

Zorg

Verbeteraars 2011

Jenneke van Veen
Verbeterprijs



Verpleging
Verzorging
& Thuiszorg **2011**



Winnaar Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011

Frankelandgroep Schiedam wint de Jenneke van Veen- Verbeterprijs 2011

Kwaliteitsverbetering in de langdurige zorg stimuleren en belonen, en de successen ervan onder de aandacht brengen. Dat is het doel van de jaarlijkse Jenneke van Veen-Verbeterprijs. Naast de Frankelandgroep waren Talma Hof in Emmeloord en Zandhove in Zwolle genomineerd.

Barbara Neerscholten is praktijkverpleegkundige bij Frankeland te Schiedam. Samen met afdelingshoofd Anne van Leeuwen stond ze aan de wieg van de aanpak waarmee Frankeland de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011 wint. Lees meer over dit project op pagina 2.

De Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011

De Jenneke van Veen-Verbeterprijs is een initiatief van ActiZ, VGN, LOC Zeggenschap in Zorg en Platform VG. Met deze jaarlijkse prijs willen zij afwisselend de kwaliteitsverbetering in de sector verpleging, verzorging en zorg thuis (VVT) en de gehandicaptenzorg stimuleren en belonen, en de successen ervan onder de aandacht brengen. Voor de editie van 2011 werden zorgorganisaties, professionals en cliëntenraden uit de VVT uitgenodigd hun verbeterprojecten in te zenden.

De jury heeft 45 inzendingen beoordeeld en drie projecten genomineerd. Na werkbezoeken aan deze drie werd de winnaar gekozen.

De inzendingen laten zien dat kwaliteitsverbeteringen in het leven en de zorg voor cliënten op allerlei manieren kunnen ontstaan. Het is volgens de jury van belang dat de verbeteringen worden gezien en met elkaar gedeeld. In deze publicatie brengen we daarom alle inzendingen voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011 bij elkaar. Zo kunnen zorgverleners en organisaties van elkaar leren, geïnspireerd raken en goede initiatieven overnemen.

In deze publicatie worden de inzendingen voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs VVT 2011 gepresenteerd. Elke inzending is gewaardeerd door de jury op basis van de criteria die zijn opgesteld voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs. Inzendingen met een hogere waardering zijn uitgebreider beschreven.

In 2012 gaat de prijs naar een organisatie in de gehandicaptenzorg.

De jury

In 2011 bestond de jury uit Jenneke van Veen (voorzitter), Joke de Vries (hoofdinspecteur Verpleging en langdurige zorg), Pieter Vos (voorzitter Stuurgroep Verantwoorde zorg VVT), Martin Boekholdt (voorzitter stuurgroep Kwaliteit VG) en Kitty Steltenpool-Visser (secretaris centrale cliëntenraad Omring). Jenneke van Veen ontving in 2010 bij haar afscheid van de Inspectie voor de Gezondheidszorg als eerste de Jenneke van Veen-Verbeterprijs. Dat gebeurde als blijk van waardering voor haar inzet voor de kwaliteitsverbetering van de zorg.

Een schilderij voor de winnaar

De Frankelandgroep te Schiedam, winnaar van de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011, ontvangt een schilderij van Marita Goudsblom (deels afgebeeld) met als thema 'je thuis voelen'. Het is gemaakt in 't Atelier van De Vonder, een ambachtelijk dagactiviteiten-centrum in Heerhugowaard. Daar werken cliënten met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. De bijzondere schilderkunst uit 't Atelier vindt haar weg naar een groot publiek, zowel via de eigen kunstuitlen als door verkoop van werk.

Kijk op www.devonder.st-er.nl.





Winnaar Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011, Frankelandgroep te Schiedam

Complexe opdracht, eenduidige instructie

Met goede instructies en een heldere overdracht ben je al half op weg naar effectieve wondzorg. De Frankelandgroep in Schiedam gebruikt er een dossier met wondfoto's voor. Die aanpak werkt aantoonbaar.

'Als een complexe wond snel geneest, verklein je de kans op gevaarlijke complicaties. Er zijn veel goede materialen en behandelingen om het genezingsproces te bevorderen. Maar die werken alleen als medewerkers de instructies voor de verzorging van een wond goed begrijpen.' Barbara Neerscholten is praktijkverpleegkundige. Samen met afdelingshoofd Anne van Leeuwen stond ze aan de wieg van de aanpak die Frankeland de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011 opleverde. Het hele proces van wondbehandeling wordt in foto's vastgelegd, met korte instructies van de praktijkverpleegkundige. 'Zo kan elke verzorgende precies zien hoe een complexe wond moet worden behandeld. Je voorkomt verkeerde interpretaties in een mondelinge overdracht. Of fouten bij het lezen van ingewikkelde instructies.'

Weer op stap

De aanpak van Frankeland werpt duidelijk vruchten af, vertelt Neerscholten. Bij een van de bewo-

ners is zo zelfs een amputatie voorkomen. In korte tijd was een onschuldige huidprobleem geëscaleerd tot een grote wond. De dermatoloog kon niets doen en de vaatarts zag uiteindelijk geen andere oplossing dan amputatie. Door een zorgvuldige wondbehandeling kreeg het team van Frankeland de zaak echter toch onder controle. 'De wond zal waarschijnlijk nooit helemaal genezen. Maar deze cliënt heeft wél zijn been nog. Nu kan hij weer met zijn rollator op stap.'

Gevoel van vertrouwen

Een ander succesverhaal komt van mevrouw Hoogenboezem. Op bezoek bij een vriendin stootte ze haar been en er ontstond al snel een lelijke wond. 'Ik dacht dat ik dood ging,' vertelt ze tijdens een bezoek van de jury. 'Ik heb veel pijn gehad, maar het gaf een veilig gevoel dat iedereen wist wat ze moesten doen met mijn been.'

De betrokken medewerkers bevestigen dit effect van de aanpak. Samantha Bekkers, verpleegkun-

dige in de aanleunwoningen: 'Geschreven instructies zijn moeilijk te volgen, zeker bij complexe wonden. Met een paar goede foto's zie je in één keer wat je moet doen. Je komt daardoor zekerder over en dat is heel goed voor het vertrouwen bij de cliënt.' Verzorgende Cornellie October, die veel nachtdiensten draait, vult haar aan: 'Mensen trekken in hun slaap soms hun wondverband los. Nu kan ik zo'n verband meestal zelf opnieuw aanleggen.'

Steun van de leiding

Door onderlinge afspraken en toegankelijke instructies is complexe wondzorg een breed gedragen verantwoordelijkheid binnen heel Frankeland, stelt de jury vast. De vernieuwing komt van de werkvloer, maar wordt duidelijk ook gedragen door de organisatie. Belangrijk, want alleen met steun van management en bestuur kan zorgverbetering echt beklijven. <



interview met juryvoorzitter Jenneke van Veen:

Het begint bij bevlogenheid op de werkvloer

Kwaliteitsverbetering in de langdurige zorg stimuleren en belonen, en de successen ervan onder de aandacht brengen. Dat is het doel van de jaarlijkse Jenneke van Veen-Verbeterprijs. De juryvoorzitter vertelt over de moeilijke keuze voor het beste project. En over de indrukwekkende resultaten van winnaars én genomineerden.

