hebt en de mooie (motiverende) kant zien van je werk is hierbij essentieel. De twee bovengenoemde componenten raakten ondergesneeuwd door de veranderingen en onduidelijkheden binnen de organisatie. Daarom besloot team 5 Zuid Orthopedie dat er tijdens de jaarlijkse teamdagen aandacht aan deze componenten besteed moest worden.

Vragen die centraal zouden staan waren: "wat leeft er in "het hart van 5 zuid"?", "waar liggen de frustraties?", maar ook: "hoe kunnen wij de werksfeer veranderen?". Samen werd nagedacht over hoe men als afdeling wilde reageren. Immers: je hebt niet altijd invloed op de omstandigheden, maar je kunt wel je reactie bepalen op die omstandigheden. Daarnaast wilde het team bekijken hoe irritaties onderling voorkomen en/of opgelost konden worden.

Het programma bestond uit:

- Een introductie op het thema.
- Een open discussie over frustraties onder het personeel.
- een theoriegedeelte.
- "Over de streep"
- "Het hart van 5 zuid".

De introductie bestond uit een foto op de beamer van een muur vol graffiti. N.a.v. die foto kwam er een open discussie over wat de "graffiti" op de afdeling veroorzaakte.

Het theoriegedeelte handelde over wat omstandigheden met je doen, hoe reageer je erop, kun je ze veranderen of moet je je reactie op de omstandigheden veranderen? Er werd een filmpje getoond over hoe je de graffiti muur weer wit kunt krijgen. Door elkaar op te merken, elkaar te zien en te helpen.

Maak een keuze over hoe je met de omstandigheden omgaat. Praat je jezelf omlaag of omhoog?

"Over de streep": hiervoor werden twee lijnen op de grond gemaakt. Elke keer werd door een presentator een vraag gesteld waarop het team moest reageren. Voorbeeldvragen:

"Ik ga over de streep, omdat ik uit het oog verloren ben waarom ik verpleegkundige geworden ben" en "Ik ga over de streep, omdat ik wil groeien in het ontvangen van feedback door mijn collega's". De keuzes die de teamleden maakten leidden tot goede gesprekken. Door met elkaar te delen kwam er meer begrip naar elkaar toe, werden er motieven blootgelegd en werd er openlijk over de huidige situatie op de afdeling gesproken.

"Het hart van 5 zuid": op een canvas doek was een muur geschilderd, wat refereerde naar de eerdere gedeeltes van de les, met een groot hart erop. In dit hart stond het motto van de afdeling: "Samen beter in beweging".

Elk personeelslid van de afdeling kon zijn/haar eigen steentje op deze muur inkleuren en daarin een woord neerzetten. Dit woord was representatief voor een kwaliteit die deze collega inbrengt in het team. Woorden als: zorgzaam, geduldig, gezamenlijk, luisteren, innovatief, et cetera kwamen daarop tevoorschijn.

Voordat begonnen werd met dit gedeelte, werd er door de initiatiefnemers van alle collega's een kwaliteit benoemd. Er werd telkens begonnen met de zin: "..... (naam van de collega), jij maakt het verschil doordat/omdat", waarna er een kwaliteit werd benoemd die de collega typeert en wat een toevoeging is voor het team.

Resultaat van de teamdag

Een aantal weken na de teamdag is een enquête rondgegaan onder de deelnemers. Via deze enquête zijn goede reacties ontvangen. Mensen voelden zich echt gehoord en waren blij dat er gelegenheid geboden werd om hun hart te delen. Er zijn ook een aantal acties uit voortgekomen die ervoor zorgden dat frustraties werden verminderd en/of weggenomen.

Ook gaven collega's aan dat ze meer nadachten over hoe ze over de dingen die speelden spraken, maar ook over hun collega's. Een aantal personen gaf aan dat ze meer nadachten over hun eigen houding. Wel werd er aangegeven dat het ook goed zou zijn als artsen erbij betrokken werden. De volgende teamdag zullen zij dan ook aanwezig zijn en meedoen met "Over de streep". Het programma heeft dus een vervolg gekregen.



*Langdurige samenwerkingsrelaties met vaste partners
-Fatima Zorg-*



Leren van elkaar: workshopdagen Hogewey

Vivium Zorggroep – verpleeghuis - Hogewey

Ieder jaar organiseert de Hogeweyk (Vivium Zorggroep) een workshopdag voor collega's uit het hele land. De workshops worden ontwikkeld en gepresenteerd door de eigen medewerkers, wat zorgt voor een groot gevoel van trots op de organisatie en op zichzelf. Door de workshop ook aan de eigen collega's te geven, wordt deskundigheid bevorderd.

Criteria: 1B – 1C - 10B

Componenten 1, 3, 10, 11, 12

Tags: workshops, deskundigheid, uitwisseling, scholing

Verpleeghuis Hogewey (onderdeel van Vivium Zorggroep) kreeg erg veel vragen van collega's uit het land over hoe zij verschillende aspecten van wonen en welzijn vorm geven. Men wilde dit graag zien en ook in gesprek gaan met de medewerkers.

In De Hogeweyk (de locatie waar verpleeghuis Hogewey verantwoordelijk is voor de verpleeghuiszorg PG) wordt daarom jaarlijks een beursdag of workshopdag georganiseerd voor collega's in het land. Het bijzondere van deze workshops is dat medewerkers van de werkvloer de workshops geven. Het gaat dan over de verschillende aspecten van het werken in een kleinschalige woning met mensen met dementie.

Deze workshopdag is een grote meerwaarde voor de eigen medewerkers, zij ervaren trots op de organisatie waar ze werken, contact met collega's uit het land, en trots op de eigen kennis en kunde.

Try-outs

Continu worden nieuwe workshops bedacht en ontwikkeld. Deze worden in try-outs aan de eigen medewerkers gegeven.

Het team van workshopleiders geeft elkaar feedback tijdens presentaties binnen de eigen organisatie (de try-outs). Samen leren ze hun workshop presenteren door positieve feedback van elkaar. Er wordt samen gedacht over nieuwe workshop onderwerpen, gezocht naar nieuwe middelen en vormen. De workshopleiders ondersteunen elkaar en inspireren elkaar. En deze inspiratie straalt naar andere medewerkers in de eigen organisatie die zelf ook een workshop willen geven. Een workshop mogen en kunnen geven is een waardering voor je kennis en vaardigheden. Dit geeft een hoge motivatie, een gevoel van eigenwaarde en trots op je eigen werk.

