



Themanummer Open

- Wat is open? 2
- Van Brons naar Prezo 3
- Transparante maaltijdbereiding 4
- Openheid met klachten in De Striip 5
- "De verpleging staat open voor mijn eigenaardigheden" 6
- De Cliëntenraad in 2010 7
- Openheid in religie 8

Openheid in WZH De Striip

Het thema van deze 'Onder ons' is 'Open zijn'. Open, niet alleen in onze communicatie maar ook open in onze houding. Bovenal is 'open zijn' kunnen luisteren naar de ander. Dat is moeilijk in deze tijd, omdat we veelal onze verhalen zelf graag aan de ander willen vertellen. Hoe vaak komt het niet voor dat we vanuit het verleden reageren op een verhaal. Voor zo'n 70 procent vertellen we vanuit ons verleden, omdat we allemaal zelf ook iets hebben meegemaakt en dat graag willen zeggen.

Als u open communicatie verlangt, kunt u het beste zelf het goede voorbeeld geven. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat de mensen in uw omgeving altijd goed geïnformeerd zijn over de onderwerpen waar zij direct of indirect bij betrokken zijn. Dat betekent ook dat u details verschaft van zaken die niet plezierig zijn. Dat is de beste manier om geruchten voor te zijn en een verkeerde voorstelling van zaken te voorkomen. Als u de indruk wekt informatie achter te houden, is het vertrouwen weg.

Lees verder op de volgende pagina >>

Leven in eigen stijl

WoonZorgcentra Haaglanden

Maar soms zijn we bang of angstig; bang voor vervelende reacties van anderen, bevreesd voor het verslechteren van onderlinge relaties. Soms hebben we onvoldoende vertrouwen in de ander, zijn we bang voor het ontstaan van gedoe. Het gevolg is vaak dat zaken onbesproken blijven.

Om ons te helpen zouden we meer vragen aan de ander kunnen stellen dan vragen beantwoorden. Oprechte interesse in de ander, aandacht geven aan elkaar en elkaar complimenteren. Open communiceren is niet je ziel en zaligheid op tafel leggen, maar eerlijkheid en vertrouwen opbouwen.

Dat zou een mooi motto zijn voor dit nieuwe jaar. Daarbij komt direct de vraag naar voren hoe dat moet en hoe je dat kunt bereiken. Heel gewoon: door het te doen en bij jezelf te beginnen. Dat geeft het meeste succes, zowel voor jezelf als voor de ander. 'Goed voorbeeld doet goed volgen' is het spreekwoord. Misschien een mogelijkheid voor ons allen?

Ik wens een ieder heel veel succes hiermee. Ik ga ermee beginnen, en u ...?

Tjerk Beekman,
locatiemanager WZH De Strijp



Mieke Snelleman, activiteitenbegeleidster

WAT is Open?

- | | | | |
|--------------|----------------|--------------|---------------|
| Eerlijk | Oprecht | Openhartig | Genaakbaar |
| Toegankelijk | Tegemoetkomend | Onverholen | Aanspreekbaar |
| Duidelijk | Loyaal | Welgemeend | Zichtbaar |
| Openlijk | Extravert | Rechtschapen | Onbetwistbaar |
| Hartelijk | Ronduit | Assertief | Onmiskenbaar |

DAT is Open!

Van Brons naar Prezo, hoe verder in De Strijp?

WZH De Strijp heeft in 2006 het Bronzen keurmerk in de zorg behaald. Dit keurmerk is in 2005 ontwikkeld door Stichting Perspekt in samenwerking met zorgverzekeraar Achmea. Het meet de kwaliteit van dienstverlening op het gebied van zorg, welzijn en veiligheid. Belangrijke onderwerpen zijn dan ook de veiligheid van de zorg, de veiligheid in en om het gebouw, het activiteitenaanbod en hoe De Strijp de afspraken nakomt die worden gemaakt in het zorgdossier. Het Bronzen keurmerk is 3 jaar geldig. Op de valreep van 2009, op 21 december 2009, heeft De Strijp het Bronzen keurmerk van Perspekt wederom binnen gehaald.

