Nummer 1 - Februari 2010

# NIEUWS voor elkaar

Tweemaandelijks magazine voor cliënten van WZH.

## Themanummer Open


- Uitnodiging lezersenquête: uw mening telt 2
- Open deuren in De Strijp 3
- Nieuws van de Centrale Cliëntenraad 4
- Facilitaire dienst staat voor open en klantgericht 5
- Heleen Dupuis: “Individuele benadering cruciaal” 6
- Nieuw zorgleefplan 8


## WZH: Open, Samen en Geborgen

**Het thema van deze eerste ‘WZH Nieuws voor elkaar’ van het nieuwe jaar is ‘Open’. Open, samen en geborgen zijn de kernwaarden van WZH. In elke samenleving zijn waarden belangrijk. Ze geven aan wat mensen waardevol en nastrevenswaardig vinden. Zo zijn vrijheid, rechtvaardigheid en solidariteit enkele kernwaarden van het leven in het algemeen. Ze weerspiegelen onze principes, idealen en de manier van leven en omgaan met elkaar. Als ze worden gerespecteerd en als mensen zich ernaar gedragen, dan versterken en verlevendigen ze de onderlinge band en het leefklimaat.**

Ook voor een omvangrijke organisatie als WZH zijn kernwaarden belangrijk. ‘Open, samen en geborgen’ drukken zorgvuldig uit waar WZH voor staat: mensen een woon-, werk- en leefomgeving bieden waar ze zich thuis voelen. Deze kernwaarden vormen de basis voor het beleid van WZH en hoe we met elkaar omgaan. Hoe meer deze waarden verinnerlijkt zijn, hoe duidelijker WZH zich profileert. Iedereen, u in de eerste plaats, plukt daar de vruchten van. Daarom willen we u in de eerste drie afleveringen van ‘WZH Nieuws voor elkaar’ de kernwaarden

Lees verder op de volgende pagina >>

toelichten. Te beginnen met ‘Open’, een belangrijke waarde, een veelomvattend begrip. U kunt denken aan openhartig, toegankelijk, eerlijk, duidelijk, zichtbaar, spontaan. Een aantal aspecten van ‘Open’ laten we de revue passeren.

Zo belicht een locatiemanager het ‘Opendeurenbeleid’ in zijn woonzorgcentrum. De voorzitter van een lokale cliëntenraad vertelt over haar open samenwerking met de locatiemanager. Onze voorzitter van de Raad van Toezicht geeft haar visie op de kernwaarden. En de facilitaire dienst geeft openheid over onze dienstverlening. Er is ook ander nieuws, bijvoorbeeld over het nieuwe zorgleefplan. We openen met de uitnodiging uw mening te geven over dit blad en de ‘Onder ons’ van uw woonzorgcentrum, zodat we die verder kunnen verbeteren.

We wensen u veel leesplezier.

Evert de Glint,
Algemeen Directeur /
Bestuurder WZH

## Uw mening telt!

**Onze WZH-bladen ‘Nieuws voor elkaar’ en ‘Onder ons’ bestaan één jaar. De redacties zijn enthousiast, maar maken deze bladen niet voor zichzelf, maar voor u. We zijn dan ook erg benieuwd of u beide bladen leest en wat u ervan vindt.**

Bij deze uitgave zit een vragenlijst. Wilt u deze vragenlijst invullen en vóór 20 maart 2010 bij de receptie van uw woonzorgcentrum inleveren?
Op basis van ook uw reactie kunnen we blijven ontwikkelen en verbeteren. Uw mening telt!

