



## Themanummer Extramuraal

- Even voorstellen... Leo Koster 2
- Tips bij warmte 3
- "Je moet wel een verzorgend type zijn" 4
- Wat u van ons vindt 5
- Binnen naar buiten, buiten naar binnen 6
- Samen kunnen wij het aan 6
- Vakantie in de bossen op de Veluwe 7
- '... omdat je altijd iets kunt doen' 8
- Lekker buiten 8

## Binnen naar buiten en buiten naar binnen

**Extramurale zorg... een term van de laatste decennia. Het betekent niets anders dan zorg leveren buiten de muren van een zorginstelling. Thuiszorg is er sinds vele jaren. U kent het misschien nog wel: de zuster van het Groene of Oranje Kruis, de latere thuiszorgorganisaties.**

Tot rond 1980 was het heel normaal dat familie voor je zorgde als je wat ging mankeren. Moeder de vrouw bleef thuis om voor het huishouden en de kinderen te zorgen en ja, daar kon oma of opa ook nog wel bij. In de jaren 1970 - 1980 kwam hier langzaam verandering in en ging de vrouw ook buitenshuis werken. Het heeft lang geduurd voordat dit uit de negativiteit kwam en werken, terwijl de kinderen naar de crèche gingen, was lange tijd uit den boze.

Lees verder op de volgende pagina >>

**Gewoon heel bijzonder**

**WoonZorgcentra Haaglanden**

Omdat partners buiten de deur gingen werken en minder tijd hadden om voor hulpbehoevende familieleden te zorgen, zijn er verpleeginrichtingen opgericht. Wist u dat de eerste verpleeghuizen pas in 1963 zijn opgericht?

In deze tijd zijn we er weer van overtuigd dat het veel beter is om mensen zo lang mogelijk in hun eigen woonomgeving te laten wonen. De verzorging wordt dan niet meer alleen door de mantelzorg (familie) gedaan, maar de zorginstelling geeft de zorg bij de betreffende cliënt thuis. En dat noemen we extra-murale zorg.

Binnen WZH hebben we het liever over 'binnen naar buiten' en 'buiten naar binnen'. Zorg thuis krijgen maar ook naar de dagbehandeling/dagverzorging of SOOS gaan. Dus meer een combinatie van thuis en de zorginstelling. En het gaat niet alleen om zorg, ook zijn er tal van activiteiten om uw welzijn te verhogen, zoals gezellige activiteiten en lekkere maaltijden. Voor zover u nog niet op de hoogte bent of informatie wilt, neemt u gerust contact op met onze medewerker van het ServicePunt, tel. 070-890 2129.

Esther Kokje,  
locatiemanager WZH Hoge Veld

## Even voorstellen: Leo Koster



werkzaam te zijn geweest in de horeca, heb ik gekozen voor de gezondheidszorg. Na het afronden van een tweetal facilitaire managementopleidingen, was ik toe aan een nieuwe uitdaging en heb deze gevonden op Hoge Veld!

*“Ik werd blij van de openheid, warmte en spontaniteit”*

### Gastvrijheid

De afgelopen weken heb ik met veel collega's, bewoners en familie kennis mogen maken. Waarbij ik blij werd van de openheid, warmte en spontaniteit. Ik verheug mij op een mooie en open 'samen'werking, waarbij we met elkaar streven naar kwaliteit, borging, persoonlijke service en zorg voor onze bewoners! De rode draad in mijn werk is Gastvrijheid en dat doen we samen! Ik ga ervoor om Hoge Veld voor alle bewoners, medewerkers en gasten zo functioneel en comfortabel mogelijk te maken en te houden.

Loop gerust even het kantoor binnen, de deur staat altijd open!