Er is in Nederland veel gaande als het gaat om kwaliteitsverbetering in de zorg. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft in samenwerking met diverse maatschappelijke organisaties de Normen Verantwoorde Zorg opgesteld. De Strijp wil graag aan die normen voldoen. Een belangrijke eis is bijvoorbeeld dat iedere cliënt een eigen zorgleefplan heeft, waarin afspraken worden vastgelegd die met de cliënt worden gemaakt over de zorg en dienstverlening. Een zorgleefplan gaat verder dan het huidige zorgplan; er worden afspraken in vastgelegd over de persoonlijke zorg, maar ook over de interesses van de cliënt, over de mogelijkheden om buiten De Strijp activiteiten te doen, en dergelijke. Het zorgleefplan helpt medewerkers om de cliënt zodanig te ondersteunen dat deze het leven zoveel mogelijk kan voortzetten zoals hij of zij dat wil of wenst. Dit jaar krijgen alle cliënten en bewoners van De Strijp een nieuw aangepast zorgleefplan dat het huidige zorgplan zal vervangen.

Of een zorgorganisatie voldoet aan de Normen Verantwoorde Zorg wordt jaarlijks gemeten. De resultaten van deze metingen worden gepubliceerd op www.kiesbeter.nl. Vooral de mening van de cliënt en bewoner over de zorg en dienstverlening telt hierbij! Dat is iets wat De Strijp van harte onderschrijft. Onlangs heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten zullen worden besproken met de Cliëntenraad en worden gebruikt om de zorg en dienstverlening te verbeteren.

Met zoveel normen en eisen waaraan je als zorginstelling moet voldoen, wil De Strijp de komende jaren zich ontwikkelen naar één werkwijze. We willen één keurmerk behalen dat al de genoemde onderdelen in zich heeft. Dat keurmerk is Prezo. Prezo staat voor PREstatiemodel ZOrg. Een duidelijk verschil met het Bronzen keurmerk is dat de aandacht verschuift van protocollen en procedures naar prestaties, resultaten.

Er is nog een ander belangrijk verschil. Voor het Bronzen keurmerk moeten zorgorganisaties elke twee jaar een onderzoek doen naar de tevredenheid van cliënten. Op basis van de resultaten van dit onderzoek moet een plan van aanpak worden opgesteld, in samenwerking met de Cliëntenraad. Voor het Prezo keurmerk moet eveneens elke twee jaar een onderzoek worden gedaan naar de cliënttevredenheid, maar het richt zich vooral op de werkelijke, aantoonbare verbeteringen die zijn voortgekomen uit het onderzoek. Met andere woorden: de cliënt moet er aantoonbaar beter van worden!

Het Bronzen keurmerk is 3 jaar geldig. De Strijp gaat de komende jaren een omslag maken naar het Prezo (prestaties in de zorg) keurmerk. U zult er meer van horen.

Mariëtte Schouten



Transparante maaltijdbereiding

De letterlijke vertaling van transparantie is: doorzichtigheid, het tegenovergestelde van verborgenheid, geheim. Transparantie in de organisatie is de mate waarin een bedrijf of onderneming zichtbaar, open of toegankelijk is.

Open en toegankelijk, dat is het Kooktheater. De maaltijdbereiding is open, iedereen kan zien wat en hoe de kok aan het bereiden is. Zo zie je stap voor stap het resultaat 'groeien'. Sterker nog, je kunt het niet alleen zien en horen, maar ook ruiken en tenslotte proeven!