Het geven van een workshop betekent dat je als workshopleider goed moet weten waar je het over hebt (deskundigheidsbevordering voor de workshopleider). Je bent ervaringsdeskundige en je hebt geleerd om te gaan met hobbels die je op het betreffende onderwerp hebt ondervonden. Die ervaringen zijn belangrijk voor collega's. En omdat de workshop gegeven wordt door iemand die in het werk staat, en niet door iemand die vanuit een theoretische achtergrond het verhaal vertelt, maakt dit de informatie waardevol voor de deelnemers. Het geven van workshops voor collega's, door collega's, betekent dat de informatie beter opgenomen wordt en op hogere waarde wordt geschat door de deelnemers aan de workshop. De workshopleider is immers een collega van de werkvloer, en "die weet hoe de praktijk is".

De try-outs zijn een goede mogelijkheid medewerkers te scholen in de theorie en de praktijk van de zorgvisie (kleinschalig wonen in leefstijl). Het betekent bewustwording en deskundigheidsbevordering. En trots op je vak!

Effecten

Deze manier van scholing in het werken volgens de visie heeft effect op het werkplezier van medewerkers, de kwaliteit van de dienstverlening (wonen, zorg en leefplezier) van de bewoners en een stevige ondersteuning van de organisatie door het brede draagvlak dat gecreëerd wordt.

Daarnaast zijn er nog twee belangrijke groepen betrokken bij de workshopdagen. Ten eerste is een grote groep vrijwilligers ieder jaar betrokken bij de organisatie. Zij laten zien dat vrijwilligerswerk te maken heeft met motivatie, plezier en wat voor elkaar betekenen. Zij zorgen voor het welzijn van de bewoners tijdens zo'n dag, én het welzijn van de bezoekers.

De tweede groep is de Horeca afdeling van de organisatie. Zij laten zien dat zij professionals zijn: zij ontvangen op één dag 200 gasten extra, voorzien ze van een mooie lunch en consumpties gedurende de dag. Iedere keer ontvangen zij het mooie compliment: bezoekers die vragen welk bedrijf ingehuurd is voor onze catering!



De mannen van Techniek hebben hun beste beentje voor gezet. Ook zij scoren 100% respons op het ziekenhuisbrede medewerkersonderzoek. Dat is wel andere koek dan 3 jaar geleden. "Wij nemen geen blad voor de mond, dus ook zonder enquête weet onze leidinggevende wel wat wij van dingen vinden. Best bijzonder dus, van bijna 0 naar nu de volle 100%!"

-Flevoziekenhuis-



'Oudshoorn Inspireert': werkbezoeken en rondleidingen

Rijnland Zorggroep – verpleeghuis – Oudshoorn

Verpleeghuis Oudshoorn, onderdeel van Rijnland Zorggroep, organiseert werkbezoeken, rondleidingen, workshops en stages waarin zij haar visie op kleinschalig wonen, de manier van werken en het nieuwe gebouw met geïnteresseerden deelt. In overleg wordt het programma op maat samengesteld.



Margareth Hillebrandt, coördinator diensten van Rijnland Zorggroep:

"Verpleeghuis Oudshoorn in Alphen aan den Rijn is gefaseerd overgegaan van een traditioneel verpleeghuis naar kleinschalig wonen in het 'dorp Oudshoorn' met 22 frisse en ruime woningen voor 8 bewoners. Een gebouw, dat bijna niet meer doet denken aan een verpleeghuis. Maar bouwen doe je met mensen, niet alleen met stenen. Onze visie op kleinschalig wonen was dan ook leidend. We wilden de geborgenheid en bescherming van een dorp neerzetten en tegelijkertijd zoveel mogelijk bewegingsvrijheid aan bewoners bieden. Ons motto voor onze bewoners is dan ook 'net als thuis', of 'zoveel mogelijk als thuis.'

Als ondersteuning voor bewoners en zorgmedewerkers op de woningen zijn de volgende innovaties toegepast: inzet van welzijnscoaches, beweegagogen, centrale- maar ambulante nachtdienst en verpleegkundige dienst en een heel breed aanbod van verenigingen en andere activiteiten via het Uitbureau (een soort VVV kantoor aan Het Dorpsplein). Het transitieproces heeft ons veel geleerd. Met onze opgedane kennis en ervaring willen wij u inspireren d.m.v. werkbezoeken, rondleidingen, workshops, of eendaagse meeloopstages op de woning in een programma op maat. De kosten zijn afhankelijk van de duur van het programma, de invulling en het aantal deelnemers. Planetree organisaties bieden wij een reductie van 10% aan."

Meer informatie is te vinden op de website van Oudshoorn:

<http://www.verpleeghuisoudshoorn.nl/werkbezoek>



Zeskampen voor medewerkers
-Fatima Zorg-

Innoveren met en door de werkvloer: 50x50

Maasziekenhuis Pantein – ziekenhuis

Vanuit de noodzaak te moeten besparen is het Maasziekenhuis gestart met 50x50: 50 projecten die allemaal minstens 50 duizend euro moesten opleveren. Medewerkers' kennis en kunde werd hierbij optimaal benut. Dit heeft geleid tot betere patiëntenzorg, efficiëntere processen en een plezieriger werkklimaat.

Criteria: 1D

Componenten 9, 10, 11

Tags: besparing, kosten, efficiency, lean, project

In de zomer van 2011 begon het langzaam door te dringen. Het moest echt anders in het Maasziekenhuis. Er was sprake van een dalende productie, kortingen van de zorgverzekeraar en hierdoor geen zicht op een sluitende begroting. De resultaten moesten beter. In 2012 moest het ziekenhuis 2,5 miljoen euro opvangen en de verwachting was in de jaren daarna telkens nog eens 1 a 2 miljoen. Men was genooddaakt om op een andere manier naar zorg te kijken, door anders te gaan werken: niet eenmalig maar continu. Het bedrag was te groot om "zomaar" een project voor op te starten, daarom 50x50: elk project moet minimaal € 50.000 euro verbetering opleveren: 50 projecten x €50.000 = €2,5 miljoen. Ambitieuw, uitdagend maar realiteit.



Er was in die zomer ook een werkgroep actief, genaamd "Anders denken in de zorg". Zij zijn medeverantwoordelijk voor de opzet van het project. Ook deed deze groep medewerkers direct suggesties voor mogelijke verbeteringen.