# “In De Strijp laten we alle deuren open”

**Al meer dan zeven jaar heeft WZH De Strijp een ‘Opendeurenbeleid’. Wat betekent dat in een woonzorgcentrum waar veiligheid en geborgenheid gegarandeerd moeten zijn? Tjerk Beekman, locatiemanager van De Strijp, legt het uit.**

“De Strijp is een tamelijk uniek verpleeghuis”, vertelt Tjerk. “Ons laagbouwpand heeft vijf grote vleugels, brede verbindende gangen en binnentuinen. We hebben 110 bewoners. In twee vleugels hebben twintig somatische cliënten ieder een eigen studio, met badkamer, toilet en een eigen voordeur. In de andere vleugels wonen de dementerende bewoners in leefstijlgroepen, waar ze ieder een eigen kamer hebben. Het bijzondere van De Strijp is dat we geen gesloten afdelingen hebben. Er is geen deur tussen de somatische en de psychogeriatrische afdeling.”

### Veiligheid gewaarborgd

Tjerk: “Binnen De Strijp kan iedereen dus vrij rondlopen, alle buitendeuren zijn natuurlijk wel gesloten. De veiligheid is daarmee gewaarborgd. Het ‘loopgebied’ kunnen we naar wens vergroten en verkleinen. Overdag is het maximaal, ’s avonds en ’s nachts verkleinen we het. Ook tussen afdelingen en kantoren zijn geen afscheidingen. Alle deuren staan open, de mensen kunnen gaan en staan waar ze willen. De tuinen in, naar de receptie of ze komen erbij zitten als we aan het vergaderen zijn. Een bewoner kan ook van de ene leefstijlgroep naar de andere lopen. ’s Nachts zijn de afdelingen wel gesloten. Dan houden we met behulp van domotica (technische voorzieningen) een oogje in het zeil. Als iemand zijn bed uitkomt of zijn kamer verlaat, wordt dat gesignaleerd en gaat de verzorgende kijken wat er aan de hand is.”

### Actievere bewoners

Volgens Tjerk heeft het ‘Opendeurenbeleid’ van De Strijp belangrijke voordelen. “De bewoners zijn meer in beweging en ze hebben meer te doen. De sfeer is rustiger en de mensen slapen beter. Dat merken we aan het teruglopen van de medicatie voor onrust of agressie. Met meer bewegingsvrijheid is de kans op vallen wel iets groter. Dat hebben we tijdens bewoners- en familieavonden uitgebreid besproken. Maar zolang veiligheid en geborgenheid 100 procent gegarandeerd zijn, kiezen familieleden unaniem voor de maximale bewegingsvrijheid.”

### Instituutskarakter wegnemen

Tjerk benadrukt de vitale rol van het gebouw voor de kwaliteit van leven van de bewoners. “De Strijp is pas geleden gemoderniseerd. We hebben 60 procent meer licht, de muren en plafonds zijn in leuke kleuren geschilderd en we hebben veel kunst. Het is bij ons netjes en huiselijk. Met het ‘Opendeurenbeleid’ en de huiselijkheid willen we het instituutskarakter zo veel mogelijk wegnemen. We willen ook af van denkpatronen en automatismen. Vroeger had je vaste bezoektijden: het instituut bepaalde wanneer je bezoek kreeg. Vroeger dacht je bij een dementerende: die is ziek. Nu kijken we naar wat hij of zij nog wél kan. We luisteren naar wat iemand wil en kijken waarin we hem of haar kunnen ondersteunen.
Ook daar is openheid voor nodig.”

NIEUWS VAN DE CENTRALE CLIËNTENRAAD

# "Openheid begint met vertrouwen"

**Hoe wordt er binnen de Cliëntenraad gedacht over de kernwaarde 'open' van WZH? We vragen het aan Mieke van den Berg, lid van de Centrale Cliëntenraad en voorzitter van de Cliëntenraad van WZH Schoorwijck.**