En laat nou op 19 december de Volkskrant op de deurmat vallen met daarin een artikel over onderzoek in verpleeg- en verzorgingshuizen. De verpleeghuizen in het artikel zijn 'open'. Zij vertellen hoe het er bij hen aan toegaat en laten de lezer in de keuken kijken. Ze prijken hoog op de ranglijst van verpleeg- en verzorgingshuizen. Ze hebben externe meetbureaus in de keuken laten kijken en hebben de kwaliteit gemeten, de 'harde' en 'zachte' kwaliteit. Het meten van kwaliteit gebeurt aan de hand van vragenlijsten.

'Zachte' kwaliteit gaat bijvoorbeeld om de vraag of medewerkers voldoende tijd hebben voor de be-



woners. Er wordt gebruik gemaakt van de CQ-index (consumer quality index). In De Strijp zijn in november 2009 kwaliteitsmetingen geweest. Wij hebben dus ook bij ons in de keuken laten kijken. Bij het klanttevredenheidsonderzoek hebben vertegenwoordigers van dementerenden de vragenlijsten ingevuld. Bewoners van de somatische afdeling hebben deze vragenlijst zelf in kunnen vullen en al dan niet hun tevredenheid kenbaar kunnen maken. Ook de harde kwaliteit is gemeten. Zo gauw we de uitkomsten van deze onderzoeken krijgen, zetten we dit om in een plan van aanpak. Met dit plan van aanpak gaan we met alle medewerkers puntsgewijs aan de slag om de opmerkingen en suggesties aan te pakken.

En dan gaan we met z'n allen hard werken aan het concreet benoemen van onze doelen die wij samen met de bewoners of met de contactpersonen opstellen. Tenslotte vertaalt zich dat in zorg op maat met tevreden klanten. Wij streven naar een manier van werken zoals onze kok laat zien in het kooktheater: planmatig, inzichtelijk en weloverwogen, en openheid van zaken gevend.

Marlo Ophof, Sjef v.d. Drift en Melissa Huesken



Openheid met klachten in De Strijp

Open en transparant

Deze titel is bij uitstek van toepassing op klachtenafhandeling. Toen ik in 1988 als klachtenbemiddelaar begon in een algemeen ziekenhuis werd het absoluut niet gewaardeerd dat iemand een klacht indiende over de zorg. Men was al wel gewend aan klagen over een reis of de kwaliteit van een hotel, maar men durfde toch niet hardop iets negatiefs te zeggen over de dokter of de zuster.

Gelukkig is er sinds die tijd veel veranderd. In de meeste zorginstellingen lopen intussen klachtenfunctionarissen rond, wel of niet in dienst van die organisatie. Het wordt niet meer als bedreigend ervaren als mensen hun klachten uiten en de leus "een klacht is een gratis advies" wordt terecht veel gebruikt.

Ook WZH heeft een klachtenregeling die goed in elkaar zit en waarborgt dat een cliënt (of een familielid van een cliënt) die een klacht heeft op een goede manier antwoord krijgt en dat een klacht serieus wordt behandeld. Maar wat is nu een goede klachtafhandeling? Eigenlijk is dat heel simpel. De klager moet zelf de keuze hebben of hij de klacht indient bij de locatie zelf (teamleider, zorgmanager of locatiemanager), of bij de klachtenbemiddelaar, of bij de klachtencommissie. Voor de eerste twee mogelijkheden kan de indiening mondeling (bijv. telefonisch) gebeuren; alleen bij de commissie moet dat schriftelijk. In alle gevallen hoort men een ontvangstbevestiging te krijgen, door een uitnodiging voor een gesprek of door middel van een brief.

Een andere eis aan een open en transparante klachtenprocedure is dat het makkelijk moet zijn om de locatiemanager of de bemiddelaar te bereiken. Dit heet laagdrempeligheid.

Het is, als je in een verpleeghuis woont, al moeilijk genoeg om een klacht te uiten. Onze ervaring is dat mensen wel 10 keer nadenken voordat ze zo'n stap nemen. Men blijft er liever mee rondlopen dan het risico nemen voor lastig te worden aangezien. Het is natuurlijk ook belangrijk dat er informatie beschikbaar is over de klachtenprocedure in de vorm van een folder (bijv. bij de recepties) en via internet.