Het was geen eenvoudige taak voor de jury om uit de drie genomineerde projecten het beste te kiezen. Juryvoorzitter Jenneke van Veen: 'Alle drie verbeteren ze op heel verschillende wijzen het leven van de cliënt. De ligconcerten voor diepdemente bewoners van Zandhove in Zwolle waren aangrijpend en ontroerend. En FlavourFUN van Talma Hof in Emmeloord is een mooie manier om mensen met sondevoeding toch nog iets lekkers te laten proeven. Beide initiatieven verbeteren duidelijk de kwaliteit van leven.' Van Veen is onder de indruk van het 'verbeterpotentieel' in de ouderzorg. 'Veel ingezonden verbeteringen zijn op de werkvloer ontstaan. Het begint bij passie en bevlogenheid van de medewerkers. Maar het landt

natuurlijk pas als de organisatie er ook echt achter gaat staan.'

In veilige handen

De inzending van de Frankelandgroep scoorde uiteindelijk het beste op alle criteria voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011. De juryvoorzitter: 'Door instructies met wondfoto's voelen verzorgenden zich bekwaam om complexe wonden goed te verzorgen. En bewoners weten zich in veilige handen. Een indrukwekkend resultaat.' De jury roemt de optimale inzet van de verpleegkundige professe in het project. 'De praktijkverpleegkundige is in de lead, terwijl de arts via het dossier met foto's de medische kant goed in de gaten kan

houden. Bovendien is het een methode die heel eenvoudig zowel intramuraal als extramuraal kan worden ingezet, dus bijvoorbeeld ook in de thuiszorg.'

Verspreiden van goede ideeën

Een belangrijk aspect bij de jurybeoordeling was de vraag of andere professionals en organisaties de verbetering kunnen overnemen. Dat geldt volgens Jenneke van Veen voor alle drie de genomineerden. 'Frankeland wint nu weliswaar de prijs, maar de andere twee genomineerden worden ook in het zonnetje gezet. De organisaties achter de prijs gaan bovendien bespreken hoe we kunnen helpen bij de verspreiding van deze twee uitstekende verbeteringen.' <



In nauw overleg met de cliëntenraad heeft **Woonzorgcentrum Padua** het huishoudelijk reglement gereduceerd tot één zin: 'leef uw leven zoals u dat wilt'. Dat is de grootste kwaliteit van het leven!



Locatie Moermont van stichting tante Louise-Vivensis kent een 'palliatieve unit' voor mensen met dementie. Veel rust in de vorm van muziek en geuren. Leidraad: wat ervaart de bewoner als prettig?



Nominatie Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011, Talma Hof te Emmeloord

Proeven zonder (ver)slikken

Wie afhankelijk is van sondevoeding of dik vloeibaar voedsel, proeft nooit meer wat lekkers. Talma Hof in Emmeloord van Zorggroep Oude en Nieuwe Land bedacht iets heel eenvoudigs waardoor dat tóch weer kan: FlavourFUN.

Hoe simpel wilt u het hebben? In hooguit twee minuten maakt diëtiste Annemarie Klomp van een gaasje, verbandtape en een stukje gebak een heuse FlavourFUN. Door daarop te sabbelen, kan iemand met slikproblemen toch de lekkere smaak van gebak proeven. Een veiligheidsspeld op kleding of servet voorkomt dat het bolletje naar binnen schiet. Drop kan er trouwens ook in, of een stukje bloemkool. En zelfs bier of een cola-tic is te regelen. Daarvoor stop je gewoon een met drank doordrenkt wattenbolletje in de FlavourFUN.

Uitkomst bij slikproblemen

FlavourFUN is ontwikkeld in verpleeghuis Talma Hof in Emmeloord, onderdeel van Zorggroep Oude en Nieuwe Land. Samen met logopediste Heidi van Asperen gebruikt Klomp de methode al een paar jaar bij bewoners die volledig afhankelijk zijn van sondevoeding. Bijvoorbeeld omdat ze door een hersenbeschadiging of spierziekte niet meer

kunnen slikken. Maar het is ook een uitkomst voor mensen die alleen nog maar dik vloeibaar voedsel krijgen. Hun dieet is immers ook niet bepaald smaakvol. Klomp: 'Je merkt dat mensen het heerlijk vinden om eindelijk weer eens wat smaak in hun mond te hebben. Soms moeten ze eerst hun angst overwinnen dat ze zich verslikken. Maar door de constructie van de FlavourFUN gebeurt dat niet bij goed gebruik.'

Eenvoudig toepasbaar

De grote kracht is dat FlavourFUN een eenvoudige, goedkope en overal toepasbare methode is. Na enige instructie zou een cliënt de methode ook zelfstandig kunnen inzetten, eventueel met hulp van een mantelzorger. Talma Hof heeft een helder protocol geschreven, dat ook te vinden is op een speciale site: www.flavourfun.com. Een link naar een (Engels ondertiteld) YouTube-filmpje maakt het overnemen van deze verbetering heel een-

voudig. De uitdaging is nu om de methode over te dragen naar andere cliëntgroepen, bijvoorbeeld in de thuiszorg.

Aanschuiven met kerst

Klomp herinnert zich een oude dame met een groot gezin. 'Ze had negen kinderen en was altijd in de keuken in de weer geweest. Vooral bij de kerstdiners leefde ze zich helemaal uit.' De ziekte van Parkinson gooide echter roet in het eten. Ze trok zich steeds vaker terug op haar kamer. 'Voor haar was FlavourFUN een uitkomst. Ze kon weer bij haar familie aanschuiven bij het kerstdiner.' Collega Van Asperen vertelt van een jongeman met een hersentumor. 'Op 't laatst kon hij niet meer slikken. In de twee weken voor zijn overlijden heeft zijn moeder al zijn lievelingsgerechten voor hem gekookt. Zo kon hij elke dag toch nog een beetje genieten.' <



Nominatie Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011, Zandhove te Zwolle

De kracht van muziek

Voor diepdementerende ouderen is nauwelijks aanbod ontwikkeld. Hoe kun je deze groep nog een beetje kwaliteit van leven bieden? Met een bad van muziek, zo luidt het antwoord van Zandhove in Zwolle.

Twaalf bedden in een mooie, sfeervolle ruimte. Een eenvoudige, warme melodie op de gitaar. Drie medewerkers gaan van bed naar bed en zingen elke bewoner persoonlijk toe. Het is een welkomstlied, waarmee het maandelijkse ligconcert in verpleeghuis Zandhove stevast opent. De meeste bewoners sluimeren of slapen, maar je ziet ze opklaren als de muziek aan hun bed komt. Het gaat om diepdemente cliënten, die amper nog kunnen communiceren.

Geraakt door muziek

Muziektherapeute Annemieke de Vries is de drijvende kracht achter de ligconcerten voor deze bewoners van Zandhove, onderdeel van Zorgspectrum Het Zand. Samen met collega Brechtje Hallo, inmiddels geestelijk verzorger, haalde ze het concept naar Zwolle. 'Deze cliënten zijn lichamelijk en geestelijk ernstig beperkt. Alleen door goed te observeren en af te gaan op je gevoel, kun je

achterhalen of iemand zich prettig voelt. Muziek helpt daarbij. Het heeft de krachtige eigenschap om mensen te bereiken én te raken.' De Vries vertelt over een vrouw die haar moeder naar het ligconcert bracht. 'Ze moest weg voor een afspraak, maar al snel kwam ze terug in de zaal, mét haar man. Ze hebben het hele concert bijgewoond, enorm onder de indruk van wat de muziek met moeder deed.'