Het organisatie- en adviesbureau Clearfields heeft het project samen met het Maasziekenhuis bedacht en vormgegeven. Begin 2012 is de uitvoering ervan volledig in handen gelegd van het ziekenhuis door de aanstelling van een interne projectleider.

Het project 50x50 heeft gelopen tot half 2013 en is toen overgegaan in andere verbeter- en ontwikkeltrajecten.

Resultaten

- Verbeterde registratie op de SEH levert op jaarbasis ongeveer €10.000,= op
- Het aantal "no-shows" op de poliklinieken daalde met 35%
- 4% meer benutte OK tijd doordat het aantal niet-nuchtere patiënten voor een OK gereduceerd werd tot 0.
- Een groot aantal contracten met leveranciers is opnieuw bekeken en dit leverde in 2012 een besparing op van €440.000,=
- Er worden 30% meer staaroperaties verricht in dezelfde tijd als voorheen
- Patiënten die in het verleden "gepland" op de SEH kwamen, kunnen nu direct bij het specialisme terecht waar zij horen te zijn. Hierdoor loopt de wachttijd op de SEH niet onnodig op en worden alle patiënten sneller geholpen. Voorbeelden hiervan zijn de oude fracturen, palliatieve bolusinjecties, diuretica en onduidelijke buikklachten.

- Een plan voor de herschikking van de bedden over de specialismen.
- MRSA: voor €14.000,= minder onderzoeken
- Slimmer en zuiniger met energie: €70.000,=
- Een inventarisatierapport met een advies over de herschikking van patiënten op basis van hun zorgvraag en de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve mogelijkheden van de verschillende teams.
- Informatie avonden voor medewerkers waar zij op andere afdelingen een kijkje konden nemen en zo meer begrip te kregen voor elkaars werk en inzicht in processen.

De voorstellen voor een 50x50 project komen van de medewerkers zelf. Iedereen kon een idee indienen. De uitvoering van de projecten werd gecoördineerd door een aantal innovatieteams. Deze teams bestonden uit enthousiaste collega's van het ziekenhuis die graag een bijdrage wilden leveren. Er werden zes teams samengesteld:



Wachlijsten

Wachten komt overal voor: in de supermarkt, aan de telefoon voor het melden van een klacht bij je telecomaانبieder en bij het halen van een biertje in de kroeg. Meestal neem je dan plaats in een wachtrij achter de andere wachtenden. Als je de namen van de wachtenden zou opschrijven, sta je met hen op een wachtlijst. Hoe kun je er nou voor zorgen dat deze wachtlijsten zo kort mogelijk zijn? En dat deze zo weinig mogelijk voorkomen? Daarover gaat dit thema: wachtlijsten.



Fouten en defecten

Defecten en fouten komen in het dagelijks leven veel voor. Wanneer we de Nederlandse Spoorwegen als voorbeeld nemen, kunnen we denken aan kapotte bovenleidingen, defecte wissels, maar ook aan te weinig treinstellen in de spits of het ontbreken van een toilet in de nieuwste sprinters. Al deze zaken hebben nogal wat consequenties voor de dienstverlening. Eén defect kan bijvoorbeeld de reistijd van veel reizigers negatief beïnvloeden of veel reparatiekosten met zich mee brengen. Hoe zit dat in het ziekenhuis? Welke defecten en fouten kunnen daar voorkomen worden? Dit thema gaat daarover: defecten en fouten.



Procesoptimalisatie

In een ziekenhuis vinden oneindig veel processen plaats; van het uitvoeren van operaties tot het opvragen van dossiers, van het inplannen van afspraken tot het geven van fysiotherapie. Sommigen processen zijn eenvoudig, anderen zijn zeer gecompliceerd. Dit thema gaat over het optimaliseren van deze processen. Veel processen bestaan al gedurende een lange tijd en vaak worden handelingen dan ook uitgevoerd 'omdat we het altijd al zo gedaan hebben'. Zo kan het gebeuren dat er handelingen uitgevoerd worden die geen waarde toevoegen voor de patiënt of cliënt. Het thema procesoptimalisatie gaat over het weghalen deze handelingen.



Bezetting

Het thema bezetting gaat over het inzetten van personeel, apparatuur en ruimtes. De doelstelling is om deze drie elementen zo goed mogelijk in te zetten. Het is namelijk zonde als het blijkt dat er meer patiënten geholpen kunnen worden door een betere bezetting. Een term die bij het werken aan dit thema veel gebruikt wordt, is de 'bezettingsgraad'. Deze term verwijst naar de mate waarin de capaciteit van het personeel, de apparatuur en de ruimtes gedurende een bepaalde periode gebruikt worden. Bij

dit thema gaan we daarom op zoek naar ideeën die ervoor kunnen zorgen dat de bezettingsgraad omhoog gaat en die zorgen voor een optimale bezetting.



Nieuwe diensten en doelgroepen

Dit thema gaat over nieuwe diensten en doelgroepen. Het is mogelijk dat de huidige diensten die het ziekenhuis aanbiedt, ook goed aangeboden kunnen worden aan nieuwe doelgroepen, waarmee meer opbrengsten gegenereerd kunnen worden. Maar andersom kan het ook; nieuwe diensten kunnen worden ontwikkeld en aangeboden worden aan bestaande doelgroepen.



Fysieke voorraad en inkoop.

Voorraad zijn materialen die aangeschaft zijn, maar die nog niet direct gebruikt worden. Het is voor een ziekenhuis natuurlijk erg belangrijk om genoeg voorraad te hebben, hoewel te veel voorraad uit kosten oogpunt echter niet goed is. Dit thema gaat over deze zaken: fysieke voorraad en inkoop. Het gaat er hierbij om de juiste materialen en hoeveelheden in te kopen voor een goede prijs.