**Na een zeer warm welkom op WZH Hoge Veld wil ik mijzelf aan u voorstellen: mijn naam is Leo Koster en sinds maandag 17 mei 2010 ben ik werkzaam als teamleider Facilitaire Zaken WZH Hoge Veld.**

Ik ben 39 jaar, ben getrouwd en heb twee jongens. Met mijn gezin woon ik in het Westland. Mijn achtergrond is 'eten en drinken'. Na een aantal jaren

## Houd uw hoofd koel Tips bij warm weer

**Hoewel het einde van de zomer al weer in zicht is, kan het kwik ook eind augustus en zelfs in september nog behoorlijk stijgen. Een mooie nazomer, velen kijken ernaar uit. Toch is niet voor iedereen de warmte even prettig. Wat kunt u doen om warme dagen toch zo comfortabel mogelijk door te komen?**

### 10 tips

- Tip-1** Drink voldoende. Drink minstens 3 glazen meer als anders, bij elke maaltijd een extra glas. Als u veel transpireert drink dan wat meer. Ook als u geen dorstgevoel heeft is het toch belangrijk het vochtgehalte op peil te houden. Water, vruchtensap en drinkbouillon zijn geschikt. Een waterijsje kan ook voor wat verfrissing zorgen.
- Tip-2** Blijf goed eten (fruit en groenten bevatten veel vocht) en let op uw zoutinname.
- Tip-3** Als u buiten gaat zitten, denkt u dan aan uw huid! Smeer onbedekte huid goed in met een zonnebrandmiddel met hoge beschermingsfactor (30 of 50). Draag liefst een hoedje of ander hoofddeksel.
- Tip-4** Vermijd de zon tussen 11.00 en 17.00 uur.
- Tip-5** Luchtige kleding, liefst linnen of katoen, draagt prettig bij warm weer.
- Tip-6** Slaap onder een laken of dunne spreij.
- Tip-7** Verzorg wondjes extra goed om ontsteking te voorkomen.
- Tip-8** Als u het warm heeft, maak dan uw gezicht, hals, polsen en benen nat en herhaal dit regelmatig. Een nat washandje of voetenbadje werkt ook verkoelend.
- Tip-9** Doe al vroeg in de ochtend zonneschermen naar beneden of de gordijnen van uw kamer dicht. Als u de ramen dichtlaat blijft de warmte zoveel mogelijk buiten.
- Tip-10** Rust wat meer bij warm weer. En wees alert op uzelf. Voelt u zich niet helemaal goed? Laat het weten aan één van de medewerkers.

Verder wensen wij u natuurlijk een mooie nazomer toe...

*“Een nat washandje of voetenbadje kan wonderen doen”*



## “Je moet wel een verzorgend type zijn”

Het extramuraal team van WZH Hoge Veld levert zorg ‘buiten de muren van’ de locatie. De meeste klanten bewonen een Garantwoning, andere wonen in de wijk. Lien van Zundert vertelt hoe haar werkdag eruit ziet. Ze is inmiddels 18 jaar in dienst bij WZH, waarvan 3 jaar bij WZH Hoge Veld.

“Mijn dag start zo tussen zeven en kwart over zeven met een kopje koffie hier op kantoor. Dan verdelen we binnen ons team de routes van de bezoeken en kijken we of er bijzonderheden zijn. De eerste route begint om half acht en duurt tot een uur of twaalf. In de middag gaan we verder. Er zijn verschillende routes, voor iedere collega uit het team één. Twee van de routes zijn gediplomeerde routes. Bij de bezoeken op die routes verricht je ook verpleegtechnische handelingen, bijvoorbeeld het verzorgen van een wond en het aanbrengen van een katheter. Het is belangrijk je aan de tijden te houden die op de routes staan aangegeven, omdat de klant je op een bepaald tijdstip verwacht.”

### “We werken met ons hart”

“Bij iedere klant ligt een zorgdossier in huis. Op de lijst met de route staat namelijk wel aangegeven hoeveel tijd je aan een klant mag besteden, maar de benodigde zorg staat vermeld in het zorgdossier. Zodra je binnenkomt pak je dus die map erbij en kijk je wat er nodig is en rapporteer je naderhand. Onze klanten zijn bewoners van Garantwoningen of ze wonen in de wijk. Het is de bedoeling dat onze klantenschare in de wijk groeit, daar werken we aan. Het voordeel van de Garantwoningen is natuurlijk dat het dichtbij is. Maar er zijn ook collega's die het prettig vinden om op de fiets te springen en zo hun route te ‘lopen’.”