Rust en harmonie

Samen met collega-muziektherapeuten, stagiaires en vrijwilligers geeft De Vries de aanwezige bewoners een 'bad van geluid'. Vrijwilligers zitten bij de bedden en houden handen vast. Wie goed kijkt, ziet het effect van de muziek. Een breekbare dame ontspant haar stramme vingers, een ander volgt de zangers met haar blik. Een derde begint ineens luid te praten. De speciaal gearrangeerde muziek wordt live gespeeld, waarbij de meerstem-

mige zang rust en harmonie uitstraalt. Een speciaal instrument bootst de branding van de zee na. 'Halverwege bouwen we ruimte in voor improvisatie', licht De Vries na afloop toe. 'Dan kunnen we beter inspelen op wat er op dat moment gebeurt. Als iemand emotioneel wordt, zingen we zachtjes een geruststellende melodie.'

Weer éven glimmen

De ligconcerten hebben een vaste plek binnen Zandhove. De uren van de muziektherapeuten zijn geormerkt en gaan dus niet ten koste van hun overige therapieën. Er is een vaste groep vrijwilligers om de cliënten op te halen, en de afdelingen zorgen ervoor dat de bewoners op tijd klaar zijn voor het concert. De Vries: 'Met de ligconcerten kunnen we echt iets geven aan de groep die het moeilijkst te bereiken is. Hoe ver weg deze mensen ook zijn, hier zie je ze vaak weer éven glimmen.' <



Instellingsbeleid maak je met elkaar, bijvoorbeeld door samen een beleidsspel te spelen. Cliënten en medewerkers van **Zorggroep Groningen** werken zo spelenderwijs aan kernwaarden van de organisatie.



Bewoners van **Careyn De Ark** kunnen hun familie en vrijwilligers uitnodigen in het restaurant. Ook is de buurt er welkom. Mensen van buiten én binnen ontmoeten elkaar nu eerder.



AxionContinu: Alzheimerkoor Eigen-Wijs

Geen zorgen, lekker zingen

De innovatiecampagne 'Wij doen 't' van het Utrechtse AxionContinu leverde begin 2011 'een stortvloed van ideeën' op. Het Alzheimerkoor Eigen-Wijs kwam binnen de organisatie als beste uit de bus. Bij de Jenneke van Veen -Verbeterprijs 2011 haalde het koor nèt te weinig punten voor een nominatie.

Voor AxionContinu, een dienstverlenende organisatie voor ouderen in Utrecht en omgeving, is zorgvernieuwing ook een zaak van de werkvloer. Daarom startte de organisatie in 2011 een eigen 'innovatiecampagne'. De mooiste inzendingen van medewerkers werden gepresenteerd in het eenmalige (online) magazine *Wij doen 't*. Karin van Beek van de projectgroep: 'De kracht van ons innovatieprogramma schuilt in de passie van de mensen op onze locaties. Dat zag ik ook bij het Alzheimerkoor Eigen-Wijs in verpleeghuis Albert van Koningsbruggen.' Elke week zingen bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers daar samen de liedjes van vroeger, begeleid door een pianiste.

Initiatiefnemer Marianne de Jonge: 'Het belangrijkste is het samen bezig zijn op een gelijkwaardig niveau. Geen zorgen, lekker zingen, dát staat voorop.' Het koor zorgt voor een goede sfeer en voor saamhorigheid. 'Mensen vertellen soms hele verhalen naar aanleiding van een lied,' Karin van Beek ziet dat medewerkers het leuk en spannend vinden om zelf iets nieuws te gaan doen. En die inspiratie werkt aanstekelijk, heeft ze gemerkt. 'Waar onze medewerkers met het innovatieprogramma aan de slag zijn gegaan, zoeken teams elkaar nu vaker op. Het onderling motiveren en inspireren verbetert de zorg. En het levert ook nog eens meer werkplezier op.' <

'De zorg komt uit de harten van de medewerkers'

Het Livio-woonzorgcentrum Broekheurnerstedede in Enschede begroet zijn bewoners sinds jaar en dag met een gedicht over 'leefplezier'. Het is speciaal geschreven door een bekende stadsgenoot, de inmiddels overleden dichter Willem Wilink. 'Leefplezier' is ook het motto voor iedereen die hier woont of werkt, zegt mevrouw G. Okken-van Essen, voorzitter van de cliëntenraad. 'Volgens Twents gebruik willen we ook in dit huis een goed 'noaber' zijn. Elke nieuwe bewoner krijgt een welkomstbloemetje van een van ons. Zo weet iemand ook meteen waar hij of zij terecht kan met vragen.' De cliëntenraad is erg positief over de inzet van de medewerkers van Broekheurnerstedede. 'Ze staan altijd voor je klaar en komen zo nodig 's nachts even kijken. Juist het attent zijn en het aandacht hebben, maakt dat we hier zo'n goed leefklimaat hebben. Dat staat niet in het zorgplan; het komt uit de harten van de medewerkers. Het kost niks extra, maar is voor ons wel onbetaalbaar.'



Lückerheide: rustgevende massage

Belevingsgerichte zorg bij dementie

Verpleeghuis Lückerheide in Kerkrade besteedt veel aandacht aan de kwaliteit van leven van cliënten. Door een 'belevingsgerichte benadering' wordt elke cliënt in zijn of haar waarde gelaten. Rustgevende massages zijn daarbij een belangrijk hulpmiddel.

Verpleeghuis Lückerheide, onderdeel van de MeanderGroep Zuid-Limburg, is gespecialiseerd in de opvang van mensen met dementie. De wensen en de leefstijl van de individuele bewoners staan voorop. Om een persoonlijke levenssfeer te kunnen creëren, kent het verpleeghuis kleinschalige leefgemeenschappen met maximaal tien bewoners. De zorg is zoveel mogelijk 'belevingsgericht', en gaat uit van de universele menselijke behoefte aan veiligheid, vertrouwen en geaccepteerd worden. Om onrust bij bewoners te voorkomen, zet

Lückerheide verschillende middelen in, bijvoorbeeld muziek, planten en huisclowns. Bijzonder is het gebruik van etherische oliën en ontspanningsmassages. Alle medewerkers – maar ook familie en vrijwilligers – kunnen een cursus volgen voor het masseren van handen, voeten, rug, of nek en schouders. De massage geeft bewoners extra ontspanning en ze genieten er volop van. Voor familieleden blijkt het soms een hele geruststelling dat ze met een massage iets heel concreets kunnen doen voor hun naaste.

Servicecentrum Het Laar in Tilburg zendt 'Het Laar in beweging' uit

Het Laar in beweging



Still uit film 'Het Laar in beweging'

Twee keer per dag zendt Servicecentrum Het Laar in Tilburg 'Het Laar in beweging' uit. Dat gebeurt via het eigen televisiekanaal. Het gaat om korte filmpjes waarin bewoners samen met een medewerker bewegen op muziek. Cliënten kunnen de bewegingen nadoen, thuis of in een groepje. Alle filmpjes zijn gemaakt door medewerkers en vrijwilligers. Cliënten en medewerkers vervullen zo een voorbeeldfunctie voor anderen. Dat maakt de filmpjes herkenbaar voor de bewoners. Er zijn tien filmpjes, zodat Het Laar gedurende twee weken elke dag een andere kan uitzenden.