Openheid is bijna altijd positief, maar het vertrouwen dat het klachtverhaal niet met anderen dan betrokkenen wordt besproken, is ook heel belangrijk en zorgt ervoor dat de mensen hun onvrede durven te uiten. Dit geldt overigens ook voor de medewerker of afdeling waartegen de klacht zich richt.

Dat er transparant wordt omgaan met klachten blijkt tevens uit het feit dat het WZH-management veel waarde hecht aan het registreren van de klachten. Met andere woorden, men schaamt zich niet voor klachten en men wil leren van de signalen die via klachten bij de organisatie binnenkomen.

Misschien is het wel zo dat als een zorginstelling zegt dat er nooit klachten binnenkomen, je heel veel argwaan moet hebben.... Dit wijst dan meer op een gesloten en niet-transparante cultuur dan op een organisatie waar foutloos gewerkt wordt. Want iedereen kent de uitspraak: waar gewerkt wordt, vallen spaanders En daar kun je beter open en transparant mee omgaan dan ervoor wegllopen.

Dat WZH de keuze heeft gemaakt om twee onafhankelijke klachtenbemiddelaars bij zich te laten werken toont aan dat ze belang hecht aan een zorgvuldige en cliëntvriendelijke procedure. Daarnaast staan natuurlijk ook de medewerkers en het management open voor het ontvangen en afhandelen van klachten.

Manja Verhoeven

“De verpleging staat open voor mijn eigenaardigheden”

Mevrouw Van den Ende woont ruim een jaar op de afdeling VerpleegdWonen in De Strijp. Ze is volledig afhankelijk van de verpleging. Een open gesprek met deze positief ingestelde dame.

U verblijft de hele dag in uw studio. Mist u het niet om de locatie in te gaan?

“Nee hoor. Er gebeurt hier ook van alles. Naast de verpleging die van alles moet doen, krijg ik ook veel aanloop. Mijn man komt om de dag langs, mijn jongste dochter en mijn zus ieder één keer per week en mijn oudste dochter eens per twee weken. Zij neemt soms ook haar kinderen mee. Dan krijg ik nog regelmatig bezoek van een vriendin en komen er verschillende andere mensen langs.”

U bent volledig afhankelijk van de verpleging. Heeft u het gevoel dat u open kunt zijn tegenover hen?

“Ja. En ze luisteren en beantwoorden het ook goed. Als iets moeilijk is, geven ze dat ook aan. Dat is prima. Ze mogen best af en toe zuchten als ze me met twee man moeten omdraaien. En ze zeggen het ook als ik even geduld moet hebben. Soms als ik iets vraag zijn ze met iemand anders bezig en moet ik even een half uurtje wachten. Het gaat allemaal in goed overleg. Ze houden ook rekening met mijn eigenaardigheden. De verpleging moet namelijk alles voor mij doen. En dat doen ze ook. Ik vind de verpleging erg lief.”



“Op mijn kamer hangen verschillende schilderijen. Mijn man heeft ze gemaakt.”



U houdt veel van kunst. Denkt u dat kunst een rol speelt in uw openheid?

“Ik denk dat mijn openheid meer in mijn karakter ligt, ik ben opgevoed in een heel open gezin. Wij praatten over alles. Als kind was ik ook al heel open en heel nieuwsgierig. Ik had overal belangstelling voor. Op latere leeftijd ben ik geschiedenis gaan studeren. Helaas heb ik dat moeten opgeven door mijn ziekte. Gelukkig heb ik mijn belangstelling ervoor kunnen overdragen aan mijn jongste dochter. Zij is archeologe geworden.”

Wat zou u mensen willen meegeven zo aan het begin van dit nieuwe jaar?