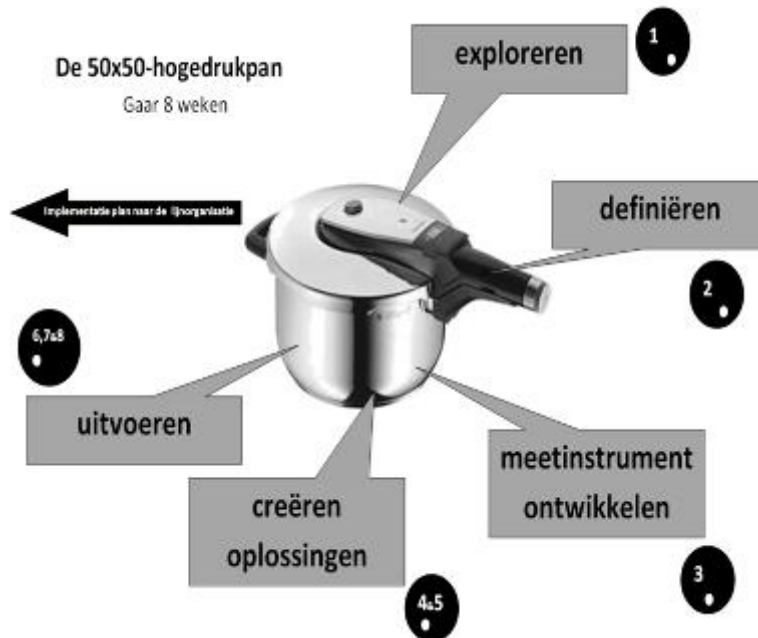
Medewerkers konden op drie manieren een bijdrage leveren aan het project. Ze konden zich opgeven voor een team en werden vervolgens uitgekozen op basis van een aantal persoonskenmerken en capaciteiten. De benodigde uren kregen de medewerkers vanuit het projectbudget vergoed. Er was veel belangstelling om deel te nemen aan een team. De teams waren heel divers samengesteld, variërend van verpleegkundigen en een diëtist tot een röntgenlaborant. Er werd vooral een beroep gedaan op hun gezond verstand, benodigde expertise werd zo nodig uit de organisatie gehaald.

Daarnaast werd in de organisatie gevraagd naar ideeën. Waar dachten de medewerkers dat er geld te verdienen was? Wat leek hun inefficiënt of wat kan beter? Er kwam een digitale ideeënbus, waar zo'n 250 ideeën in verzameld werden. Een greep uit de ideeën:

- "Terugbrengen van het aantal no-shows op de poliklinieken."
- "Op de afdeling Moeder hebben we heel veel formulieren die ingevuld moeten worden voor van alles en nog wat. Terwijl we in het digitale tijdperk zitten!"
- "Avondopenstelling voor poli's om daarmee nieuwe patiënten aan te trekken."
- "Inzetten van nurse practitioner en/of physician assistant ter ontlasting van met name de chirurgen. Daarmee hebben zij meer tijd om andere werkzaamheden te verrichten."
- "Gipskamer laten gipsen voor huisartsen en bijvoorbeeld ViaSana. Wij krijgen vaak verzoeken tot het doen van verrichtingen. In ons ziekenhuis is dat echter nog niet geregeld, zodat deze mensen dan naar Nijmegen of Venray/Venlo gaan."

Een derde manier waarop medewerkers aangesproken werden op hun verantwoordelijkheid was dat hen gevraagd werd om mee te werken aan innovaties op hun afdeling.

Alle ideeën werden vervolgens gebundeld, er werd een lijst met “quick wins” gemaakt en vervolgens gingen de teams aan de slag. Zij kregen een format aangeleverd met een strakke tijdsplanning om de benodigde stappen te doorlopen; de innovatiecyclus. Doel was om in 8 weken tijd een implementatieplan op te leveren. Dit implementatieplan werd vervolgens aangeleverd lijnverantwoordelijk om het idee te realiseren.



Nadat de ideeën zijn verzameld, werd bekeken welk idee haalbaar is, hoe de opbrengst gemeten kon worden en welke oplossingsrichting het beste is. Vervolgens werd de oplossing uitgevoerd, de implementatie.

Tijdens elke fase in de cyclus kregen de innovatieteams een toolkit waarin alle hulpmiddelen zitten om de fase succesvol te doorlopen.

Het project werd door de intranetomgeving van het Maasziekenhuis ondersteund. Ieder team had daar eigen werkruimte met formats die per fase opgeleverd moesten worden.

Daarnaast was er het projectteam, bestaande uit de projectleider, directiesecretaris en bedrijfseconomisch analist, dat de werkzaamheden van de innovatieteams ondersteunde en coördineerde. Het team was nauw betrokken bij de voorbereiding, de uitwerking en de implementatie van het project.

Er was wekelijks een overleg met de directie. Hierin werd de voortgang van de projecten besproken en formeel een 'GO' gegeven aan elk project. Ten slotte werden vanuit het projectteam via de directie aan het eind van de cyclus de implementatieplannen overgedragen aan de lijnorganisatie.

Evaluatie

Terugkijkend op het project is het een eerste stap geweest op de weg van het benutten van alle kennis die er over bedrijfsvoering, efficiency en patiëntgerichtheid is op de werkvloer. Mensen sterk maken, serieus nemen en verantwoordelijkheden geven. Gedurende

de tijd droogden de ideeën die bij de criteria van het oorspronkelijk project hoorden op en bleek het format niet altijd toepasbaar. De teams veranderden van samenstelling en stopten druppelsgewijs. Het team procesoptimalisatie is tot de zomer van 2012 als laatste nog actief geweest. Maar het zoeken naar verbeteringen en het realiseren ervan, vanaf en met de werkvloer, is niet meer gestopt. Een aantal ideeën zijn tot uitvoering gekomen in het ziekenhuisherstelplan: een bundeling van activiteiten om zowel organisatorisch als financieel op orde te komen. Dat is gelukt. En sinds de zomer van 2013 loopt er een groot organisatie- en ontwikkeltraject "Samen leren presteren" waar teams gebaseerd op de principes van Lean en Planetree aan verbeteringen werken.



*Bedankdiner voor vrijwilligers
-Sparne Ziekenhuis-*



Efficiënter werken: 30% meer staaroperaties in dezelfde tijd

Maasziekenhuis Pantein – ziekenhuis

Door vanuit verschillende disciplines en afdelingen naar de staaroperaties in het Maasziekenhuis te kijken, is de workflow veranderd. Dit leidt naast een verkorte wachtlijst en kostenbesparing ook tot een betere marktpositie en, niet in de minste plaats, prettigere werkomstandigheden voor de medewerkers en betere patiëntenzorg.