Het wijkteam **Malpertuis van GroenekruisDomicura** presenteerde zich op een buurtmiddag als spil in de wijkzorg. Wijkbewoners lopen nu eerder binnen, ook met eventuele zorgen om situaties in de buurt.



Op de locaties **Goes en Kruijningen** doet **Zorggroep Ter Weel** de proef 'Zorgcommunicatie online'. Via een applicatie krijgen wettelijk vertegenwoordigers 24 uur per dag toegang tot het digitale zorgdossier.



Jurylid Kitty Steltenpool:

'Goede ideeën verdienen brede verspreiding'

Ervaren cliënten concreet de effecten van een kwaliteitverbetering? Het was een belangrijk criterium voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011. Kitty Steltenpool, cliëntvertegenwoordiger in de jury, vertelt over haar bevindingen.

Voor haar bijdrage aan het slotberaad, waarin de jury de winnaar van de Jenneke van Veen-Verbeterprijs 2011 koos, had jurylid Kitty Steltenpool een forse lijst aantekeningen gemaakt. Steltenpool, secretaris van de centrale cliëntenraad van Omring, was aanwezig bij de werkbezoeken aan de drie genomineerde projecten. 'Weer kunnen genieten', 'aangrijpende reacties' en 'vertrouwen' zijn steekwoorden die ze optekende. Het zijn woorden uit het leven zelf, direct verbonden met de ervaring van cliënten.

Het beste bewijs

Net als de andere juryleden vond ze het lastig de beste inzending te kiezen, maar in het juryberaad ging ze uiteindelijk resoluut voor Frankeland. 'In Schiedam hebben we het verhaal van twee cliënten gehoord. Ze hadden met grote wonden

te kampen, en allebei zagen ze het leven op een gegeven niet meer zitten. Dat ze er nog steeds zijn, is het beste bewijs van de grote impact van deze inzending op het leven van cliënten.'

Tijdens het werkbezoek vroeg Steltenpool kritisch door of het succes vooral te maken had met de goede verbandmaterialen of met de specifieke aanpak van de wondzorg. 'Het materiaal is belangrijk, maar de doorslag gaf de systematische werkwijze, het enthousiasme van het team en het vertrouwen dat ze ermee bereiken bij de cliënt.'

Netwerken over zorgverbetering

Steltenpool is positief over veel ingezonden verbeteringen, maar plaatst ook wat kritische noten. 'Het is duidelijk dat in de zorg veel mensen goed bezig zijn. Maar bij sommige inzendingen dacht ik: hier zijn mensen op hun eigen eilandje

heel enthousiast bezig het wiel opnieuw uit te vinden. Het zou goed zijn als er in de zorg meer wordt uitgewisseld over ontwikkelingen in het werk. In deze tijd van sociale media is onderling netwerken over zorgverbetering toch een stuk eenvoudiger geworden.'

Helpen met oogsten

Overigens heeft Steltenpool er veel vertrouwen in dat de Jenneke van Veen-Verbeterprijs juist aan die uitwisseling een goede impuls kan geven. 'Het is mooi dat we als jury hebben vastgesteld dat de organisaties achter deze prijs óók een rol hebben bij het verspreiden van de ingezonden goede ideeën. Er is gezaaid, en we gaan nu ook helpen met oogsten.' <

Een eigen huis voor Jehovah's getuigen

Sinds enige tijd biedt de Rotterdamse zorgorganisatie Laurens onderdak aan een speciale woongemeenschap voor ouderen uit de kring van de Jehovah's getuigen. In Jah-Jireh worden ouderen verzorgd door deskundige medegetuigen, en dat gebeurt in een 'liefdevolle en geestelijk gezinde omgeving'. Levenspartners kunnen ook in de woongemeenschap wonen. Het sociale netwerk van mantelzorgers en vrijwilligers levert de zorg en ondersteuning. De professionele zorg is hierop aanvullend en wordt gegeven vanuit dezelfde beleving en intentie als de zorg door de omgeving. Teamleider Eunice Willemstein: 'Een van de bewoonsters is onlangs overleden. Op het laatst kon ze bijna niet meer praten. Met veel moeite maakte ze duidelijk dat de tijd in de woongroep haar zo gelukkig had gemaakt. Ze zei letterlijk dat het voelde of God haar had overgoten met zegeningen.'



© Zorginbeeld / Frank Muller

Huize Het Oosten: Nabije zorg

'Dit is het thuis van onze bewoners'

Te veel verschillende gezichten en een te losse band tussen bewoners en personeel. De oplossing voor dit probleem zocht het Biltthovense Huize Het Oosten in een platte organisatiestructuur met zelfsturende teams. Die leveren nu warme, deskundige zorg, met aandacht voor zorg, wonen én welzijn.

'Er is een veel betere band ontstaan tussen het vaste team van medewerkers en de kleine groepen bewoners. Medewerkers kennen de wensen van de cliënten en door de platte organisatiestructuur zijn er veel kortere lijnen.' Dat zegt Marieke Wenting, beleidsmedewerker van Huize Het Oosten. Het concept 'Nabije zorg', geleverd door kleine zelfsturende teams, doet recht aan de kwaliteiten van de medewerkers, aldus Wenting. 'Zij voelen zich gerespecteerd en uitgedaagd in hun werk.' Het team neemt binnen de kaders van het instellingsbeleid zelf beslissingen en evalueert jaarlijks het eigen functioneren, met de leiding-gevende als coach. Het Oosten heeft de vernieuwingen opgezet in nauwe afstemming met de cliëntenraad.

Voor 'Nabije zorg' was het nodig om bestaande afdelingen te splitsen in kleinere units. Elke unit kreeg een eigen huiskamer, zonder dat daarvoor ingrijpend verbouwd hoefde te worden. Wenting is het meest trots op de sfeer in huis, zowel onderling als tussen medewerkers en bewoners. 'Dit is het thuis van onze bewoners. Daar zijn onze medewerkers zich heel goed van bewust en ze handelen er ook naar.' Nabije zorg houdt onder meer in dat de verzorgenden zelf het initiatief nemen om meer naar het welzijn van de bewoner te kijken, legt Wenting uit. 'Het is warme en liefdevolle zorg. Welzijn heeft een heel grote plaats gekregen in Huize Het Oosten. Dat zien we nu ook terug in ons cliënttevredenheidsonderzoek.'



Het zorgservicepakket van Eveen laat klanten in Noord-Holland met een verzorgingshuisindicatie langer thuis wonen. Zij kunnen sparen voor servicediensten en hebben één aanspreekpunt.



Verpleeghuis den Es van Azora biedt speciale dagbesteding aan bewoners met Korsakov, van administratief werk tot creatief bezig zijn. De vaak nog vitale bewoners verleggen zo hun grenzen.