#### Enkele teamleden extramuraal

Staand (v.l.n.r.): Marlies Visser, Riet de Wit, Anita Giffart

Zittend (v.l.n.r.): Aaltje van Dijk, Georgette Knoester, Lien van Zundert, Jolanda Bouwman  
Half zittend/staand: Hennie van Bruggen

#### Recht voor z'n raap

“We zijn een heel betrokken team. Betrokken bij de klant en betrokken bij elkaar. Onder elkaar zijn we erg direct. Dat komt voor een buitenstaander misschien wat hard over, maar wij zeggen dingen recht voor z'n raap. Dan weet iedereen waar hij/zij aan toe is. Verder zijn we van het type ‘niet zeuren maar doorgaan’, we zijn allemaal harde werkers. Als het kan lunchen we elke dag samen. Mocht een collega nog niet alle klanten op de route hebben kunnen bezoeken en een ander is al klaar, neemt deze gerust een bezoek over, zodat we toch samen kunnen lunchen. We hebben allemaal de broodnodige levenservaring. Dat is prettig in de omgang met elkaar maar vooral ook voor de klant. Klanten hebben ook wel eens een luisterend oor nodig en ze weten dat ze veel bij ons kwijt kunnen.”

“Als je niet van dit vak houdt, houd je het niet vol. Je moet wel een verzorgend type zijn en iets met senioren hebben. Ik werk met en vanuit mijn hart. Ik vind de omgang met mensen erg leuk en ik kom telkens in een andere gezinssituatie. De klanten zijn meestal wat minder mobiel en vinden het fijn dat er iemand bij hen thuis komt.”



## Wat u van ons vindt

Eén keer per twee jaar wordt de cliënttevredenheid gemeten aan de hand van een uitgebreide, landelijk vastgestelde, vragenlijst. In dit verhaal leest u de belangrijkste resultaten en acties voor de kwaliteit van zorg op de afdeling voor bewoners met dementie.

Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen door een extern bureau. Vanwege de betrouwbaarheid mag een zorgorganisatie dit niet zelf doen. In alle woonzorgcentra in Nederland wordt dezelfde vragenlijst afgenomen en de resultaten worden met elkaar vergeleken. Hieruit volgen scores in sterren.

#### De resultaten

De bovengemiddeld positieve punten die uit het onderzoek naar voren komen zijn de ervaringen met het zorgleefplan (dat u 2x per jaar een zorgleefplan-overleg heeft) en de ervaren inspraak en overleg. Ook de ervaren informatie voor en tijdens het wonen van uw naaste in Hoge Veld worden positief ervaren. Tot slot scoort ook de ervaren privacy bovengemiddeld.

Naast een aantal items waar we conform het landelijk gemiddelde scores, zijn er ook een aantal punten die minder goed zijn gewaardeerd. Het ervaren wooncomfort scoort laag. Uit de beantwoording van de vragen blijkt dat dit door de matige schoonmaak wordt veroorzaakt. Een ander aspect wat iets lager dan het landelijk gemiddelde scoort is veiligheid, zowel de ervaren professionele veiligheid, de betrouwbaarheid van zorgverleners, alsmede de ervaren veiligheid van woon- en leefomgeving. Het lage gevoel van veiligheid en ook het ervaren van een lage beschikbaarheid van personeel komt volgens de beantwoording vooral voort uit een ervaren tekort aan toezicht in de huiskamers.

#### Het vervolg

Het team van WZH Hoge Veld is met deze uitkomsten aan de slag gegaan en zet dat voort. Zo zijn we nog voor de uitslag bekend was, gaan werken aan de maaltijden. De tafels worden weer netjes gedekt voor alle maaltijden op de dag. Ook wordt onderzocht of het haalbaar is in de weekenden een gastvrouw/heer aan te nemen die het ontbijt verzorgd in de



huiskamer en zo ook toezicht kan houden. Dat blijkt nu één van de meest lastige momenten om toezicht te waarborgen. In de week zijn er vaak extra schoonmaaksters, leerlingen en stagiaires waardoor het makkelijker is om toezicht te bieden. Verder komt er op termijn op elke huiskamer een computer zodat we, voor bijvoorbeeld het bestellen van boodschappen, niet van de huiskamer af hoeven en beter toezicht kunnen bieden.

Ondanks de diverse maatregelen/verbeteringen die we doorvoeren, is het belangrijk dat we ons bewust zijn dat het lastig is bij kleinschalig wonen het toezicht voor 100% te garanderen. Zoals hierboven aangegeven wordt de schoonmaak aangepakt om dit te verbeteren. Ook komt dit najaar op elk cluster een duidelijke dag/weekstructuur, zodat op alle huiskamers ook regelmatig een activiteit is met de bewoners. Met name op dagen dat veel bewoners niet naar een vereniging gaan.