"Openheid is voor een woonzorgcentrum een belangrijke waarde. En als je daarmee naar buiten treedt, moet je het natuurlijk waarmaken. In WZH Schoorwijk is dat nu zeker het geval. Maar vroeger is dat wel een tijd anders geweest." Ze doelt op een periode voordat Schoorwijck in 2007 een eigen locatiemanager kreeg. Haar moeder woonde er al enkele jaren. In maart 2004 verving Mieke tijdelijk de toenmalige voorzitter van de Cliëntenraad. In november van dat jaar werd ze voorzitter. "Voor veel bewoners is het onbegonnen werk om zitting te nemen in de Cliëntenraad. Ik had ook toen geen betaalde baan en deed al jaren vrijwilligerswerk in verschillende sectoren. Het behartigen van de belangen van anderen geeft me het gevoel zinvol bezig te zijn." Mieke was in 2004 het enige familielid in de Cliëntenraad. "In die tijd vormde Schoorwijck samen met Prinsenhof een regio. De regiodirecteur had in Prinsenhof zijn kantoor; Schoorwijck hing er eigenlijk een beetje bij. Contacten met de regiodirecteur verliepen moeizaam. We hadden om de drie maanden vergadering. Als we een vraag hadden gesteld, werd er niet of traag op gereageerd. Dat schoot niet op. Het omslagpunt kwam na het opheffen van de regio Prinsenhof-Schoorwijck, waardoor Schoorwijck een eigen locatiemanager kreeg."

### Alles is bespreekbaar

In mei 2007 overleed haar moeder. Op verzoek van de raadsleden bleef Mieke aan als onafhankelijk voorzitter. Met de huidige locatiemanager Hans Loos kan ze goed samenwerken. "Vergeleken met vroeger is de sfeer tussen de Cliëntenraad en de locatiemanager nu veel opener. Hans heeft zijn kantoor in Schoorwijck, waardoor ook de bewoners makkelijker even bij hem binnenlopen. Onze vragen worden snel beantwoord en hij komt zelf met oplossingen van problemen. Of met vragen, bijvoorbeeld over welke onderwerpen de cliënten en familie willen praten op de bewoners-/familieavond. We hebben zelfs samen een enquête gehouden onder de cliënten. Met vragen van het management naast vragen van de Cliëntenraad."

### Vertrouwen

"Het moet natuurlijk klikken tussen de Cliëntenraad en de locatiemanager. Er moet ook vertrouwen zijn, anders durf je niet open te zijn naar elkaar. Je moet in vertrouwen met elkaar kunnen praten en omgaan. Dan ontstaat ook betrokkenheid. Als je je ergens bij betrokken voelt, wil je daar je best voor doen. Openheid en vertrouwen zijn bijzonder waardevol."



# Goede dienstverlening begint met openheid

**De kernwaarde 'Open' kunt u op verschillende manieren terugzien in onze facilitaire dienstverlening. Zo streven we naar open woonzorgcentra waar mensen makkelijk en graag komen. Ook willen we een gastvrije organisatie zijn. Niet alleen voor de eigen cliënten en hun familie, maar ook voor bewoners van aanleunwoningen en bezoekers uit de directe omgeving van de locaties. In de vriendelijke manier waarop onze medewerkers met cliënten en met elkaar omgaan, willen we onze kernwaarden -Open, samen en geborgen- verder tot uitdrukking laten komen.**

### Gastvrij en veilig

Als het gaat om openheid komen we cliënten en bezoekers ook op een andere wijze tegemoet. Zo zijn onze restaurants en winkels geopend op tijden waarop de meesten er gebruik van willen maken. De recepties van de woonzorgcentra zijn dagelijks geopend van 's ochtends vroeg tot in de vroege avond. Zo kunnen de receptionisten onze cliënten en bezoekers direct van dienst zijn. Zij houden ook toezicht op wie er binnenkomt, waardoor zij tevens bijdragen aan de veiligheid van uw woonomgeving. Momenteel zijn we een plan aan het maken hoe we u met deze 'servicepunten' in de toekomst nog beter van dienst kunnen zijn.

### Open voor uw vragen

Een ander voordeel van onze openheid en toegankelijkheid is dat u ons altijd kunt aanspreken op de dienstverlening. Wij zorgen ervoor dat u snel antwoord krijgt op uw vragen en dat er een oplossing gevonden wordt voor uw klachten. Zo hebben we voor vragen over de nieuwe wasregeling de WZH Zorglijn ingesteld. De Zorglijn is telefonisch én via e-mail bereikbaar. Een makkelijk meldpunt voor al uw vragen en klachten.