HilverZorg: dagstructuur bij beginnende dementie

Van 'moeten' naar 'ontmoeten'

Trefpunt: 'Verrassend zijn de contacten die in de groep ontstaan. De gesprekken aan tafel zijn levendiger geworden. Er zijn nieuwe vriendschappen opgebloeid, en zelfs een paar liefdesrelaties.' HilverZorg heeft de ervaringen met de aanpak vastgelegd in een handboek. Dit is tot stand gekomen door observaties van de bewoners in het Trefpunt en met hulp van alle betrokken medewerkers. Van den Esschert: 'Bij het Trefpunt heeft het moeten plaatsgemaakt voor vrijwillig ontmoeten. Een mooi uitgangspunt voor betere zorg aan mensen met een beginnende cognitieve stoornis.' <



© W.J. Ritman

Revalidatie in De Zorgboog

Revalidatieafdeling De Overt van De Zorgboog in het Noord-Brabantse Bakel is eind vorig jaar gestart met het project 'therapeutisch klimaat'. Dit staat voor een actieve sfeer op de afdeling. Ook geeft het therapeutisch klimaat structuur aan de dag. Iedere revalidant wordt gestimuleerd om in eigen tempo en met eigen aandachtspunten aan zijn of haar revalidatie te werken. Uit een effectmeting blijkt dat de revalidanten gedurende de dag actiever bezig zijn met therapeutische activiteiten. Ze steken veel minder tijd in passieve tijdsbesteding zoals slapen. Ook vindt er aanzienlijk meer interactie plaats tussen de revalidanten. Zij stimuleren elkaar en vinden steun bij anderen.



© Zorginbeeld / Frank Muller

Actieve, mobiele bewoners en meer contacten binnen de groep. En een veel levendiger uitwisseling aan tafel. Zo bloeiden op St. Carolus zelfs een paar liefdesrelaties op.

In woonzorgcentrum St. Carolus, onderdeel van HilverZorg te Hilversum, krijgen bewoners met beginnende dementie veel ondersteuning bij hun dagstructuur. Daarbij spelen de maaltijden een grote rol. Beginnend bij het ontbijt, dat op het eigen appartement wordt bezorgd, tot aan de warme maaltijd 's avonds in het Trefpunt. Elke middag is er bovendien ruimte voor gezellig samenzijn en een activiteit. Bewoners blijven daardoor actiever en houden de regie over hun leven beter vast. Er ontstaat veel meer onderling contact en nieuwe bewoners worden sneller opgenomen in de groep. Marianne van den Esschert, teamleider van het

De belevingsgerichte tuin van Careyn Rozenhof

'Met hulp van lokale sponsors uit Naaldwijk en omstreken hebben we onze tuin weten om te toveren tot een belevingsgerichte tuin. Onze dementerende cliënten kunnen nu in een beschutte en prikkelende omgeving genieten, in de tuin werken en de natuur beleven. En dat werkt! De bewoners doen nieuwe energie op. Ze zijn zich meer bewust van het leven en worden geprikkeld om in actie te komen.'

Van kruisbesmetting naar kruisbestuiving

AriënsZorgpalet, ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente en Zorggroep Sint Maarten voeren sinds eind 2008 een gezamenlijk hygiënebeleid. Naast basis-hygiëne gaat het om maatregelen rond cliënten die drager zijn van multiresistente bacteriën. Hygiënist Ria Hoentjen: 'Zeker bij deze groep is het belangrijk dat medewerkers weten wat effectieve hygiënemaatregelen zijn. Deze moet je goed afstemmen op de cliënten, met zo min mogelijk inbreuk op hun woon- en leefsituatie.' De medewerkers gebruiken protocollen op een speciaal ontwikkelde website: ZIPnet. Collega Lian Clemens: 'Als hygiënist geven wij informatie om ongerustheid en angst onder medewerkers weg te nemen. Zo kunnen we voorkomen dat onnodig strenge hygiënemaatregelen worden ingezet.'



Verpleeghuis **Lückerreide van de MeanderGroep** gaat wekelijks een half uur met dementerende bewoners op stap. Aandacht, lekker bewegen en herkenbare gezichten doen de wandelaars goed.



Een actieve bijdrage van het hele team aan organisatie en planning geeft iedereen op **locatie De Klaarbeek van Viattence** een gevoel van ruimte. Voor aandacht en een écht gesprek met de cliënt.

Stichting tanteLouise-Vivensis: gastvrijheid als concept

Samen à la carte eten

Gastvrijheid is soms vooral een vorm van zichtbaarheid. Door medewerkers van back-office naar front-office te verplaatsen, komen zij meer in contact met de cliënten. Zo doet de kok van tanteLouise-Vivensis zijn werk weer op locatie.

Voorheen maakten de cliënten van Stichting tanteLouise-Vivensis in westelijk Brabant twee weken van tevoren hun menukeuzes. Hun maaltijden werden ergens ver weg op een centrale locatie bereid. Met het nieuwe 'gastvrijheidsconcept' veranderde dit drastisch. Bewoners maken nu à la minute hun menukeuze, waarna de kok de maaltijd ter plekke bereidt. Gevolg: meer keuzevrijheid, een intensere beleving van geur en smaak en de mogelijkheid om zelf te bepalen wanneer en wat men eet.

Bijkomend voordeel is dat bewoners weer zelfstandiger worden en steeds meer eigen initiatief tonen, aldus Denie van Nispen, manager Horeca.



'En er ontstaat bij de bewoners een grotere onderlinge betrokkenheid. De maaltijden worden niet meer standaard naar de kamer gebracht. Iedereen die dit nog kan, komt naar het restaurant voor het avondmaal. Zo eten cliënten gezellig samen, in plaats van alleen op hun kamer.' Inmiddels zijn er volgens Van Nispen heel wat 'eetclubjes' ontstaan van bewoners die regelmatig samen aan tafel zitten. Er is ruimte om de gezelligheid op te zoeken, maar voor wie dat wenst zijn er ook rustige hoekjes beschikbaar. 'En', zo benadrukt hij: 'wie echt liever op de eigen kamer eet, kan dat gewoon blijven doen.' <

Cicero Zorggroep levert passende zorg bij Parkinson

Mensen met de ziekte van Parkinson die niet langer thuis kunnen functioneren, kunnen sinds eind 2010 terecht in **Zorgcentrum Schuttershof te Brunssum**. De medewerkers van de speciaal ingerichte verpleegafdeling Plataan zijn specifiek geschoold in de zorg voor deze doelgroep. Voorheen ontbrak in de regio een dergelijke gespecialiseerde afdeling als schakel in de keten. Met de verpleegafdeling is voor deze doelgroep een aanbod-op-maat gecreëerd. In het eigen waarderingsonderzoek van de Zuid-Limburgse Cicero Zorggroep geven cliënten gemiddeld een 9 voor het personeel én voor de instelling. Ze zijn goed opgevangen en waarderen het dat medewerkers veel weten van hun ziekte. Ook vinden bewoners dat de afdeling goed is aangepast op Parkinsonpatiënten.

Wilgaerden: netwerkbijeenkomsten voor nieuwe bewoners

Stimulans voor onderlinge uitwisseling

Nieuwe bewoners van een verzorgingshuis vinden het soms moeilijk om 'zomaar' contact te leggen met hun burens. Met netwerkbijeenkomsten helpt Wilgaerden mensen op weg in hun nieuwe woonomgeving.

