

# Volckaert

## Waarom is het extra geld besteed?

"Aan een deskundigheidsmix die past bij de verschillende zorgzwaartepakketten. En die deskundigheid ligt duidelijk hoger dan wat in vergelijkbare verpleeghuizen wordt ingezet. Daarom zijn ook onze loonkosten hoger dan bij collega-verpleeghuizen. Bovendien blijkt uit een onlangs gepubliceerd onderzoek dat de kostprijs van die deskundigheid hoger ligt dan het tarief dat we ervoor krijgen. Die extra middelen hebben we nu, na een paar jaar, echt nodig om de deskundigheid die we inzetten ook te kunnen betalen. Zo besteden we een miljoen aan opleiden om ons doel te bereiken: niet alleen meer handen, maar ook 'hersens aan het bed'. Verder besteden we het geld aan technologie voor de zorg: dat noemen we start-ups. Een voorbeeld zijn de video's die we maken voor een transfer van een cliënt. Die kan dan bijvoorbeeld precies laten zien wat er moet gebeuren om hem van het bed naar de stoel te helpen."

## Hoe is deze keuze gemaakt?

"We zijn heel erg bezig met het thema eigenaarschap. Bij medewerkers én cliënten. Daar hoort opleiden bij: van 'hoe maak je gebruik van een cliëntendossier?' tot 'welke communicatieve vaardigheden heb je nodig voor een rapportage die de cliënt óók kan lezen?' Wij vinden dus niet dat daar per definitie extra capaciteit voor nodig

is. In die laatste fase van het leven moet de betrokkenheid van de familie groot zijn. Dat zijn de mensen die het meest dichtbij zijn voor de bewoners. Het is heel belangrijk dat die 'warme arm om de schouder' van de familie is. Wij zijn het hierin ook niet eens met het Ouderenpact: bestrijding van eenzaamheid is in beginsel geen professionele taak van onze zorgprofessionals. Wat we wel moeten doen, is het faciliteren. En als er echt niemand is, kun je terugvallen op de zorgprofessional."

## Wat merken de bewoners hiervan?

"We betrekken de cliënten er nu veel meer bij. Wil de familie een gesprek? Dan kan dat alleen als de cliënt erbij zit. En we hebben het klassieke managementteam ook vaarwel gezegd. We doen nu een 'kwartiermakersoverleg' met MT-leden, drie medewerkers en twee cliënten. Samen maken we het beleid. Dat vraagt iets anders van ons allemaal en er zijn extra communicatieve vaardigheden voor nodig, maar het lukt al vrij aardig. Het is in het begin wel even schrikken voor de cliënten, maar mensen met dementie kunnen altijd nog aangeven of ze iets wel of niet willen, hoe ernstig ze er ook aan toe zijn. Ze zijn ook zelf de eigenaar van hun levensgeluk. En we merken dat het levensgeluk toeneemt als de mensen ook zeggenschap krijgen over dat laatste deel van hun leven."

## Wat betekent het voor medewerkers?

"Medewerkers weten dat als ze iets bij willen leren, dat wij daar altijd de mogelijkheden voor geven. Ze zouden ook graag zien dat er meer medewerkers komen. Dat is niet zozeer een kwestie van geld, maar van arbeidsmarkt. Er is krapte, en dan willen wij ook nog medewerkers die echt in staat zijn om vanuit dat eigenaarschap te werken. Maar in ieder geval ervaren de medewerkers al die kansen om hun deskundigheid op een hoger peil te brengen als heel prettig."

## Wat zijn uw plannen?

"Cliënten veranderen heel snel en denken steeds meer na over hoe ze oud willen worden. Daar moeten we het gesprek met ze over voeren. Er komt dus een heel andere vraag bij de zorgaanbieder te liggen. Wij gaan ervoor zorgen dat de bewoners zelf aan het roer komen te staan. Want mensen zijn niet graag afhankelijk. Ook niet in de laatste fase van hun leven."



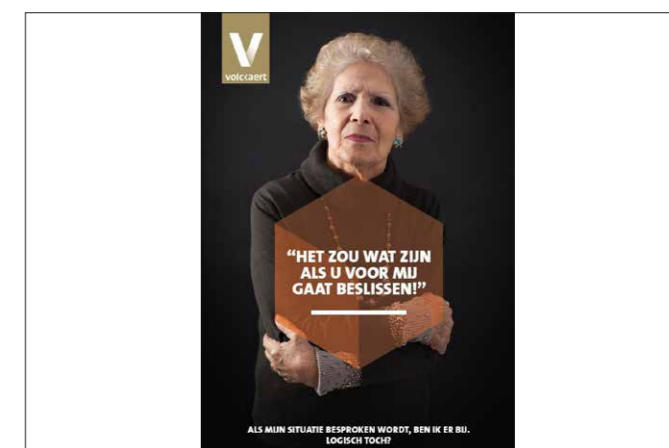
Annet Boekelman

Bestuurder, sinds 2010 werkzaam bij Volckaert

"Ik zie het als mijn taak om cliënten zelf eigenaar te laten zijn van hun zorgplan en zorgproces, in plaats van de organisatie. Dat lijkt zo gewoon, maar dat is het niet."



"We willen niet alleen meer handen, maar ook 'meer hersens aan het bed'."

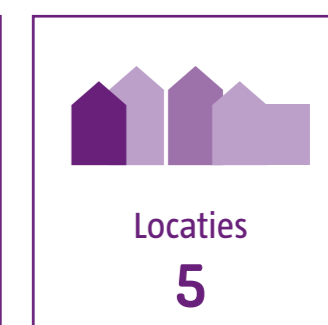


Cliënten worden te allen tijde betrokken bij gesprekken die professionals en naasten voeren over hun leven, zorg of behandeling. Persoonlijke wensen en behoeften staan centraal bij het nemen van besluiten en deze worden waar mogelijk door de cliënt zelf genomen.