Tot slot wordt een nieuw zorgleefplan ingevoerd met een nieuwe methodiek hieromheen. Hierover ontvangt u nog apart een brief. We blijven ons hard maken om de nodige verbeteringen door te voeren en sterke punten verder te verstevigen.

## 'Binnen naar buiten, buiten naar binnen'

**Er zijn naar binnen gekeerde mensen en naar buiten gekeerde mensen. Toch moeten zij beiden door dezelfde deur, de deur die zij nodig hebben om te komen op weg naar waar zij zich het prettigst thuis voelen.**

Onze bewoners aldus, extramuraal, wonend vanaf de tweede etage. Hoewel de bovenste zinsnede uiteraard niet overdrachtelijk is bedoeld ten opzichte van de tweede zinsnede gebeurt er figuurlijk gezien toch wel hetzelfde. Ook deze groep bewoners, enigszins op leeftijd en waarvan de meeste praktische lichamelijke steun van derden ondervinden mag zeker niet vergeten worden en wordt ook niet vergeten. Een prachtige groep mensen die hun sporen in de naoorlogse jaren heeft weten te verdienen door hard te werken, met weinig rond te komen, harmonie in de huishoudens te creëren en ons normen en waarden heeft bijgebracht.

### Gouden kooi

Ondergetekende heeft onlangs een cursus Klassieke geschiedenis afgerond. De joodse, christelijke en Romeinse stromingen zijn vanaf het begin van onze jaartelling op een gegeven moment van invloed geweest op onze westerse samenleving. Een samenleving die door velen van ons nog steeds wordt verdedigd maar even zo zeer door velen met voeten

wordt getreden en niet op de laatste plaats door voorbeeldfunctionarissen. In het antieke denken is winst maken fout, doch winst brengt economische groei met zich mee waardoor de esthetische kant van het leven verbetert; maar laat dan wel de weegschaal in het midden door niet de ethische kant te vergeten. Een waardevolle zienswijze die door de generatie zoals onze 'extramurale' bewoners nog steeds gekeesterd wordt en die zij vaak zichtbaar uitdraagt naar ons toe. Want is een vogel niet beter af met een eenvoudige doch stevige twijg dan met een gouden kooi?

De gehele wet zou in één wetsregel verrat kunnen worden: Liefde. Want de werkelijkheid van de liefde wordt bepaald door de relatie die zij vestigt, door de mate waarin liefde de kloof tussen wezens weet te overbruggen - want als je elkaar blijft bijten zal je elkaar verslinden. Nu ook het persoonsgebonden budget vanwege de bezuinigingen in een gevaarzone dreigt te komen, (er wordt ook veel misbruik van gemaakt) moeten wij ons desondanks sterk blijven maken voor een gezonde gezondheidszorg, zodat de 'extramurale' generatie, als dank voor wat zij voor ons gekiemd heeft, zonder zorgen van binnen naar buiten kan blijven lopen.

Harry van Haastert, voorzitter Cliëntenraad

## Extramuralisering, samen kunnen wij het aan!

Het kan ieder mens overkomen. Plotseling staat je leven, jouw wereld, op instorten. Hoe kon het gebeuren dat jij of je partner plotseling ernstig ziek wordt? Wie kan je helpen en bijstaan in moeilijke tijden? Als je net zo bevoorrecht bent als ik om te kunnen wonen in een Garantwoning, dan red je het wel, omdat je er dan niet alleen voor staat. Er staat namelijk een heel team voor je paraat. In iedere woning is een alarmkastje aanwezig, zodat je hulp kunt vragen. Als het nodig is komen medewerkers bij je thuis om je te helpen en te verzorgen. Ook hoeft je niet te vereenzamen, want het Grand Café is van 's morgens tot 's avonds open. Je kunt er koffie drinken, mede-

bewoners ontmoeten, eten en je vermaken. Je kunt lid worden van de SOOS. Professionele deskundigen en vrijwilligers organiseren hier verschillende (creatieve) activiteiten. Ook is een dagbehandeling aanwezig. De vrijwilligers van de bewonerscommissie organiseren iedere woensdagavond en zaterdagmiddag een gezellig samenzijn met spelletjes. Eenmaal per maand is er een theateravond en een bingoavond. Kortom, er is veel te doen. En u bent altijd welkom! Ik hoop in ieder geval u te kunnen ontmoeten.