Criteria: 1D – 2E – 11A

Componenten 3, 6, 9, 10, 11, 12

Tags: lean, besparing, kosten, staar, 50x50, efficiency, project, wachtlijst

Het idee kwam voort uit het jaarlijkse ranking van Elsevier in oktober 2011 waarin de zorg rond de staaroperatie in het Maasziekenhuis door de klant als beste zorg van Nederland werd gewaardeerd. Het team vond dat deze best gewaardeerde zorg dan ook toegankelijk moet zijn voor zoveel mogelijk klanten in de regio, maar er was sprake van een wachtlijst van 8 weken (bron Pantein.nl, 3-2012). Dit was ook landelijk gezien een lange tijd waardoor patiënten en zorgverzekeraars mogelijk naar elders gaan. Door de best gewaardeerde zorg optimaal toegankelijk te maken, kon het ziekenhuis zich positief on-

derscheiden en heeft ze een goede onderhandelingspositie met zorgverzekeraars. Groot maken wat al goed is, was het motto.

Door aanpassing van de workflow werd de staaroperatie een poliklinische ingreep i.p.v. een dagopname en hierdoor zeer patiëntvriendelijk. Er zijn speciale stoelen aangeschaft die heel vriendelijk ogen maar ook efficiënter zijn voor het zorgpersoneel omdat patiënten niet meer wisselen van bed. Er konden zo meer patiënten in dezelfde tijd behandeld worden terwijl de kostprijs lager werd en de wachttijd afnam. De wijziging had ook zeker positief effect op medewerkers: door de stoelen hoeft er minder getild te worden en wordt het werk fysiek minder zwaar.

Concreet betekent het dat er 125 meer patiënten per jaar behandeld kunnen worden t.o.v. de oude situatie. Met de aantallen vóór het doorvoeren van de verbetering waren de staaroperaties net kostendekkend, met 125 meer werd een positief resultaat bereikt. Het kostendeel voor het ziekenhuis voor deze operaties werd met één derde deel teruggebracht.

Dit project was onderdeel van het organisatiebrede 50x50 project. Door verschillende personen van verschillende afdelingen (verpleegkundigen, radiologisch laborant, financieel medewerker, analist) werd gekeken vanuit verschillende invalshoeken om zo -out of the box- te zoeken naar oplossingen.



*Winnaars 'baas voor 1 dag' tijdens de open dag
-Spaarne Ziekenhuis-*



Efficiënter en goedkoper werken: De nuchtere patiënt voor OK

Maasziekenhuis Pantein - ziekenhuis

Medewerkers van de operatiekamers merkten dat de OK's regelmatig onnodig leeg stonden. Samen met de betrokken artsen en leidinggevende zijn zij een succesvolle aanpak

gestart, waardoor patiënten beter geïnformeerd zijn, medewerkers minder overuren hoeven te maken en kosten bespaard worden.

Criteria: 1D – 2D - 2E – 2H – 2J – 11A

Componenten 2, 3, 9, 10, 11, 12

Tags: lean, besparing, kosten, operatiekamer, 50x50, efficiency, project

De operatiekamer(OK)-medewerkers van het Maasziekenhuis constateerden dat er veel ongeplande leegstand was op de OK's. Er was urgentiebesef voor het beperken van deze ongeplande leegstand bij het team van de OK, anesthesisten, bureau opname en de directie. Die urgentie werd ingegeven door de nadelige gevolgen die het voor de patiënt zelf heeft en voor de organisatie.

Voor de patiënt zelf is het zeer vervelend als de OK niet op de geplande tijd door kan gaan. OK-tijd is ook geld: medewerkers staan te wachten en het zorgt voor irritaties bij medewerkers. Door het urgentiebesef en het inzicht dat dit probleem met een beperkte inzet van middelen en energie te verbeteren is, is er draagvlak gekomen voor de aanpak van de problematiek. Gezamenlijk is gewerkt aan inlichting, voorlichting en schriftelijke communicatie over 'nuchter zijn voor de OK'. Hier zijn onderstaande acties uit voortgekomen.

1. Informatieverstrekking

De patiënt moet eenduidig door verschillende informatieverstrekkers geïnformeerd worden over het al dan niet nuchter zijn. Dit komt op verschillende momenten in het proces terug en begint bij het POS (preoperatief spreekuur, door verpleegkundige en anesthesioloog), vervolgens in de schriftelijke voorlichting (boekje) en tijdens telefonisch contact de dag voor de opname door een opname-medewerkster. Een voorwaarde hiervoor is dat het anesthesiebeleid duidelijk en eenduidig op papier terug te vinden is.

2. Verbeteren van informatie van voorlichtingsboekje

Onduidelijke of teveel informatie die nog in het inlichtingenboekje stond weghalen zodat er minder, maar wel betere informatie in staat.

3. Creëren van urgentiebesef bij patiënten

Met behulp van posters en de aanpassingen in de overige communicatie wordt de patiënt meer bewust gemaakt van de noodzaak van nuchter zijn en de gevolgen van niet nuchter zijn voor een OK.

Dit project was onderdeel van het organisatiebrede 50x50 project.

Resultaat

Het percentage ongeplande leegstand van de operatiekamer (OK) is maximaal afgenomen door ervoor te zorgen dan het aantal niet nuchtere patiënten vóór de OK gereduceerd is tot nul. In de startsituatie was er dagelijks sprake van OK's die niet door konden gaan doordat de patiënt net vóór OK niet nuchter bleek te zijn.

De aanpak van ongeplande leegstand van de OK levert geld op, doordat er enerzijds meer OK's plaatsvinden en er anderzijds minder personeel ingezet hoeft te worden in verband met minder overuren om de uitgestelde OK's alsnog uit te voeren.

De ongeplande leegstand van de OK is maandelijks met 1500 minuten verminderd. Dit is 4,3% van de totale maandelijks OK tijd en tevens iets meer dan 4% van het totale budget van de OK. Ervan uitgaande dat iedere OK-minuut 10 euro kost, levert dit jaarlijks EUR 180.000,= op ten opzichte van de oude situatie.



Opening oncologiecentrum
-Sparne Ziekenhuis-



Meer rust én een kostenbesparing: Lunchen op de werkplek

Fatima Zorg - gehandicaptenzorg

Uit onderzoek van de werkgroep 'Overblijven' bleek dat 81% van de cliënten wilde overblijven op de werkplek, in tegenstelling tot 's middags naar de woongroep te gaan om te lunchen. Sinds dit is ingevoerd is er meer rust en overzicht ontstaan onder de cliënten, en daarbij is het behoorlijk kostenbesparend voor de organisatie.

