



SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT

Kwaliteit vormt de rode draad in dit jaarverslag 'Samen werken aan kwaliteit'. In 2017 is veel aandacht gegaan naar de ontwikkeling van beleid voor kwaliteit en veiligheid van onze zorg- en dienstverlening. Kwaliteit van leven voor de cliënt en zijn of haar naaste omgeving, een 'leven als thuis', is hierbij ons belangrijkste ijkpunt.

Cliënten moeten er op kunnen vertrouwen dat zij bij Laverhof in goede handen zijn en zorg krijgen die veilig is. Want dat is onze professionele verantwoordelijkheid.

We merken dat dit in de praktijk kan leiden tot dilemma's, want kwaliteitsnormen en richtlijnen en een 'leven als thuis' kunnen op gespannen voet staan met elkaar. Die afweging moet iedere dag opnieuw

worden gemaakt. We nemen daarin onze professionele verantwoordelijkheid, stellen ons toetsbaar op en spreken ook anderen daarop aan, omdat we van elkaar kunnen leren. Deze manier van werken aan kwaliteit en veiligheid geeft zo steeds meer invulling aan onze identiteit, 'wie wij willen zijn'.

We hebben dit beleid ontwikkeld in samenwerking met professionals, management en staf, cliëntvertegenwoordigers, ondernemingsraadsleden en toezichhouders. In dit jaarverslag geeft een aantal van hen inzicht in hoe er binnen Laverhof samen wordt gewerkt aan kwaliteit.



Laverhof
leven als thuis

MEDEZEGGENSCHAP IN EEN OPEN STRUCTUUR



Pagina
02

YOLANDE KUIN: DE MEETLAT VAN KWALITEIT



Pagina
04

KWALITEIT MET HART, HOOFD EN HANDEN



Pagina
06

KWALITEIT: WERK IN UITVOERING



Pagina
08

MEDEZEGGENSCHAP IN EEN OPEN STRUCTUUR



V.l.n.r.
Maria Appeldoorn
Lambè van Asseldonk
Til van den Berg en
Harry van der Pas

Laverhof bestaat uit drie clusters: cluster Schijndel met de locaties St. Barbara en Mgr. Bekkershuis, cluster Heeswijk-Uden, bestaande uit met de locaties Cunera | De Bongerd en Het Retraitehuis en cluster Behandeling Revalidatie en Ondersteuning Thuis, met wijkverpleging, hulp bij het huishouden, geriatrische revalidatie en medische en paramedische behandeling. Elk cluster heeft een eigen cliëntenraad.

Met elkaar in gesprek zijn op alle niveaus van de organisatie is de kern van onze manier van werken. De resultaten van de zorg- en dienstverlening zijn het vertrekpunt voor elk overleg met cliënten¹. Centraal staat daarbij de vraag: 'Wat is goede zorg?' De cliëntenraad als behartiger van de gemeenschappelijke belangen van mensen die zorg krijgen van Laverhof is een belangrijke gesprekspartner. In 2017 is de manier waarop de medezeggenschap voor cliënten is georganiseerd, geëvalueerd. Ook is de cliëntenraad actief betrokken bij de dialoog over kwaliteit in woongroepen, locaties en in de wijk.

HOE WORDT DE MEDEZEGGENSCHAP INGEVULD BIJ LAVERHOF?

Harry van der Pas, voorzitter cliëntenraad cluster Heeswijk-Uden bijt het spits af: "De cliëntenraad beoogt dat de zorgvrager écht gehoord en gezien wordt. Dat begint bij de mens die hulp vraagt. En verder moet

zorg vanuit twee kanten bekeken worden: die van de zorgvrager en Laverhof als organisatie. Met beide kijkrichtingen op het netvlies van de cliëntenraad hebben we een logische lijn bedacht: het beraad start zo dicht mogelijk bij de zorgvrager op de afdeling. De cliëntenraad bundelt alle ervaringsgegevens en bespreekt deze met de directeur."

Lambè van Asseldonk, voorzitter cliëntenraad cluster Schijndel vult aan: "We hebben dit vormgegeven in een open structuur door twee keer per jaar huiskamergesprekken met bewoners te organiseren. Meestal schuift ook familie of een mantelzorgaar aan. De teammanager is hier ook altijd bij en twee leden van onze cliëntenraad. Dat maakt de lijnen kort. In St. Barbara zijn bovendien regelmatig twee zusters van de congregatie Zusters van Liefde aanwezig, die mantelzorgers zijn voor de overige zusters en ook lid zijn van onze cliëntenraad.