“Mensen zouden het niet alleen zichzelf naar de zin moeten maken maar ook een klein beetje aan een ander denken. Dat betekent niet dat iedereen een liefdadigheidsproject moet oprichten. Een beetje aandacht voor je eigen omgeving zou al voldoende zijn. En mensen zouden dingen eerder moeten loslaten en aanvaarden. Er gaat zoveel energie verloren aan dingen die niet kunnen.”

De Cliëntenraad in 2010

Het nieuwe jaar 2010 is weer van start gegaan. Voor de Cliëntenraad De Strijp houdt dit enige wijziging in het aantal leden in. 2010 gaan we van start met zeven leden, twee leden meer dan in 2009. In het volgende nummer van ‘Onder ons’ worden de leden met foto aan u voorgesteld. Door het barre winterweer in december hebben we dit helaas moeten uitstellen.

De Cliëntenraad De Strijp is een gemengde raad, van cliënten en familieleden, een cliënten-familieraad.

Vooruitlopend op het uitgebreid voorstellen van de leden, nu vast een kort voorproefje. Vanuit de cliënten van De Strijp hebben er drie zitting in de Cliëntenraad. Dit zijn de heer De Boer, mevrouw Van der Vlucht en mevrouw Vahle, afkomstig van de afdeling somatiek en VerpleegdWonen. De familieleden die zitting hebben in de raad zijn mevrouw Hoppenbrouwers, mevrouw Vlemmings en mevrouw Jansen. Mevrouw Jansen zal mogelijk op korte termijn de raad verlaten. Onafhankelijk voorzitter, zonder binding met WZH, is mevrouw Van der Giessen.

De raad zal zich in 2010 bezighouden met alle zaken die de cliënten aangaan, dit in goede verhouding met de organisatie van WZH De Strijp. U kunt hierbij denken aan veiligheid voor de bewoners, de interne prijzen voor bijv. de kapper, het ophangen van schilderijen, het eten en drinken (heel belangrijk voor de bewoners, zie de vorige ‘Onder ons’). We houden ons ook bezig met het beleid in De Strijp, de begroting en een groot aantal andere zaken. Zaken die meerdere instellingen van WZH aangaan worden behandeld in de Centrale Cliëntenraad, waarin iedere lokale raad een afgevaardigde heeft, die daar de standpunten van de lokale raad inbrengt.

De vergaderingen van de Cliëntenraad zijn openbaar en vinden plaats op elke 2e dinsdag van de maand. U bent van harte welkom op deze vergaderingen.

Mocht u punten willen inbrengen voor een vergadering, neemt u dan contact met de raad op door middel van een brief die u kunt inleveren bij de receptie van De Strijp. Of stuurt u de brief per post ter attentie van “De Cliëntenraad”.

Ook voor vragen kunt u zich wenden tot de raad, wij kunnen u zo nodig de weg wijzen waar u met uw vraag terecht kunt, of als het geen puur individuele vraag is deze behandelen in de Cliëntenraad. U kunt ook overwegen lid te worden van de raad om de cliëntenbelangen te behartigen voor cliënten die dat zelf niet meer kunnen. Graag zouden wij zien dat elke afdeling van De Strijp is vertegenwoordigd in de Cliëntenraad. Laten wij met uw hulp proberen dit voor elkaar te krijgen.

Het is voor u allen goed te weten, dat de deur van de Cliëntenraad altijd voor u openstaat!

Namens de Cliëntenraad De Strijp,
Wil van der Giessen, voorzitter
M 06 – 537 126 75



Openheid in religie

Een open toekomst met elkaar

Het sneeuwt, de winter is begonnen. Onderweg naar mijn werk loop ik door het park. Een wereld gaat voor me open. Vol verwondering kijk ik naar dwarrelende sneeuwvlokken. Wat zijn ze mooi en wat een apart licht geeft zo'n sneeuwvlakte. De bomen met hun takken zijn net wit kantwerk. Ik zie een vogelspoor in de sneeuw.