## Missie/visie

De missie van Volckaert is cliënten in staat te blijven stellen om hun leven invulling te geven naar eigen wensen en behoeften.

Dit vanuit de visie dat de cliënt eigenaar is van zijn eigen leven. Samen met zijn naasten en vrijwilligers richt hij/zij zijn leven in naar eigen behoefte. Daar waar nodig ondersteund door de medewerkers van Volckaert.



# ZorgSaam

## Waarom is het extra geld besteed?

“Wij besteden het geld vooral aan de problematiek waarmee het hele land kampt: meer personeel. We investeren in mensen die opgeleid worden én in de opleiders, de praktijkbegeleiders. Daarnaast reserveren we geld voor onze bestaande medewerkers. Na tijden van bezuinigingen kunnen we de scholing van onze medewerkers weer fors uitbreiden, naar 16 uur per medewerker per jaar. In de woonzorgcentra verbeteren we de kwaliteit op de werkvloer met de inzet van meer verpleegkundigen. Want ook daar neemt de complexiteit van de bewoners toe. We moeten dus de deskundigheid van de medewerkers vergroten. Natuurlijk richten we ons ook op de zachte kant. We stellen op elke locatie een professionele ‘buurvrouw’ aan. Dat zijn verzorgenden die even een praatje maken met bewoners, kunnen helpen als iets niet lukt en langsgaan als een bewoner zich wat minder laat zien. Dingen die in een thuisomgeving een buurvrouw zou doen. De professionele buurvrouwen zijn de smeerolie in ieder huis. Als laatste verruimen we de tijd voor overdracht tussen de verschillende diensten. De gedragsmatige component in de begeleiding van cliënten speelt een steeds belangrijker rol. Dat vraagt om meer ruimte voor een mondelinge overdracht.”



Piet van der Maas

Bestuurder, sinds 2011 actief in de ouderenzorg

“De ouderenzorg is de snelst groeiende sector binnen de gezondheidszorg. Tegelijkertijd neemt de complexiteit toe, ook omdat er steeds meer gezocht wordt naar goede en passende oplossingen. Ik vind het een uitdaging om dat zo goed mogelijk te doen.”

## Hoe is deze keuze gemaakt?

“Als je gedurende het jaar goed luistert, kom je vrij snel tot een richting als er opeens zo’n cadeautje op de deurmat valt. Die richting hebben we besproken met het management, de teamleiders en de cliëntenraad. Vooral bij de ontwikkeling van de nieuwe functie van professionele buurvrouw was de cliëntenraad heel nauw betrokken. De ‘buurvrouw’ is echt een antwoord op signalen uit de huizen. Bewoners mopperden over het gebrek aan aandacht.”

## Wat merken de bewoners hiervan?

“De inzet van extra verpleegkundigen in de woonzorgcentra zullen bewoners niet direct merken. Maar het betekent wel meer kwaliteit. De inzet van de professionele buurvrouw op elke locatie valt wel direct op. De buurvrouwen zijn een extra aanspreekpunt voor bewoners, voor allerlei zaken. Ze geven bewoners aandacht. Bewoners merken natuurlijk ook dat er meer leerlingen rondlopen. Dit jaar beginnen 25 tot 30 mensen meer aan de opleiding.”

## Wat betekent het voor medewerkers?

“Dat nu meer mensen de opleiding gaan doen, geeft onze medewerkers een goed gevoel. Want er wordt heel veel van ze gevraagd, ook om extra uren te werken. De scholing die we onze medewerkers aanbieden, op een manier die zij prettig vinden, geeft een boost aan de arbeidstevredenheid. En dat is belangrijk, we moeten ook tijd en energie steken in het behouden van personeel.”

## Wat zijn uw plannen?

“We willen verder met het aantrekken van meer personeel. En dat moeten op een slimme manier gebeuren, het is niet gemakkelijk om mensen te vinden. Verder wil ik graag een deel van de extra middelen besteden aan meer plaatsen mét behandeling. In de woonzorgcentra wonen mensen zonder behandeling, maar de problematiek is in hoge mate hetzelfde als in de verpleeghuizen. Daar moet aandacht voor komen. Ik vind dat mensen ongeacht waar ze wonen dezelfde begeleiding en behandeling moeten krijgen. Verder maken we geld vrij voor technologie. ZorgSaam is geen organisatie die zelf technologische toepassingen ontwikkelt, maar we kijken wel goed naar andere organisaties. Om te zien wat werkt. Zo oriënteren we ons nu op een slimme alarmcentrale met domotica. Ook zijn we bezig met het ontwerp van een innovatieprogramma om andere e-healthtoepassingen te stimuleren.”



“Wij besteden het geld vooral aan de problematiek waarmee het hele land kampt: meer personeel.”



## Missie/visie

ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen verbetert de gezondheid en het welzijn van de Zeeuws-Vlaamse bevolking. De missie is een belofte aan cliënten en een opdracht aan allen die bij ZorgSaam werken. De missie geeft aan dat wij allen die een beroep op ZorgSaam doen zo goed mogelijk ondersteunen bij het behouden en verbeteren van hun gezondheid en welzijn. Als verbeteren niet meer mogelijk is, ondersteunen we hen bij het behouden van kwaliteit van leven. Wanneer ZorgSaam zich consequent aan deze opdracht houdt, zal de gezondheid en het welzijn van de bevolking verbeteren.



Bewoners  
**424**



Locaties  
**10**

Werkgebied  
**Zeeuws Vlaanderen**