Zij zijn heel intensief bij de bewoners betrokken en waardevolle antennes voor onze raad."

Til van den Berg, voorzitter cliëntenraad cluster Behandeling Revalidatie en Ondersteuning Thuis (BROT) belicht de medezeggenschap voor cliënten die niet in het verpleeghuis wonen: "Wij komen cliënten niet zomaar tegen, omdat de cliënten thuis wonen of voor een revalidatietraject tijdelijk bij Laverhof zijn. Op huisbezoek gaan bleek de beste manier om ook deze cliënten medezeggenschap te geven en hier zijn we in 2017 structureel mee begonnen. In het uur dat we op bezoek zijn, stellen we ons zo open, informeel en laagdrempelig mogelijk op. Wij zijn echt op zoek naar de beleving van de zorg die geboden is. Het gesprek blijft ook anoniem, maar natuurlijk staan onze signaleringsantennes uit en als het nodig is komen we in actie."

HOE IS MEDEZEGGENSCHAP HIERDOOR VERBETERD?

Lambè is enthousiast: "De huiskamergesprekken vinden in een open vorm plaats en in een gemoedelijke sfeer. Wij vinden dat belangrijk, omdat op deze manier alles wat er speelt bespreekbaar is. Iedereen heeft hierdoor zeggenschap en dat wordt volgens mij ook zo ervaren."

"Ervaringen worden nu structureel vastgelegd. De verslaggeving over wat op de afdeling besproken wordt maakt zichtbaar wat er gevonden wordt van de geboden zorg. Deze informatie, die nu transparant is, wordt ook gebruikt voor nieuwe plannen", vult Harry aan.

Til is nog niet helemaal tevreden: "Cliënten van ons cluster zijn nu beter in beeld. De huisbezoeken zijn een direct en ongefilterd contactmoment en voor ons zeer waardevol. Al zien we nog wel verbeterpunten. Dat traject willen we in 2018 samen met de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) oppakken."

EN WAT VINDEN DE CLIËNTEN VAN DEZE VORM VAN MEDEZEGGENSCHAP?

Lambè: "Kijkend naar de jaarlijkse enquête die gehouden wordt over tevredenheid scoort Laverhof altijd ruim voldoende tot goed. Als cliëntenraad hebben wij écht het gevoel dat bewoners zich gehoord en gezien voelen."

Harry is positief kritisch: "Gaan overleg en samenwerking tussen alle betrokkenen goed? Ik denk niet altijd, maar wel vaak. Om echt op zoek te gaan naar het persoonlijke kleine geluk is een verdiepingsslag nodig in de relatie tussen zorggever en zorgvrager. En als je het antwoord hebt gevonden, daarvoor als zorgverlener de verantwoordelijkheid nemen, dat is het grootste goed. Iedereen doet zijn best om de best haalbare zorg te bereiken. Laverhof is steeds samen met ons op zoek om zorg en welzijn te verbeteren en die best haalbare zorg te realiseren. Hier zijn we goed in. En juist daarom zijn er altijd wel verbeteringen mogelijk."

¹ Waar we cliënt zeggen bedoelen we vaak ook zijn of haar familie, vrienden en bekenden, de sociale omgeving. Voor de leesbaarheid van dit jaarverslag gebruiken we alleen 'cliënt'.

"We hebben vorig jaar 28 mensen bezocht en zij hadden stuk voor stuk ontzettend veel respect voor de medewerkers: "Die meisjes werken zo hard!". We zien ook verbetering met betrekking tot 'de vele gezichten' die men in de zorg thuis zag. Het positieve effect van het wijkgerichte werken dat in de afgelopen

jaren is ingezet, is echt zichtbaar en voelbaar. Mensen vonden het wel jammer dat de huishoudelijke hulp zo is teruggeschroefd. Maar ons bezoek als cliëntenraad werd zeer op prijs gesteld en dat is voor ons dan weer prettig om te horen", sluit Til het gesprek af.