### Handige huismeesters

De facilitaire dienst is niet alleen verantwoordelijk voor de restaurants, winkels en recepties, maar ook voor de huismeesters in de woonzorgcentra. Zij zorgen voor een veilige omgeving, controleren elektrische apparaten en verhelpen eventuele storingen in of rond uw woning. Zij zijn ook 'de ogen en oren' van de facilitaire dienst. Tijdens hun werkzaamheden in de locatie kunnen zij direct zaken signaleren die niet in orde zijn. Hierdoor kunnen wij ervoor zorgen dat u zo min mogelijk hinder heeft van storingen of klachten.

### Aandacht voor de omgeving

Onze huismeesters staan natuurlijk ook open voor uw vragen. Ze zijn met ingang van dit jaar zelfs nadrukkelijker het aanspreekpunt voor bewoners als het gaat om technische vragen. Om de huismeesters goed voor te bereiden op hun nieuwe dienstverlenende, cliëntvriendelijke taak zijn we gestart met speciale trainingen. Hierin wordt behalve aan technische vaardigheden veel aandacht besteed aan het creëren van een bezielende omgeving en hun verantwoordelijkheid daarin. Eén van de actiepunten van de komende tijd is dat onze huismeesters meer gaan letten op de netheid van de gebouwen.

De WZH Zorglijn:
Telefoon: (070) 452 67 67.
E-mail: zorglijn@wzh.nl

# “Ieder mens individueel bejegenen, dat is misschien wel onze grootste opdracht.”

Foto: Patrick Beckers,
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland.

**Heleen Dupuis, bekend als medisch ethicus en lid van de Eerste Kamer, is voorzitter van onze Raad van Toezicht. In dit nummer vertelt Heleen over haar rol die ze namens u en de maatschappij bij WZH vervult en waarom ze dit graag doet.**

Hoe kijkt u aan tegen de kernwaarden van WZH?
“Open, samen en geborgen zijn prachtige kernwaarden, maar je moet ze natuurlijk inhoud geven. Ik zie dat iedereen in de woonzorgcentra daar ontzettend zijn best voor doet. Het is ook geen geringe opgave, mensen een menswaardig leven bieden. Ieder van hen beleeft de omstandigheden, de pijn, het lijden op een totaal eigen manier. Dat vraagt van ons om een individuele benadering en bejegening. Daar moeten we ons bewust van zijn en alert op blijven. Het is goed dat steeds meer ouderen steeds langer zelfstandig blijven wonen. Maar als zij dan in een verzorgingshuis of verpleeghuis komen, hebben ze vaak heel veel zorg nodig. Zeker bij psychogeriatrische aandoeningen. Het gaat om een relatief kleine groep, maar het zijn wel mensen die zeer zwaar getroffen zijn en individueel behandeld moeten worden. Dat is heel fundamenteel, de omgang met de bewoners. Hierover wordt uitgebreid gepraat en gedacht in de raad, maar ook in de contacten met de bestuurder, Evert de Glint, en het directieteam van WZH.”

**Ziet u nieuwe ontwikkelingen?**
“De ouderenzorg is een sector die al meer dan 70 jaar bestaat. Er is echt al heel veel van de grond gekomen. Het economisch belang wordt steeds groter. Er gaat inmiddels meer dan 13 miljard euro in om. Ik zie dat er veel meer openheid is gekomen. Veel meer besef en kennis ook, bijvoorbeeld van de variaties in ouderdomsziekten, zoals alzheimer en andere vormen van dementie. Ik vind dat er zeker emancipatie zichtbaar is in de ouderenzorg.”