Ouderen die in een verzorgingshuis gaan wonen, verwachten vaak dat ze het beter zullen krijgen op het gebied van sociale contacten. In de praktijk gaat dat niet altijd vanzelf. Daarom heeft Wilgaerden voor al haar zestien locaties in West-Friesland een introductieprogramma opgezet in de vorm van 'netwerkgroepen'. De deelnemers maken kennis met elkaar en gaan in gesprek over onderwerpen die door de begeleiders of door henzelf worden ingebracht. Door het uitwisselen van persoonlijke ervaringen ontstaat een proces, waardoor contacten zich kunnen ontwikkelen. Zo hoopt Wilgaerden eenzaamheid onder cliënten te voorkomen.



© Zorginbeeld / Frank Muller

De groepen kennen een roulerend systeem: steeds maakt de langst deelnemende cliënt plaats voor een nieuwe bewoner. De netwerkbijeenkomsten worden in de meeste gevallen begeleid door verzorgenden niveau 3, die volgens het principe van 'train de trainer' zijn opgeleid door de raads- en vertrouwenspersonen van Wilgaerden. Via een coachingstraject kunnen de begeleiders het project op hun locatie na verloop van tijd zelf verder ontwikkelen en in stand houden. De netwerkbijeenkomsten lopen nu ruim vier jaar en hebben inmiddels een vaste plaats veroverd in het aanbod van Wilgaerden.

Triage in verpleeghuis Margriet

Veel bewoners van **verpleeghuis Margriet**, onderdeel van de **Nijmeegse ZZG zorggroep**, zijn kwetsbare ouderen met complexe zorgvragen. Een goede triage maakt het mogelijk om de urgentie van een eventuele hulpvraag te kunnen beoordelen. Verpleegkundigen en verzorgenden hebben daarvoor een triage-handboek beschikbaar. Van de 22 meest voorkomende problemen staan daarin duidelijke criteria om te bepalen of een probleem acuut, dringend of routine is. Het handboek reikt vragen aan die je jezelf kunt stellen, en het bevat adviezen en achtergrondinformatie. Om veranderingen in de gezondheidstoestand tijdig te signaleren, gebruikt verpleeghuis Margriet bovendien het Early Warning Signs-systeem (EWS). Op bepaalde momenten meten verpleegkundigen de vitale functies van een bewoner. EWS wordt veel in ziekenhuizen gebruikt, maar in de verpleeghuiswereld is het nieuw.



Elke locatie van **Markenheem** heeft een eigen tv-station. Met beelden van voetballende kleinkinderen of de lokale kermis halen bewoners de vertrouwde buitenwereld hun appartement binnen.



Er even tussenuit zijn, daar kikkert iedereen van op. Cliënten van **Woonzorgcentrum Bunninchem van QuaRijn** kunnen met de rolstoelbus nu letterlijk alle kanten uit. Dat zorgt voor tevreden gezichten.

'Op één lijn met het medicijn'

De juiste medicatie op het juiste moment voor de juiste cliënt. Dat is het resultaat van een succesvol verbetertraject rond medicatieveiligheid in de thuiszorg, uitgevoerd door Zorggroep Almere. Willeke Oxener, manager Thuiszorg V&V: 'Nieuw in ons project is de inzet van ICT bij de dubbele medicatiecheck. Studenten van de Hogeschool Windesheim Flevoland hebben verschillende mogelijkheden onderzocht en ons geadviseerd over de beste ICT-toepassingen.' Tijdens het project werkte de zorggroep met Evernote, een online applicatie om notities in op te slaan. In de nabije toekomst wil Oxener gebruik gaan maken van iPads. 'Met zo'n apparaat kun je bijvoorbeeld bij een cliënt foto's maken van de instellingen van de infuuspomp. Door die foto's met collega's te delen, wordt het makkelijker om de dubbele medicatiecheck te doen. De medicatieveiligheid is inmiddels een vast agendapunt in het werkoverleg van de diverse discipline,' vertelt Oxener. 'Door onze voortgang steeds te meten, kunnen we daadwerkelijk aantonen dat de medicatieverstrekking veiliger wordt.'



Omring: klein, veilig en vertrouwd

Bij **Omring**, een zorgorganisatie in Noord-Holland Noord, vormen dementerende bewoners samen met de medewerkers een echt huishouden op kleinschalige woonlocaties. In een vertrouwde en veilige omgeving doen ze de dingen die ze kunnen en willen doen. Familieleden nemen actief deel aan het leven van de bewoners. Ook zij moeten zich in de groepswooning welkom voelen. Familieleden en medewerkers werken vanuit een integrale visie nauw samen, leren van elkaar en houden elkaar scherp. De multidisciplinaire aanpak van Omring is vastgelegd in een handboek. Managers en medewerkers van alle afdelingen met dementerende bewoners zijn betrokken bij de implementatie. Ook wordt er een film gemaakt om de nieuwe praktijk van kleinschalige zorg in alle dimensies te kunnen belichten.

Vilente: geen onrustbanden meer

In Nederland wordt binnen de zorg hard gewerkt aan het terugdringen van het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals 'onrustbanden' in bed en stoel. Carry Putman, beleidsmedewerker van **Stichting Vilente in Ede**: 'Vroeger dachten we veilige zorg te bieden door mensen te fixeren. Inmiddels is duidelijk dat je op die manier vaak juist meer schade toebrengt. Je vermindert de levenskwaliteit bij mensen, verzwakt lichaam en geest en cliënten worden er onrustig, depressief, eenzaam en boos van.' In 2008 startte Vilente een pilot binnen het landelijke Zorg voor Beter-traject. Aansluitend zijn met het project Zorg voor Vrijheid – met geld 'van buiten' – de beste alternatieven uit de pilot op grotere schaal verwezenlijkt. Putman: 'We wilden niet zomaar stoppen met vrijheidsbeperkende maatregelen, maar goede voorwaarden creëren voor veilige zorg.'

BrabantZorg komt klantbeloftes na

In de zorg ligt veelal de nadruk op medische zorgverlening. Maar klanten vinden niet-medische zaken in de dienstverlening vaak net zo belangrijk. Om beter zicht te krijgen op de werkelijke vragen en wensen van klanten, werkt **Stichting BrabantZorg** op haar locatie Odendaal in Sint Oedenrode met 'klantbeloftes'. In gesprekken met de cliënt wordt vastgesteld wat de behoefte is aan zorg en diensten, waarna Odendaal belooft dit te zullen realiseren. Locatiemanager Wil van de Laar: 'Bij sommige supermarkten krijgt een klant die als vierde in de rij aansluit zijn boodschappen gratis. Wij delen bossen bloemen en dinerbonnen uit als we onze afspraak niet nakomen.' Klantbeloftes helpen om ook buiten de medische kaders te denken en te handelen. En de aanpak stimuleert cliënten om direct te formuleren wat zij belangrijk vinden. Een evaluatie laat heel praktische resultaten zien. Van de Laar: 'Er komen minder verschillende zorgverleners aan het bed en er zijn minder verstoringen, bijvoorbeeld door een pieper die afgaat. Zo kunnen onze medewerkers met meer aandacht zorg verlenen.'