Vertegenwoordigers uit de drie cliëntenraden van Laverhof vormen samen de centrale cliëntenraad (CCR). De CCR overlegt met de bestuurder en adviseert over onderwerpen conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De CCR van Laverhof heeft een onafhankelijke voorzitter, Maria Appeldoorn. Hoe kijkt zij terug op het afgelopen jaar?



familieleden lid geworden van de commissie familiezorg, om daar de invalshoek van de familie te verwoorden. In deze commissie wordt met elkaar nagedacht over hoe het concept familiezorg verder verbeterd kan worden."

"Afgestemde zorg loopt als een rode draad door de hele organisatie. Dat betekent dat zorg individueel wordt afgestemd op wensen en behoeften van de cliënt. In de centrale cliëntenraad is daarom welzijn, of anders gezegd 'het kleine geluk', tot speerpunt gemaakt. Dat kleine geluk zit met name in het alledaagse leven. Laverhof heeft dit ruim omarmd. Dit typeert voor mij ook de openheid van de organisatie: zij kijken in elk contact met de cliënt naar wie hij of zij is en ze doen dat met een warme nieuwsgierigheid. Zorg en welzijn zijn in Laverhof met elkaar verweven en dat is mooi."

"Door scholing en opleiding van medewerkers is hun autonomie en handelingsruimte vergroot. Protocollen en procedures kunnen meer als hulpmiddel gebruikt worden in plaats van als vast gegeven."

"Het kwaliteitsbeleid dat vorig jaar is geïntroduceerd hebben we als centrale cliëntenraad goed gelezen en goedgekeurd. En natuurlijk zien we er als CCR op toe, met een luisterend oor naar de cliëntenraden van de clusters, dat dit wordt nagestreefd."

"Elk cluster heeft op eigen manier medezeggenschap ingekleurd. Het constructief bezig zijn met medezeggenschap in elk cluster, was al een groot goed. Vanuit het motto 'leven als thuis', hebben we als centrale cliëntenraad van een nieuwe vorm van medezeggenschap echt een speerpunt gemaakt. Iedereen wordt geïnformeerd en kan meepraten over zijn eigen situatie. Immers, als je cliënten het 'thuisgevoel' wilt laten beleven, moet je hen wel een stem geven over hoe zij willen wonen en leven! Deze nieuwe vorm begint dan ook direct bij de cliënt en de verzorgende persoon die het dichtst bij de cliënt staat. Wij hebben de indruk dat de verzorging door een open houding beter is ingesteld op vragen van cliënten. Hier is duidelijk een verbetering gemaakt in 2017."

WAT WAREN ANDERE BELANGRIJKE ONDERWERPEN VOOR DE CCR IN 2017?

"Familiezorg is uit de kinderschoenen, maar kan zeker nog groeien. Het heeft voortdurend de aandacht. Elke familie heeft eigen gewoontes en deze hebben invloed op het groepsproces op de afdeling; verschillende familieculturen komen hier samen. Sinds vorig jaar is een vertegenwoordiger van



Carla Brouwers



Woonzorgbegeleider
Cunera

Wat is kwaliteit voor jou?

"Dat bewoners zich bij ons thuis voelen en dat ons team, samen met het paramedische team en met familie/mantelzorgers oog hebben voor de fysieke en geestelijke gezondheid, maar ook voor het welzijn van de bewoner. Dat laatste misschien nog wel het meest. De achtergrond van iemand weten is heel belangrijk. Daar kun je al veel van aflezen. In het begin als iemand opgenomen wordt, moet je ook de tijd nemen om iemand te leren kennen en vooral veel met familie praten. Zo voel ik mij thuis bij een bewoner en de bewoner gaat zich dan thuis voelen bij mij."

Wat is voor jou de belangrijkste verandering?

"Wat ik fijn vind is om bewoners die net binnen komen, onbevooroordeeld te ontmoeten en niet al met een dik dossier. Zo kijk ik heel puur naar de mens. Ik merk direct als bewoners zich niet happy voelen, of niets om handen hebben. Dat zorgt er vaak voor dat ze de dag moeilijk doorkomen. Deze mensen laten ongenoegen of verdriet heel openlijk zien. De palliatieve zorg is een bijzondere zorg, waar je meestal dicht bij bewoner en familie komt te staan en deze begeleiden we hierin. Dan zit de kwaliteit in het ruimte geven aan de laatste wensen en behoeften van bewoner en familie."

Richard Keuninx



Teammanager zorg
Cunera

Wat is kwaliteit voor jou?