Als je met aandacht kijkt en luistert zie en hoor je veel. Als geestelijk verzorger mag ik kostbare, ontroerende levensverhalen horen. Elke keer ervaar ik dat als een wonder, een mens die zich opent voor de ander. Dan denk ik, wat heb ik toch een prachtig rijk beroep. Ik werk nu twee maanden in De Strijp en ook daar ben ik door mensen open ontvangen.

Openheid, transparantie is een belangrijke kernwaarde in de omgang met mensen. Het vraagt wel om veiligheid en respect voor elkaars mening en geloofsovertuiging. Juist dat laatste is voor mij belangrijk. Wie een open gesprek wil hebben moet de ander en zichzelf serieus nemen. Niet discussiëren en gelijk willen hebben, maar echt luisteren naar elkaar. Zo ontstaat er vertrouwen. Lukt dat niet, dan heerst er wantrouwen. Een gesloten wereld vol achterdocht en angst. Vertrouwen opent mensen, opent de toekomst. Een open toekomst met steeds weer nieuwe mogelijkheden waar je samen aan werkt. Een toekomst waar liefde is en zorg voor elkaar.

Dit doet me denken aan Dietrich Bonhoeffer. In de Tweede Wereldoorlog ging hij in het verzet. Als medeplichtige aan de aanslag op Hitler op 20 juli 1944 kwam hij in de gevangenis. Hij werd ter dood veroordeeld vanwege hoogverraad. Zelfs in barre omstandigheden bleef hij open en vertrouwen hebben in de toekomst. In de gevangenis schreef hij brieven aan Maria, zijn verloofde. Onderaan zo'n brief schreef hij als kerstgroet: 'Hier zijn nog een paar regels, die mij de laatste avonden zijn ingevallen. Ze zijn een Kerstgroet voor jou, onze ouders en zuster.' Drie maanden later op 9 april 1945 werd hij vermoord door de nazi's. Deze kerstgroet is wereldberoemd geworden. De regels zijn op muziek gezet. Rondom het nieuwe jaar wordt hij veel geciteerd en vaak gezongen. Hieronder een paar coupletten.

Door goede machten trouw en stil omgeven

Door goede machten trouw en stil omgeven,
behoed, getroost, zo wonderlijk en klaar,
zo wil ik graag met u, mijn liefsten, leven,
en met u ingaan in het nieuwe jaar.

Laat warm en stil de kaarsen branden heden,
die Gij hier in ons duister hebt gebracht,

breng als het kan ons samen, geef ons vrede.
Wij weten het, uw licht schijnt in de nacht.

In goede machten liefderijk geborgen
verwachten wij getroost wat komen mag.
God is met ons des avonds en des morgens,
is zeker met ons elke nieuwe dag.

Geestelijk verzorger, Adri van Oudenallen

Colofon

Onder ons
Tweede jaargang, nummer 1
Februari 2010

Redactieadres

WZH De Strijp
Polanenhof 525
2548 MP Den Haag
Telefoon: (070) 890 1400
E-mail: destrijp@wzh.nl
Website: www.wzh.nl/destrijp

Redactie

Tjerk Beekman
Kim Kreffer
Jolanda Beurze
Susan Deurloo
Charles de Vré (eindredactie)

Aan dit nummer werkten mee:

Mieke Snelleman, Mariëtte Schouten, Marlo Ophof, Sjef v.d. Drift, Melissa Huesken, Manja Verhoeven, mevrouw Van den Ende, Cliëntenraad en Adri van Oudenallen.

Fotografie

Tjerk Beekman
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 De Strijp maakt deel uit van WoonZorgcentra Haaglanden (WZH). WZH is een vernieuwende, toonaangevende 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 De Strijp 2010

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Alle rechten voorbehouden. 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 De Strijp.