Criteria: 1D - 2B - 2E - 2I - 5C - 11A

Componenten 2, 3, 4, 5, 7, 9, 11

Tags: lean, besparing, kosten, lunchen, efficiency, project

Dit project speelt zich af binnen Fatima Zorg, een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking.

Een grote groep cliënten gaat tussen de middag naar de eigen woning om daar te eten. Tot op heden is dat in veel gevallen de warme maaltijd. Deze werkwijze zorgt voor vervoersbewegingen van dagbesteding naar de woning en vice versa. Voor de cliënten betekent dit veel overgangen. Ook het aantal MIC meldingen laat een piek zien tijdens de overgangssituaties.

De werkgroep 'overblijven' heeft zich in 2013 bezig gehouden met de vraag: *Is het voor cliënten prettiger om tussen de middag te eten binnen de dagbesteding en 's avonds de warme maaltijd in de woning te nuttigen?*

Uit het onderzoek bleek dat in de huidige situatie gemiddeld 49% van de cliënten tussen de middag overblijft. Dit kan zijn bij Fatima Zorg of bij derden. Evenzoveel cliënten eten 's avonds de warme maaltijd.

Uit het onderzoek naar de vraag wanneer ze de warme maaltijd het liefst willen eten,

blijkt dat 84% wonend op de hoofdlocatie en 78% wonend bij een buitenlocatie de warme maaltijd 's avonds wil nuttigen.

Uit onderzoek van de werkgroep of cliënten willen overblijven, geeft 81% aan te willen overblijven, 18% ziet hiervan af om pedagogische en/of medische redenen, bij 5% is twijfel. Een kanttekening hierbij is dat deze cliënten niet allemaal 9 of 10 dagdelen dagbesteding hebben, soms kan het gaan om één dag. Op basis van dit onderzoek is de volgende doelstelling geformuleerd:

Doelstelling: Alle cliënten lunchen op de werkplek waardoor er een verhoging van de kwaliteit van bestaan te verwachten is, omdat er meer rust en overzicht ontstaat.

De volgende voorwaarden worden gesteld:

- De cliënten lunchen op de werkplek, tenzij er beargumenteerde redenen zijn bij een cliënt om dit niet te doen.
- Met de invoering van lunchen op de werkplek behoudt de organisatie tenminste de huidige kwaliteit van dienstverlening aan de cliënten.
- De warme maaltijd wordt 's avonds verzorgd door de facilitaire dienst.
- Het vervoer van en naar de dagbesteding wordt aangepast aan de nieuwe situatie.
- De lunch voor de cliënten wordt verzorgd binnen de dagbestedingslocatie.
- Geplande datum uitvoering gereed: 1 maart 2013.

Projectstructuur:

De projectgroep heeft de structuur in kaart gebracht door middel van een WBS (Work Breakdown Structure):

Deelresultaat 1	Activiteit
Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg lunchen op de werkplek tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.	Tijdens het onderzoek is geïnventariseerd welke cliënten niet zouden kunnen overblijven. Deze cliënten worden doorgegeven aan desbetreffende clustermanagers. Zij dragen er zorg voor dat in een multidisciplinair overleg, MDO (cliënt, persoonlijk begeleider wonen, persoonlijk begeleider dagbesteding, orthopedagoog en/of arts) de cliënten opnieuw worden besproken.
Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg verblijven 9 dagdelen bij de dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.	In het MDO wordt tevens besproken welke cliënten geen 9 dagdelen aankunnen, met beargumenteerde redenen.
Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg hebben op hetzelfde tijdstip dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.	In het MDO wordt tevens besproken voor welke cliënten een ander tijdstip van dagbesteding nodig zou zijn.
Deelresultaat 2	Activiteit
De besprekingen rondom de cliënt, medi-	De projectgroep heeft een bijeenkomst

sche/ pedagogische afspraken rondom de cliënt, praktische zaken om de kwaliteit van zorg van de cliënt te kunnen blijven waarborgen zijn afgestemd met alle andere disciplines.	met desbetreffende disciplines.
Deelresultaat 3	Activiteit
Herzie de visie op dagbesteding hierin meememend het overblijven.	De visie op dagbesteding wordt herzien.
Deelresultaat 4	Activiteit
Binnen het dagbestedingsprogramma is er een evenwicht tussen inspannende en ontspannende activiteiten, waarbij eventueel gebruik wordt gemaakt van digitale sociale interactie.	Niet alle cliënten hebben de behoefte om van 1200-1400 u te lunchen/rusten. Kom met oplossingen om de 2 uur tussen de middag te overbruggen.
Deelresultaat 5	Activiteit
'hoe om te gaan met cliënten die ziek zijn.'	Er zijn aanbevelingen 'hoe om te gaan met cliënten die ziek zijn'. Denk hierbij ook aan het zorgdomoticasysteem.
Deelresultaat 6	Activiteit
Er zijn voldoende sanitaire voorzieningen voor de toekomstige capaciteit cliënten bij de nieuwbouw dagbesteding.	Inventariseer de toekomstige capaciteit cliënten, leg dit naast de sanitaire voorzieningen.
Deelresultaat 7	Activiteit
De vervoersbeweging van de cliënten van woning-dagbesteding-woning verloopt rustig en soepel.	Kom met oplossingen hoe de vervoersbeweging soepel gaat verlopen.
Deelresultaat 8	Activiteit
De logistiek van de maaltijden/ linnengoed/ post/ e.d. is geregeld.	Kom met oplossingen hoe de logistiek gaat verlopen.
Deelresultaat 9	Activiteit
De verstrekking van de lunch wordt geregeld door een groep cliënten, daarbij optimaal gebruik makend van de keuken in het dagbestedingsgebouw, ondersteund door groepsleiding.	Inventariseer welke cliënten (of toekomstige cliënten) de lunch kan verzorgen. De cliënten gaan werken vanuit de keuken, zorg dat alle faciliteiten er zijn.
Deelresultaat 10	Activiteit
De financiering van de lunch is verrekend.	Contact opnemen met F&I.
Deelresultaat 11	Activiteit

De warme maaltijd gaat naar de avond.	Dit proces wordt verzorgd door de facilitaire dienst.
Deelresultaat 12	Activiteit
Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die een sonde hebben zijn daarvoor geschoold. Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die diabetes hebben zijn daarvoor geschoold	Er is scholing georganiseerd rondom sonde, diabetes en het gebruik van stoma voor desbetreffende medewerkers.