"Ik vind het belangrijk dat medewerkers, bewoners en familie gezien en gehoord worden. Bij kwaliteit hoort voor mij: warme zorg, zodat medewerkers, bewoners en familie zich thuis voelen. Plezier hebben in je werk hoort voor mij ook bij kwaliteit bieden, want als je doet wat je leuk vindt, kun en wil je afstemmen op de vraag van onze bewoners. Ook investeren in het creëren van betrokken familiezorg is een onderdeel van kwaliteit. Familiezorg gaat verder dan participeren in de zorg. Wij willen dat familie meedenkt over wonen, zorgen en welzijn van onze bewoners."

Hoe werk je hier elke dag aan?

"Wij verwachten van elkaar, als collega's, een stukje eigenaarschap, leiderschap en initiatief in het werk. Wij werken met teamrollen, om medewerkers de kans te geven zich te verdiepen in een bepaald onderwerp waar hun interesse ligt. Wij luisteren naar elkaar en naar onze bewoners met de bedoeling elkaar te begrijpen en hierop te anticiperen en niet met de bedoeling te antwoorden."

DE MEETLAT VAN KWALITEIT IS WAT DE CLIËNT ERVAART EN VINDT



Yolande Kuin is lid van de raad van toezicht van Laverhof. Ook is zij voorzitter van de commissie kwaliteit, veiligheid en identiteit. Wat vindt de raad van toezicht van de kwaliteit van Laverhof?

“Laverhof wil zorg bieden zoals mensen dat thuis gewend zijn. Dan ligt de uitdaging er elke dag om je mogelijkheden als zorginstelling aan te laten sluiten bij de cliënt. In 2017 is een nieuwe visie op kwaliteit ontwikkeld die gericht is op individueel afgestemde zorg. Afgestemde zorg om met elkaar de goede kwaliteit van leven van een cliënt te behouden en zo nodig te verbeteren. En de meetlat is eenvoudig:

dat wat de cliënt als goed ervaart en beoordeelt. De dialoog tussen professionals van de organisatie en de cliënt is hierin leidend. Hierin wordt immers de persoonlijke kwaliteit bepaald en die gaat over heel veel levensgebieden, bijvoorbeeld eten, recreëren, verbondenheid, familie, identiteit behouden, omgeving. En, net als met elkaar leven in een huis, worden ook de praktische dingen van alledag samen opgelost. Dat is de dynamiek van samenleven, want dat doe je met elkaar!”

VAKMANSCHAP

“Elke cliënt heeft dus een eigen ‘kwaliteitslabel’ en dat moet je kennen voordat je goede afgestemde zorg kunt bieden. Dat vraagt vakmanschap binnen Laverhof: werken met hoofd, hart en handen. Er wordt hiermee ongelooflijk veel gevraagd van de medewerkers: de kennis en vaardigheden die bij het vak horen op een warme, respectvolle manier uitvoeren. Dat betekent niet alleen reageren, maar ook voorsorteren op de behoeften van de cliënt.”

HET WERK VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

“Om goed toezicht te houden, moeten we als raad van toezicht goed worden geïnformeerd. Dat proces loopt goed. We krijgen informatieve stukken, we voeren gesprekken met bestuurder en directieleden, met de OR en de centrale cliëntenraad. Zo houden wij mede toezicht op het bieden van goede zorgkwaliteit.

Vanuit de raad van toezicht vorm ik, samen met een collega toezichthouder, de commissie kwaliteit, veiligheid en identiteit. Vier keer per jaar bespreken we met de bestuurder en de directeur met dit aandachtsgebied, allerlei zaken rondom kwaliteit, veiligheid en identiteit van de zorgverlening. Uiteraard het vernieuwde kwaliteitsbeleid en de uitvoering in de





praktijk, maar ook de resultaten van interne en externe beoordelingen en van tevredenheidsonderzoeken. En we denken ook toekomstgericht mee. Alles wat we bespreken wordt vanzelfsprekend teruggekoppeld in de gehele raad van toezicht.

En aan mijn eigen kwaliteit als toezicht- houder? Daar blijf ik ook aan werken. We volgen bijvoorbeeld cursussen om onze kennis over toezichthouden te verdiepen, bezoeken congressen en regionale bijeenkomsten van toezichthouders. Ook laten we ons als raad extern beoordelen en evalueren we zelf ons eigen functioneren."