**Waar houdt een Raad van Toezicht zich mee bezig?**
“Daar zijn dikke boeken over geschreven.
De algemene opvatting is dat namens de samenleving een groep mensen erop toeziet dat alles goed gaat in een organisatie. Ik noem het ook wel ‘niet hinderlijk volgen’. Dat houdt in: meeleven, meedenken, vinger aan de pols houden, kijken of alles goed loopt, of mensen met elkaar overweg kunnen. We proberen goed zicht te krijgen op het reilen en zeilen van de directie. En als we iets niet begrijpen of ergens meer over willen weten, dan vragen we hoe het zit. Zo komen we er altijd uit. Ik vind dat het goed gaat. Het afgelopen jaar hebben we veel tijd gestoken in het vormen van een goed team. We vergaderen zes keer per jaar en tussendoor spreek ik regelmatig met Evert de Glint en de andere leden van het directieteam. Daarnaast bezoek ik de locaties. Zo leer ik geleidelijk aan de mensen en de organisatie van WZH goed kennen. Vroeger had een Raad van Toezicht alleen te maken met het bestuur. Wij bemoeien ons ook via de directie met tal van zaken. Financiën is daarin een belangrijk onderwerp. Daar hebben we in de raad een specialist voor.”

**Wat zijn uw persoonlijke beweegredenen om u als voorzitter in te zetten?**
“Ouderenzorg had heel lang mijn belangstelling. Daar wilde ik iets mee doen. Op een goed moment vroeg de vorige vicevoorzitter van de raad, die ik uit andere besturen ken, of ik belangstelling had voor een bestuursfunctie. Zo werd het me in de schoot geworpen. Daarbij vind ik dat ik behoorlijk veel weet van de politiek en van wat speelt rond de zorg. Ik wil iets doen met die kennis. Er moet in de ouderenzorg heel veel erg goed werk gedaan worden, en daar wil ik graag mijn steentje aan bijdragen.”

**Zijn er meer onderwerpen die uw speciale aandacht hebben?**
“De begeleiding van familieleden van bewoners. Binnen de raad willen we daar graag meer van weten. We willen hierover in gesprek gaan met de cliëntenraden. Ook ga ik binnenkort met de professionele medische staf praten. Artsen en psychologen kunnen een belangrijke rol spelen, want er zijn toch

veel medische en psychologische problemen.
Hoe gaan zij met de protocollen om? Ik ben heel benieuwd naar hun visie. Het gaat om allerlei kwesties. Terughoudend zijn als het gaat om het leven redden of verlengen. Dat zijn heikele punten, waar ook familieleden vaak uitgesproken ideeën over hebben. Ik ben erg benieuwd naar hoe men dit onderwerp aanpakt.
Maar de individuele bejegening, het niet over één kam scheren van je bewoners, staat in mijn ogen echt centraal. Ik begrijp dat verzorgers vaste stramienen nodig hebben, maar de mensen om wie het gaat zijn vaak intens verschillend. Het overeind houden van de individuele benadering, dat zie ik als onze grote opdracht.”

**Heleen Dupuis (Rotterdam, 1945) was hoogleraar medische ethiek aan de Universiteit in Leiden. Sinds 8 juni 1999 is ze namens de VVD lid van de Eerste Kamer. Daar houdt zij zich bezig met financiën, volksgezondheid, welzijn, sport, onderwijs, wetenschapsbeleid en hoger onderwijs. Naast het kamerlidmaatschap is zij actief in diverse maatschappelijke organisaties en bekleedt zij meerdere bestuursfuncties.**
**Zij is onder andere voorzitter van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Sinds 2009 is zij voorzitter van de Raad van Toezicht van WZH. Daarnaast is zij lid van de Alzheimerraad Nederland. In interviews in verschillende media vertelt zij openhartig over haar in 2007 overleden echtgenoot Pieter Schmidt. Hij leed aan vasculaire dementie. Een interview met Heleen Dupuis is te zien op www.alzheimer-nederland.nl.**