Projectstructuur



Rollen en taken

Er werd gewerkt volgens het Linking pin systeem.

De regiegroep bestaat uit de interim sectormanager WDZ, clustermanager wonen, adviseur PO&O en adviseur F&I.

De regiegroep bewaakt de voortgang. Zij bewaakt het proces en stelt bij waar nodig. De regiegroep houdt zich niet bezig met de dagelijkse gang van zaken. Zij stelt middelen beschikbaar indien nodig. De regiegroep komt wekelijks bij elkaar.

De projectgroep bestaat uit een beleidsmedewerker (voorzitter), clustermanager wonen en twee clustermanagers dagbesteding.

De projectgroep heeft de regie, zij stelt de planning en bewaakt deze. Zij bewaakt de kwaliteit en functionaliteit. Het projectteam komt wekelijks bij elkaar.

De projectleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van het project. Zij draagt er zorg voor dat producten op tijd worden opgeleverd en stuurt bij waar nodig. Zij neemt binnen de kaders van het projectplan zelfstandig beslissingen. Beslissingen die afwijken van het projectplan legt zij voor aan de regiegroep. Hierbij kan gedacht worden aan grote afwijkingen van het tijdspad of grote onvoorziene risico's. De projectleider wordt ondersteund door het projectteam.

De projectgroep heeft zichzelf ook een aantal specifieke opdrachten gesteld:

- Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg lunchen op de werkplek tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.
- Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg verblijven 9 dagdelen bij de dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.
- Alle cliënten wonende bij Fatima Zorg hebben op hetzelfde tijdstip dagbesteding tenzij er beargumenteerde redenen zijn om dit niet te doen.
- De besprekingen rondom de cliënt, medische/ pedagogische afspraken rondom de cliënt en praktische zaken om de kwaliteit van zorg van de cliënt te kunnen blijven waarborgen zijn afgestemd met alle andere disciplines.

De werkgroep inhoudelijk bestaat uit twee clustermanagers dagbesteding, twee clustermanagers wonen en twee orthopedagogen. De opdracht voor de werkgroep:

- Herzie de visie op dagbesteding, hierin meenemend het overblijven.
- Binnen het dagbestedingsprogramma is er een evenwicht tussen inspannende en ontspannende activiteiten, waarbij eventueel gebruik wordt gemaakt van digitale sociale interactie.
- De werkgroep heeft aanbevelingen 'hoe om te gaan met cliënten die ziek zijn'. Denk hierbij ook aan het zorgdomoticasysteem.

De werkgroep legt verantwoording af aan de projectgroep door middel van een actielijst. Op afroep kan de werkgroep andere medewerkers vragen hen te ondersteunen.

De werkgroep facilitair bestaat uit een beleidsmedewerker, clustermanager wonen, staf-functionaris huisvesting, manager facilitaire eenheid klantenservice en een activiteiten-begeleider. Hun opdracht:

- Er zijn voldoende sanitaire voorzieningen voor de toekomstige capaciteit cliënten bij de nieuwbouw dagbesteding.
- De vervoersbeweging van de cliënten van woning-dagbesteding-woning verloopt rustig en soepel.
- De logistiek van de maaltijden/ linnengoed/ post e.d. is geregeld.
- De verstrekking van de lunch wordt geregeld door een groep cliënten, daarbij optimaal gebruik makend van de keuken in het dagbestedingsgebouw, ondersteund door groepsleiding.
- De financiering van de lunch is verrekend.
- (De warme maaltijd gaat naar de avond, dit proces wordt verzorgd door de facilitaire dienst)

De werkgroep legt verantwoording af aan de projectgroep door middel van een actielijst. Op afroep kan de werkgroep andere medewerkers vragen hen te ondersteunen.

De werkgroep opleidingen bestaat uit een clustermanager wonen en een opleidingscoördinator. Hun opdracht:

- Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die een sonde hebben zijn daarvoor geschoold.
- Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die diabetes hebben zijn daarvoor geschoold
- Begeleiders van de dagbesteding die werken met cliënten die een stoma hebben zijn daarvoor geschoold.

De werkgroep legt verantwoording af aan de projectgroep door middel van een actielijst. Op afroep kan de werkgroep andere medewerkers vragen hen te ondersteunen.

Resultaten

Bij het overblijven wordt de middagmaaltijd verplaatst naar de dagbesteding, waarbij de cliënt in alle rust zijn middagmaaltijd kan nuttigen al naar gelang de behoefte en tempo van de cliënt. Het is normaal voor een mens om op zijn werk te eten.

In een rustig tempo aan een gedekte tafel samen eten komt de kwaliteit van zorg ten goede. Er wordt gekeken vanuit de behoefte van de cliënt, wat kan betekenen dat voor cliënten die juist niet lang aan tafel kunnen zitten er andere activiteiten aangeboden moeten worden. Daarbij is het voor veel cliënten met een lichamelijke beperking belangrijk om niet te lang in dezelfde houding te zitten, door de dag heen zijn er momenten waarbij de cliënt van houding kan veranderen. Voor veel (ouder wordende) cliënten zijn rustmomenten belangrijk, het tempo van het dagprogramma kan daarbij een belangrijke rol spelen.

Bij cliënten waarbij het tempo juist hoger moet liggen zijn de activiteiten zo ingedeeld in het dagprogramma dat het tegemoet komt aan de behoefte van de cliënt.

.....

Cliënten van de Rode Zon, een dagbestedingsgroep, bereiden de lunch voor de cliënten die overblijven. Dit levert voor hun een hele leuke activiteit op. De begeleiders omschrijven hun nieuwe taak als volgt:

Per 1 maart 2013 verzorgen wij (de rode zon) de lunch voor alle cliënten die blijven lunchen op de dagbesteding. Om dit voor cliënten overzichtelijk en duidelijk te maken hebben we zelf een systeem ontwikkeld.



We maken gebruik van 28 bakken, deze zijn voorzien van picto's van de groepen. Deze bakken zetten we iedere dag op dezelfde plek neer (ook weer a.d.h.v. picto's op het aanrecht).

Om te weten wat er in de bak moet, hebben we de lijsten zelf ontwikkeld, de inhoud wisselt per bak. Ook hebben we cliënten die niet kunnen lezen en tellen (cijfers), voor hun wilden we iets bedenken zodat ook zij de bak konden vullen zonder te hoeven lezen. Op de lijsten staan met plaatjes en gekleurde rondjes de aantallen aangegeven. De zwarte rondjes zijn de normale producten, de lichtblauwe zijn de light producten. In de koelkast zitten de light producten dan ook in een lichtblauw mandje.