Monique Ingenbleek

Coördinator zorg
St. Barbara



Wat is kwaliteit voor jou?

"Dat de cliënt die zorg krijgt waar hij/zij behoefte aan heeft. Ik werk met psychogeriatrische cliënten. Afhankelijk van de fase van dementie waarin een cliënt zich bevindt, kan men wel dan niet op een juiste manier goed communiceren. Vaak zijn we dan afhankelijk van de familie of mantelzorgers om de zorgbehoefte van de cliënt goed af te stemmen. Het vraagt dan ook om een goede samenwerking met familie/mantelzorg(er)s om het leven van de cliënt kwaliteit te geven. In onderling overleg maken we een zorgplan. Dit wordt regelmatig met familie geëvalueerd: zitten we nog op dezelfde lijn? Dit is meteen een kwaliteitstoets."

Hoe werk je daar elke dag aan?

"Ik zit bij de zorgplanbesprekingen en familiegesprekken. Zo ben ik betrokken vanaf de opname. Als er knelpunten zijn, bijv. als zorg niet geboden wordt zoals besproken is met de familie, plan ik een familiegesprek of een gesprek met de arts in. In de driehoek: cliënt – professional – familie proberen we problemen altijd op te lossen. Ik vind betrokkenheid bij cliënt, familie en collega's heel belangrijk. Samen zorgen dat lichamelijke ongemakken verlicht worden. De invulling van de dag zo prettig mogelijk maken en zo het gevoel van welbevinden te verhogen. Een glimlach op het gezicht van de cliënt is het belangrijkste."

Otto Plaisier

Specialist
ouderengeneeskunde



Wat is kwaliteit voor jou?

"Dat mensen individueel de medische zorg en liefdevolle aandacht krijgen die ze nodig hebben. Kwaliteit begint daar waar zorg en aandacht op dat moment nodig zijn, dat die ook op dat moment gegeven worden. Niet alleen de richtlijnen volgen, maar die ook durven loslaten. Durven improviseren en ook buiten eigen grenzen durven denken en handelen. Ouderen hebben vaak meerdere aandoeningen en hun levensperspectief is anders. Dat betekent dat je accenten anders moet leggen: soms vraagt het terughoudend te zijn en soms vraagt het proactief handelen, omdat je anders misschien te laat bent. Voorwaarde voor mij, om kwaliteit te bieden is laagdrempelig te zijn voor iedereen: voor ouderen, hulpverleners en andere specialisten, zodat je elkaar op tijd kunt vinden om in actie te komen."

Hoe werk je daar elke dag aan?

"Als ik door de gangen loop, even een kamer in te wandelen en te vragen hoe het gaat. Bij het kopje koffie dat ik af en toe meedrink in de gemeenschappelijke woonkamers, mijn ogen en oren goed open te houden. Zeker bij ouderen moet je geen afwachter houding aannemen, maar proactief contact zoeken. Zo voorkom je plotselinge achteruitgang en als je ziet dat er iets mis is, kun je snel schakelen om andere specialisten in te zetten. Wanneer al onze medewerkers er zo over denken, hebben we een prima sfeer, waar onze bewoners wel bij varen."

KWALITEIT MET HART, HOOFD EN HANDEN



De nieuwe visie op kwaliteit bouwt voort op de missie, visie en kernwaarden die zijn opgesteld in overleg met interne en externe belanghebbenden. Gesprek over kwaliteit als een continu proces van afstemmen, vasthouden en loslaten.

HOE WERKT LAVERHOF AAN KWALITEIT VAN LEVEN VOOR HAAR CLIËNTEN?

Annemiek van de Rijdt, directeur cluster Heeswijk-Uden is heel stellig: "Laverhof bepaalt niet wat kwaliteit van leven is, dat doet de cliënt zelf. Daarom zou ik het graag 'goede en ervaren' kwaliteit van leven noemen. Laverhof gaat samen mét de cliënt op zoek naar 'het kleine geluk'. In deze zoektocht maken we verbinding met persoonlijke waarden als autonomie,

waardevolle relaties, zinvol leven en lichamelijk en geestelijk welbevinden. Kwaliteit van leven is een continu proces dat steeds om aanpassing vraagt."