Hartelijke groet,  
Karel van der Lek, voorzitter Bewonerscommissie

## Vakantie in de bossen op de Veluwe



De groep vakantiegegers

't Hof van Putten was de locatie voor een heerlijke vakantie van thuiswonende ouderen met een lichte zorgvraag, geregeld door de SOOS van WZH Hoge Veld en WZH Waterhof. In totaal verbleven 41 personen (inclusief begeleiding) 8 dagen in het 't Hof van Putten, een vakantiecentrum in de bossen op de Veluwe. Iedereen was enthousiast over de week, die bol stond van de activiteiten, ijsjes eten op terrasjes, leuke uitjes, lekker eten en vermaak. Ook had iedereen iets oranje bij zich om het Nederlands voetbalelftal in stijl aan te moedigen. De vakantie was een groot succes, dat ziet u wel op de foto's!

De vakantiegegers genieten van een mooie voorstelling



Hup Holland hup



Klompdancers in actie tijdens een mooie zomervond



Dolle pret tijdens de bonte avond



In 't oranje

# '...omdat je altijd iets kunt doen'

**Overbelasting van mantelzorgers en partners lijdt helaas steeds vaker tot mishandeling van ouderen. Met name demente ouderen zijn het slachtoffer.**

In het voorwoord heeft u kunnen lezen dat tegenwoordig het beleid is om ouderen zo lang mogelijk in de eigen woonomgeving te laten wonen. Hulp-behoevend of niet. Er zijn veel mogelijkheden voorhanden in onze maatschappij om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. De oudere kan een beroep doen op een betaalde kracht, maar is vaak toch ook afhankelijk van een mantelzorgers of een partner.

We worden natuurlijk blij bij de gedachte dat er gelukkig nog mensen zijn die iets voor een ander willen betekenen, maar het is niet altijd voldoende en mantelzorgers worden te veel belast. Het werk en de verantwoording groeien hen boven het hoofd en dit kan ontaarden in mishandeling van de oudere. Wist u dat één op de twintig ouderen\* mishandeld wordt? Bij dementerende ouderen geldt dit zelfs voor één op de drie ouderen\*.

Wij willen u graag op de hoogte brengen van het Steunpunt Huiselijk Geweld Regio Den Haag. Komt u in uw werk ouderen tegen die mishandeld worden? Komt u in uw werk mantelzorgers tegen die de zorg niet meer aankunnen? Kijk dan niet toe en breng hen op de hoogte van dit Steunpunt, het is 24 per dag, 7 dagen in de week te bereiken op 0900-0443322

\* bron: Steunpunt Huiselijk Geweld

## Nieuwe tuinsets en parasols

Als u op de binnenplaats wilt zitten, kan dat heerlijk in de schaduw onder één van de nieuwe parasols. Nog meer nieuw tuinmeubilair is er voor de bewoners en hun bezoekers op de eerste etage. De daktuinen zijn voorzien van nieuwe tuinsets.



## Colofon

Onder ons  
Tweede jaargang, nummer 4  
augustus 2010

### Redactieadres

WZH Hoge Veld  
Laan van Wateringse Veld 222  
2548 CG Den Haag  
Telefoon: (070) 890 1995  
E-mail: hogeveld@wzh.nl  
Website: www.wzh.nl/hogeveld

### Redactie

Esther Kokje  
Marlies Visser  
Susan Deurloo

### Aan dit nummer werkten mee:

Lien van Zundert, Leo Koster,  
Maria Hagen-Scheepers, Marian  
van Galen, Jouke Krabbenborg,  
Cliëntenraad en Bewoners-  
commissie WZH Hoge Veld.

### Fotografie

Vincent Basler  
Maria Hagen-Scheepers  
Marian van Galen  
Susan Deurloo

### Ontwerp, vormgeving en drukwerk

Adepth Advertising bv

Uw reactie op deze 'Onder ons'  
of uw ideeën voor een volgende  
aflevering zijn welkom op het  
redactieadres. Of stuur een e-mail  
naar bovenstaand adres.

WZH Hoge Veld maakt deel uit van  
WoonZorgcentra Haaglanden (WZH).  
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.

### © WZH Hoge Veld 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 Hoge Veld.