Het bijzondere aan dit systeem zijn de lijsten. Deze lijsten zorgen ervoor dat de cliënten zelfstandig de bakken kunnen inpakken en wij de bakken makkelijk en snel kunnen controleren.

Dit resulteert in een fantastisch resultaat! In het begin hebben we de lijsten uitgelegd en uitgeprobeerd. Na 1-3 weken was het inpakken van de lunch onze voornaamste taak in de ochtend en waren we hier de hele ochtend mee bezig. Nu kunnen de cliënten het zelfstandig! Het maakt nu deel uit van ons ochtendprogramma en doen we er andere taken weer naast. De cliënten zijn er erg trots op dat ze dit kunnen, we zien enorme grote ontwikkeling op het gebied van zelfvertrouwen, zelfstandigheid, oplossingsvermogen en samenwerking. Prachtig is het om te zien hoe cliënten elkaar aansturen en samen oplossingen bedenken voor een situatie.



*Wij zijn erg tevreden met het resultaat en trots op onze cliënten en dat we **SAMEN** dit resultaat hebben kunnen bereiken.*

Per 1 maart lunchen alle cliënten bij de dagbesteding, tenzij er gegronde redenen zijn om daarvan af te wijken. Een gevolg daarvan is dat (bijna) alle woningen overdag gesloten zullen zijn. Alle woningen en dagbestedingsgroepen hebben op dat moment een formatie binnen de ZZP.

Het lunchen is volledig geïntegreerd in de werkwijze en dagprogramma van de groepen. Op deze manier is het duurzaam geborgd.

Waar is de financiële winst behaald:

- Woningen zijn overdag gesloten, waardoor er minder personeelsinzet benodigd is (+/-10 FTE x € 40.000,- = € 400.000,-).
- De vervoersbewegingen nemen af, waardoor de vervoerskosten zijn afgenomen (+/- € 100.000,-).
- De warme maaltijden worden aan het eind van de middag uitgegeven. Tegelijkertijd worden de boodschappen vanuit de supermarkt afgeleverd, de schone was gebracht en de vuile was opgehaald (+/- € 50.000,-).

Wanneer de startsituatie wordt vergeleken met de nieuwe situatie, blijven er gemiddeld 12,5 cliënten minder thuis dan voorheen.

Start	50	50	39	48	56	295	48	42	53	68	749
Nieuw	30	36	27	34	45	302	32	31	38	50	624
Verschil	-20	-14	-12	-14	-11	7	-16	-11	-16	-19	-125





Vrienden van het Spaarne Ziekenhuis: sponsorfietstocht door Rotary Haarlemmermeer -Spaarne Ziekenhuis-



Eigen onderhoud van materiaal: De Stralende Schaar

Spaarne Ziekenhuis – ziekenhuis - radiologie

Laboranten van de afdeling Radiologie van het Spaarne Ziekenhuis repareren hun eigen materiaal. Niet alleen wordt hiermee het bewustwordingsproces en de eigen regie/betrokkenheid van de medewerkers gemotiveerd, maar er wordt ook gelet op duurzaamheid (hergebruik/verlenging levensduur) van materialen en de financiën.

Criteria: 2E – 2G – 6H

Componenten 2, 6, 10, 11

Tags: besparing, regie, kosten, reparatie, materiaal

“De stralende schaar” is een initiatief van een aantal laboranten van de afdeling Radiologie om de kosten voor de afdeling te beperken. Dit doen zij door het eigenhandig repareren van **loodschorten** (vervangen van klittenbanden), **MRI-matten** (vervangen klittenbanden / sluitingsmechanismen) en stoffen **bureaustoelen** (repareren van kapotte bekleding d.m.v. nieuwe stoelhoezen). Doordat de medewerkers zelf reparaties uitvoeren, kan de afdeling veel langer met de attributen doen en worden de aanschafkosten bespaard. De kosten die met de reparaties gepaard gaan, bedragen €10 à €15 per item inclusief personeelsinzet, tegenover onderstaande kosten bij aanschaf van nieuwe exemplaren:

- Aanschafkosten nieuwe loodschorten €1000 per stuk.
- Aanschafkosten MRI-matten €500 per stuk.
- Aanschafkosten bureaustoelen €600 per stoel.



Reparaties aan loodschorten gebeurt inmiddels afdelingsoverstijgend (Radiologie / OK / Interne Geneeskunde). Daarnaast repareren de laboranten Radiologie ook t.b.v. de OK



kapotte **drukkzakken** voor infuusvloeistof (herstellen kapotte naden). Dit bespaart de OK per reparatie de aanschafkosten van €50 per drukkzak.

Ontstaan van het idee

De leiding van de afdeling geeft openheid van zaken – ook op financieel gebied - tijdens het werkoverleg en bevordert daarmee het meedenk- en bewustwordingsproces van de medewerkers (eigen regie / eigen cirkel van invloed) om te sturen op materiële bezuinigingen zonder in te boeten op kwaliteit. Hierdoor zijn spontane acties door medewerkers ontstaan. Daarnaast wordt de creativiteit van medewerkers “getriggerd” aan de hand van een prijsvraag, waaraan een prijs is gekoppeld voor het aandragen van het beste bezuinigingsidee.

Het meedenk- en bewustwordingsproces op efficiencygebied wordt verder ondersteund door bijvoorbeeld de verzorging van een MRI-opleiding door eigen medewerkers (besparing van kosten basisopleiding: € 800 per cursist).

Hoe is ervoor gezorgd dat het beklijft?

Projecten beklijven doordat direct resultaat wordt gezien (materialen zijn weer bruikbaar/ inzetbaar; lage investeringskosten versus hoge aanschafkosten); door de kwaliteitsmedewerkers worden regelmatig controles uitgevoerd op de in gebruik zijnde materialen; alle medewerkers weten inmiddels dat kapotte materialen op de afdeling radiologie en/of in navolging van deze afdeling zelf kunnen worden gerepareerd; en de namen van de medewerkers die de reparaties uitvoeren zijn bij alle medewerkers van de afdeling bekend.

Naast de eigen regie en verantwoordelijkheid voor de medewerker wordt met dit project ook duurzaamheid van materialen en gezonde financiën gestimuleerd.