Henri van Boxmeer, directeur cluster Schijndel onderschrijft dit: "Kwaliteit van leven gaat veel verder dan alleen zorg. Het is een optelsom van wonen, welzijn, zorg en behandeling. Welzijn wordt ook ingekleurd door het sociale netwerk van de cliënt. Professionals zijn gericht op het

ondersteunen van de mentale en fysieke gezondheid. Dit alles wordt afgestemd in het gesprek met elkaar. Zo werken we samen aan goede zorg."

"Omdat mensen langer thuis wonen hebben we te maken met steeds complexere situaties, waarin kwaliteit van leven centraal staat", vult Dominique den Brok, directeur cluster Behandeling Revalidatie en Ondersteuning Thuis daarop aan. "Daarom zetten we actief in op bevordering van vakmanschap op een zo breed mogelijk zorggebied. Onze professionals zijn allrounders; voor ingewikkelde situaties kunnen ze opschalen naar experts binnen en buiten Laverhof. De wijkverpleegkundige is de spil in de wijk en zorgt voor verbinding en eventuele indicaties. Kwaliteit is ook elkaar kennen, de kracht van het lokale."

Annemiek beaamt: "Het fundament van kwaliteit is de ontmoeting. Hier vindt iedereen elkaar: de cliënt, onze professionals en eventuele externe specialisten."

Henri: "Alles wat we doen heeft met kwaliteit te maken. Daar horen protocollen bij. Maar je moet ze ook los durven laten. Dat kan, als alles tussen de cliënt, zijn of haar sociale netwerk en de professional, goed op elkaar is afgestemd. Mijns inziens gebeurt er onbewust heel veel goed. En als het nodig is wordt er aan protocollen getoetst."

Dominique ziet de toetsing van kwaliteit breder: "Het is óók de mens zelf die altijd alert moet zijn en die aan zichzelf en aan de ander toetst. Hierin de juiste balans zoeken doe je samen."

WAAROM HEEFT FAMILIEZORG ZO'N BELANGRIJKE WAARDE?

"Wij zijn er om te zorgen dat de cliënt, maar ook de familie, kwaliteit van leven behoudt of verbetert", licht Dominique toe.

"We proberen een prettige balans te vinden, zodat familieleden, die juist zo waardevol zijn, niet overbelast worden. Dat doen we door met elkaar zelfredzaamheid te stimuleren. Wij hebben revalidatie- en hersteltrajecten dicht bij huis vormgegeven, omdat we het belangrijk vinden dat het sociale en lokale netwerk ook betrokken blijft. Deze trajecten zijn meestal zwaar en dan is het fijn om samen op te trekken."

Annemiek vult aan: "Familie is een waardevolle relatie die veel kan betekenen voor 'het kleine geluk'. In het bewoners- en familieberaad, waar cliënt, familie en professionals in gesprek gaan, wordt altijd gezocht naar hoe er met elkaar zelfredzaamheid gegenereerd kan worden. Dat noemen we samenredzaamheid."

"Wij willen dat de cliënt zich zoveel mogelijk thuis voelt en daar hóórt familie bij. Cliënten vormen samen een woongemeenschap en in deze woongemeenschap wordt gestreefd naar een prettig woonklimaat voor iedereen. Samen op één plek wonen vraagt goed overleg en in gesprek gaan met elkaar. Het is mede onze taak om hen en ook familie op een mooie manier aan elkaar te verbinden", aldus Henri.

DE KRACHT VAN HET LOKALE IS OOK EEN BELANGRIJKE WAARDE VAN LAVERHOF.

HOE HOUD JE DE LOKALE SAMENLEVING BETROKKEN?

"Bij St. Barbara zijn verpleeghuis, basisschool, kinderdagverblijf en dorpscentrum letterlijk met elkaar verweven. Integratie is hier vanzelfsprekend. Dat geldt ook voor het Mgr. Bekkershuis in het hart van Schijndel. Zo maken onze bewoners direct onderdeel uit van de samenleving", vertelt Henri enthousiast.

Annemiek: "Wij zijn van en voor de buurt. De Plaza in Cunera | De Bongerd is een open ruimte met restaurant en ontmoetings-

functie, waar lokale kunstenaars kunnen exposeren. Met lokale verenigingen voor ouderen wordt gekeken wat we voor elkaar kunnen betekenen. Zo is een uitleenpunt voor hulpmiddelen gerealiseerd."