# Nieuwe zorgleveringsovereenkomst en nieuw zorgleefplan

**Vanaf januari 2010 krijgen alle cliënten van WZH een nieuwe zorgleverings-overeenkomst. Hierin staan zowel uw rechten en plichten als die van WZH benoemd. U kunt de zorgleveringsovereenkomst zien als de algemene voorwaarden waarbinnen wij samen de zorgverlening vormgeven. De nieuwe overeenkomst is het gevolg van wijzigingen in het financieringssysteem door de overheid (zorgzwaartebekostiging) en de koppeling aan onze kwaliteits-normen (Normen Verantwoorde Zorg).**

Welke zorgleveringsovereenkomst een cliënt krijgt, hangt af van de indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en van de locatie waar de cliënt gaat wonen. Deze indicaties, in de vorm van zorgzwaartepakketten (ZZP's), zijn vaak niet erg duidelijk en overzichtelijk. WZH heeft daarom de indicatie van de cliënt 'vertaald' in een basisarrangement. Voor elke indicatie met verblijf is zo'n basis-arrangement ontwikkeld. WZH heeft 10 basisarrangementen ontwikkeld voor ZZP VV (Verpleging en Verzorging) en 7 basisarrangementen voor ZZP LG (Lichamelijk Gehandicapt).

Het basisarrangement wordt onderdeel van het vernieuwde zorgleefplan (voorheen zorgplan). Dit plan heeft als uitgangspunt, meer dan vroeger, dat u de regie blijft voeren over uw leven, en dat u zoveel mogelijk het leven kunt voortzetten zoals u dat wenst. Dit is overigens al het uitgangspunt bij de uitvoering van de zorg, maar het is nu ook vertaald in de documenten die we gebruiken. Deze methode wordt in alle locaties en bij Zorg in de buurt ingevoerd.

In het zorgleefplan staat beschreven welke vragen en behoeften u heeft en welke acties door de medewerkers en naasten worden ondernomen om die te beant-woorden. Het zorgleefplan omvat vier gebieden die te maken hebben met de kwaliteit van leven: 1. woon-leefomstandigheden, 2. participatie, 3. mentaal welbevinden en autonomie, 4. lichamelijk welbevinden en gezondheid.
Door open met elkaar te communiceren wordt duidelijk wat uw vragen en behoef-ten zijn en welke mogelijkheden binnen WZH bestaan om daaraan te voldoen. Zo ontstaat er een op maat gesneden plan passend bij uw ZZP-indicatie. Het zorgleef-plan is onderdeel van een totaal nieuw zorgdossier dat ver-wacht wordt in de loop van 2010.

# Colofon

WZH Nieuws voor elkaar
Tweede jaargang, nummer 1
Februari 2010

**Redactieadres**
WoonZorgcentra Haaglanden
Polanenhof 497
2548 MP Den Haag
Telefoon: (070) 756 1100
E-mail: info@wzh.nl
Website: www.wzh.nl

**Redactie**
Maaike Veenstra
Nathalie van der Voort
Charles Voogd
Charles de Vré
Casper Neeteson

**Aan dit nummer werkten mee:**
Tjerk Beekman
Mieke van den Berg
Heleen Dupuis
Mandy Lagendijk

**Fotografie**
Vincent Basler

**Ontwerp, vormgeving en drukwerk**
Adepth Advertising bv

Uw reactie op deze 'WZH Nieuws voor elkaar' of uw ideeën voor een volgende aflevering zijn welkom op het redactieadres. Of stuur een e-mail naar info@wzh.nl.

WZH is een vernieuwende, toonaan-gevende organisatie op het gebied van wonen, zorg en welzijn voor ouderen en mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) in de regio Haaglanden. Vanuit dertien woonzorgcentra in Den Haag en Leidschendam-Voorburg bieden wij verpleeg- en verzorgingshuiszorg, thuiszorg en allerlei welzijnsactiviteiten. Elk WZH-woonzorgcentrum heeft een eigen identiteit en cultuur. Zo bieden wij voor iedereen een woonomgeving die bij u past: een plek waar u zich thuis voelt.

**© WoonZorgcentra Haaglanden 2010**
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Alle rechten voor-behouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WZH.