Collega's leren van collega's

Verpleeghuis Hogewey van Vivium Zorggroep opende in 2009 in Weesp een 'wijk' voor dementerende bewoners: De Hogeweyk. In deze speciaal ontworpen woonwijk staan 23 woningen, verdeeld over zeven zogeheten 'leefstijlen', van 'stads' of Goois tot 'huiselijk' of Indisch. Samen met een vast team voeren de bewoners er hun eigen huishouden. Er zijn straten, pleinen en een parkje, en voorzieningen als een café en een theater. Cliënten merken dat er respect is voor hun persoon en leefstijl. De nadruk ligt op het beleven van gezondheid. En op de vrijheid om de dagelijkse dingen te doen zoals je altijd gewend was. De wijk past bij een visie op kleinschalig wonen met leefstijl, die Hogewey al in 1993 ontwikkelde. De meerwaarde van de kleinschalige aanpak wordt sinds 1994 elk jaar gepresenteerd op de Hogeweybeurs. Medewerkers geven er workshops om bezoekers van collega-instellingen te inspireren. De organisatie van de beurs, en van aanvullende activiteiten als werkbezoeken en studiedagen, is neergelegd bij de Stichting Hogewey Educatief.



De iPad biedt medewerkers van **Orbis Thuiszorg in de Westelijke Mijnstreek** veel mogelijkheden. Zij plannen digitaal, tonen instructie-filmpjes of draaien geruststellende muziek tijdens een behandeling.



Het Rosa Spier Huis biedt kunstenaars en kunstwetenschappers een veilige haven, bijvoorbeeld met klankschalen, percussie, tai chi, filosofische lezingen, voorleesochtenden en culinaire middagen.

BrabantZorg: Bed & Breakfast Maaszicht

Zelf ervaren hoe afhankelijkheid werkt

Leren door te ervaren, door zelf mee te maken wat het verblijf in een verzorgingshuis met je kan doen. Medewerkers die zich daarvan bewust zijn, vertalen hun ervaring naar betere zorg.

De klant centraal, dat is waar BrabantZorg voor staat. Maar hoe doe je dat concreet? In het verzorgingshuis Maaszicht in Grave kruipen medewerkers daarvoor als het ware in de huid van hun cliënten. Dat doen ze als 'simulant' in het project Bed & Breakfast Maaszicht. Teammanager Karin Tamboer: 'Het gaat om ondervindend leren. Hoe is het om te wonen in een zorgcentrum? Welke gevoelens wekt het bij je op? Dat kun je onderzoeken met interviews of afleiden uit landelijke onderzoeken. Maar het werkt veel beter als medewerkers daadwerkelijk als cliënt hier verblijven.' In de simulatie is de medewerker 24 uur te gast in het zorgcentrum. Hij of zij neemt daarbij de rol aan van cliënt. De 'cursist' krijgt een gefingeerd zorgleefplan en er wordt een zorgzwaartepakket vastgesteld. De medewerkers die de 'zorg' leveren,



doen dat zoals ze het dagelijks voor 'echte' bewoners doen. Tamboer: 'Zo krijgen onze mensen inzicht in hoe het is om te leven in een zorgcentrum. Wat betekent het bijvoorbeeld om afhankelijk te zijn? Welk effect heeft een bepaalde bejegening op je welzijn?' Een belangrijke uitkomst is de concrete ervaring hoe snel je als bewoner gehospitaliseerd raakt. 'Zelfs binnen de 24 uur van een simulatie ontstond vaak al een gevoel van afhankelijkheid en een verlies van eigen initiatief. Dát willen we niet voor onze bewoners! Daarom gaan we aan de slag met instrumenten die cliënten bewust houden van het belang zoveel mogelijk zelf te blijven doen.' <

Een pluim voor de locatie-manager van Duinrand

Verbeteren van zorg is altijd mensenwerk. Dat bedachten Cobie Jansen en Ria Wassenaar, leden van de cliëntenraad van DSV-woonzorgcentrum Duinrand in Katwijk. 'Voor ons verdient locatie-manager Eric Bartels een prijs voor zijn persoonlijke inbreng in de kwaliteitsprojecten van Duinrand. Een voorbeeld? Iedere bewoner heeft nu een medicatiekastje met slot op eigen kamer, waar de medicijnen op naam in staan. Dat levert beduidend minder medicatiefouten op.' Uiteraard is de verbetering niet het werk van één persoon, benadrukt de cliëntenraad. 'Het management en het personeel van Duinrand hebben alle veranderingen met plezier en grote inzet waargemaakt. Als cliënten ervaren wij dat de zorg hier op een respectvolle en verantwoorde manier wordt geboden.'



gezicht. De woonbegeleiders hebben een belangrijke signalerende rol als het gaat om wensen en behoeften, maar ook als iemand bijvoorbeeld eenzaam lijkt of zich niet lekker voelt. De verzorgenden, de tweede functie in huis, houden zich binnen elk team met de zorg bezig. En ieder team heeft een eigen verpleegkundige. Zij is aanvoerder van het team en eindverantwoordelijk voor de kwaliteit.

Volgens Suzanne Broens, manager kwaliteit, zijn bewoners, familie én medewerkers erg enthousiast. 'De kwaliteit van zorg is aanmerkelijk gestegen en het ziekteverzuim is fors gedaald. De medewerkers hebben ervaren dat je in korte tijd veel kunt veranderen, door zelf aan de slag te gaan en werkelijk voor het belang van de bewoners te kiezen.'

Cliëntenrouting in De Orangerie

Hoe vaak staan niet de mogelijkheden van zorgverleners centraal in plaats van de behoefte van de cliënt? Dat vroeg Woonzorgcentrum de Orangerie van de Nijmeegse ZZG zorggroep zich af. Het antwoord vonden in 'cliëntenrouting'. Locatiemanager Grete Visser: 'We volgen de cliënt vanaf het moment dat hij of zij hier aanklopt, totdat iemand de Orangerie weer verlaat of bijvoorbeeld overlijdt. We lichten de kritische momenten in de route eruit en we pakken ze ter plekke aan. Zo verbeteren we direct alle zaken waarover onduidelijkheid bestaat, zodat onze cliënten zich zo prettig mogelijk en gehoord voelen. 'Alle disciplines binnen de Orangerie – technische dienst, zorg, huishouding, zorgbemiddelaar, secretaresse – zitten nu bij elkaar en maken heel concrete afspraken. 'Er wordt niet meer op elkaar gemopperd, maar écht samengewerkt.'

Sensire: droomsessies voor beter beleid

Welzijn en service gaan vóór zorg

Alle verandering begint bij een droom. Daarom organiseerde Het Weerdje een 'droomsessie' met bewoners, familie en medewerkers. Door slimmer, leuker en beter te werken, heeft het Doetinchemse woonzorgcentrum al veel wensen kunnen verwezenlijken.

In woonzorgcentrum Het Weerdje, onderdeel van Sensire, zijn dromen geen bedrog. Om vrijuit te bespreken wat er zoal beter kon in huis, organiseerde Het Weerdje een 'droomsessie' met de bewoners, hun familie en de medewerkers. Belangrijkste uitkomst: werk meer vanuit de vraag van de bewoners. Aansluitend zijn de medewerkers samen gaan bedenken hoe Het Weerdje de (soms heel eenvoudige) dromen zou kunnen verwezenlijken. Uitkomst: minder functies, kleinere, zelfsturende teams, en welzijn en service vóór zorg. Inmiddels spelen de 'woonbegeleiders' de centrale rol voor welzijn en service. Ze zijn de hele dag aanwezig en zijn daardoor een vast en vertrouwd



Nieuwe bewoners van 't Kampje van Zorggroep De Vechtstreek krijgen een stevig Welkomstboek, met duidelijke informatie en mooie foto's. Dat geeft houvast in een tijd waarin er al veel op ze afkomt.



Dementerende ouderen vinden in locatie Ittmanshof van Zorggroep Noordwest-Veluwe een veilige en herkenbare omgeving. Huiskamers zijn ingericht in jaren '40/'50 stijl, uit de jonge jaren van de bewoners.

**Zorg
verbeteraars
2011
bedankt voor
jullie
inspiratie**

Colofon

Tekst:

Marc van Bijsterveldt, Baarn

Eindredactie:

ActiZ, organisatie van zorgondernemers

Vormgeving:

Mariël Lam grafisch ontwerp BNO,
's-Hertogenbosch

Druk:

Libertas, Bunnik

Publicatienummer: 11.027

Publicatiedatum: december 2011

© ActiZ december 2011

Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Voorts alle rechten voorbehouden.

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

ActiZ, organisatie van zorgondernemers

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 8258
3503 RG Utrecht

Telefoon (030) 273 93 93

Fax (030) 273 97 87

info@actiz.nl

www.actiz.nl

Alle zorgverbeteraars van 2011 op een rij

Organistie en locatie	telefoonnummer	email contactpersoon
Alzheimer Nederland, Zwolle	038 466 23 88	annekescholten@tele2.nl
AriënsZorgpalet, ZorgAccent & TNWT, Zorggroep Sint Maarten, Gereia	053 537 56 66	r.hoentjen@zorggroepsintmaarten.nl
AxionContinu, Albert van Koningsbruggen	030 282 23 11	jblok@axioncontinu.nl
Azora, Den Es	0315 258 484	activiteitencentrum.denEs@Azora.nl
BrabantZorg, Odendael	0413 474 911	wil.van.de.laar@brabantzorg.eu
BrabantZorg, Maaszicht	0413 362 951	jeroen.hankel@brabantzorg.eu
Careyn, Rozenhof	0174 62 66 65	p.vandijk@careyn.nl
Careyn, De Ark	0174 29 36 47	a.nadorp@careyn.nl
Cicero zorggroep, Schuttershof	045 400 23 00	j.sampermans@cicerozorggroep.nl
De Zorgboog, Afdeling de Oevert	0492-348134	elke.van.der.heijden@zorgboog.nl
DSV, Duinrand	071 402 40 41	riawassenaar@ziggo.nl
Evean Thuiszorg NHN, Alkmaar	072 5199309	aeradus@evean.nl
Frankelandgroep, Frankelandzorgcentrum	010 426 49 25	m.dejong@frankelandgroep.nl
Groenkruis Domicura, Malpertuis	0649387848	a.aldenhuijsen@gkdzorg.nl
HilverZorg, WZC St. Carolus	035 621 71 54	r.vdheiligenberg@hilverzorg.nl
Huize Het Oosten, Huize Het Oosten	030 274 46 00	mwenting@huizehetoosten.nl
Koninklijke Visio, De Vlasborch	073 684 88 88	mayvanheijst@visio.org
Laurens, Nijveld	010 289 81 93	b.janse@laurens.nl
Livio, Broekheurnerstedede	0534 602 100	m.van.keulen@livio.nl
Markenheem, Doetinchem	0314 376 010	a.endeman8@upcmail.nl
Omring, Omring	0229 206 777	jvanaert@omring.nl
Orbis Thuiszorg Westelijke Mijnstreek, Sittard	06 46411755	m.ploumen@orbisconcern.nl
QuaRijn, Bunninchem	0343 459480	j.timmer@quarijn.nl
Respect Zorggroep Scheveningen, Bosch en Duin	070 306 10 20	a.verdult@rzgs.nl
Rosa Spier Huis, Laren	035 5381830	ankievytopil@hotmail.com
Sensire, Terborg	0314 356 340	s.broens@sensire.nl
Servicecentrum Het Laar	013 465 77 00	r.dehaas@hetlaar.nl
Stichting tante Louise Vivensis, Locatie Moermont, team PG intensieve zorg i.s.m. behandelaars	0164 271 300	antoinette.vanderheijden@ tantelouise-vivensis.nl
Stichting tanteLouise-Vivensis, Bergen op Zoom	0164 713 300	denie.vannispn@tantelouise-vivensis.nl
Stichting Vilente, Kenniscentrum centraal bureau	0318 488 880	c.putman@vilente.nl
Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe, Ittmannshof	0341 564 564	sandra.oldewarris@znwv.nl
Verpleeghuis Lückerheide, Afdeling Roos	045 545 69 44	angelicaheijnen@mgzl.nl
Verpleeghuis Lückerheide	045 545 69 44	mathgulpers@mgzl.nl
Viattence, De Klaarbeek	0578 578 400	tmdl1k@viattence.nl
Vivium Zorggroep, Verpleeghuis Hogewey	0294 210 500	y.vanamerongen@vivium.nl
Wilgaerden, Centraal Bureau	0229 287 728	e.fieseler@wilgaerden.nl
Woonzorgcentrum Padua, Padua	013 540 86 00	k.theeuwes@dewever.nl
Zorggroep Almere Thuiszorg	036 545 40 84	woxener@zorggroep-almere.nl
Zorggroep De Vechtstreek, 't Kampje	0294 233 159	j.stortelder@szdv.nl
Zorggroep Groningen, Maartenshof	050 535 41 00	c.ietswaart@zorggroepgroningen.nl
Zorggroep Oude en Nieuwe Land, Verpleeghuis Talma Hof	0527 619 161	a.klomp@zorggroep-onl.nl
Zorggroep Ter Weel, Goes en Kruiningen	0113 216 878	andre.lokerse@terweel.nl
Zorgspectrum het Zand, Zandhove	038 468 76 00	a.devries@hetzand.nl
ZZG zorggroep, verpleeghuis Margriet	024 327 51 11	m.degroen@zzgzorggroep.nl
ZZG zorggroep, De Orangerie	024 327 52 30	g.visser@zzgzorggroep.nl

actiz
organisatie van zorgondernemers

VGN VERENIGING
GEHANDICAPTENZORG
NEDERLAND

LOC
ZEGGENSCHAP
IN ZORG

Platform VG

Met het project het Goede Gesprek kiest **Visio De Vlasborch** voor de dialoog om de bejegening te verbeteren. Het plaatst de dingen en de mensen naast, in plaats van tegenover elkaar.

Wandelen en bewegen op muziek is goed voor conditie en geheugen. **Afdeling IJssel-Vecht van Alzheimer Nederland** biedt dementeren-den en hun partners een bewegingsprogramma.

Cliënten van **Respect Zorggroep Scheveningen** werken actief mee aan kwaliteit. Dat gebeurt via de Respect Corporate Engine, een (online) communicatieplatform voor manager, professional en cliënt.