"Mensen kunnen met al hun vragen bij ons terecht en we geven ook proactief

voorlichting en advies. In elke regio is er een cliëntservicebureau met een deskundige bezetting. In gemeenten worden sociale wijkteams verschillend ingericht en als één organisatie zijnde, moeten we ons hierin goed bewegen. Het zou mooi zijn als we hierin van elkaar kunnen blijven leren", sluit Dominique af.

Om kwaliteit te bieden wordt er veel gevraagd van medewerkers, van hun vakmanschap. In de gesprekken over kwaliteit valt dit woord regelmatig. Hoe werkt Laverhof aan vakmanschap?

MARISA NETTEN, HOOFD HRM

KWALITEIT VERBETEREN IS BLIJVEN LEREN



HOE ONDERSTEUNT HRM KWALITEIT VAN LEVEN VOOR CLIËNTEN?

"Als HRM en dan heb ik het over de opleidings- en HRM-adviseurs, de personeelsadministratie en ARBO-specialisten, hebben we een belangrijke rol in kwaliteit. Die begint bij de missie en visie van de organisatie en rolt zich uit naar het personeelsbestand. Er wordt een en ander centraal aangestuurd, maar de eigenheid van de locatie en de dynamiek is per locatie verschillend. Binnen die kaders zoeken wij naar de balans tussen eenheid en diversiteit.

Eenheid bieden wij in de opleidings- & ontwikkelingstrajecten voor niveaus 2, 3 en 4, die wij organisatie breed aanbieden. Kwaliteit, vakmanschap en zelf verantwoordelijkheid kunnen en durven nemen, zijn hierin speerpunten.

Diversiteit bieden we in vaktechnische opleidingen, specifiek voor een bepaalde doelgroep en scholing op competenties en gedrag. Leertrajecten gebeuren individueel, in groepen of per team. Individuele leertrajecten zijn er voor mensen die zelf willen doorgroeien. Leeftijd speelt daarin geen rol. Teamontwikkelingstrajecten zijn verschillend, afhankelijk van waar een team staat. En wat is er nodig om zoveel mogelijk op de

werkplek te leren? Met welke werkvorm en -middelen? Trainen met de beeldtafel is een mooi, innovatief voorbeeld daarvan.

Kwaliteit verbeteren = blijven leren: met elkaar en van elkaar. Dat laatste zou meer geïntegreerd mogen worden.

Door medewerkers te blijven opleiden, kunnen we de meer complexe zorg het hoofd bieden. Met plezier werken is ook een kwaliteitsfactor, want mensen dragen werkplezier uit op hun werkplek, waar bewoners leven en collega's werken. Vakmanschap bij Laverhof is: met hoofd, hart en handen vorm en inhoud geven aan je vak."

WAAROM HEEFT FAMILIEZORG ZO'N BELANGRIJKE WAARDE?

"Omdat we niet zonder familie kunnen. Hen bij zorg en welzijn van cliënten betrekken is zo belangrijk, dat alle nieuwe medewerkers hiervoor via een apart leertraject geschoold worden. Dat wordt periodiek onderhouden en op de werkplek gestimuleerd. Ook voor medewerkers die niet in de zorg werken."

HOE ZORG JE DAT DE LOKALE SAMENLEVING BETROKKEN BLIJFT?

"We onderhouden proactief contacten met lokale en regionale scholen: op hun open dagen staan, stageplaatsen en meeloopdagen aanbieden. We nemen deel aan diverse samenwerkingsverbanden om met andere zorg- en welzijnsorganisaties te stimuleren dat opleidingen blijven aansluiten op de praktijk en dat de zorg positief onder de aandacht blijft."

Lizzy van Steijn

Woonzorgbegeleider
Het Retraitehuis



Wat is kwaliteit voor jou?

"Altijd oog hebben voor de bewoner. Ondanks de tijdsdruk de bewoner eigen regie laten behouden. Eventueel compromissen sluiten, zodat de bewoner inspraak houdt in de eigen zorg. De bewoner laten zien en voelen dat hij/zij gehoord wordt, ondanks de werkdruk. Kwaliteit is prioriteiten stellen tussen bewoners onderling, de situatie en mijzelf en dan de juiste keuze maken."

Hoe werk je daar elke dag aan?

"Goed blijven communiceren met bewoner en haar of zijn sociale netwerk én met collega's. Cursussen en opleidingen blijven volgen om continu kennis bij te spijkeren. Casusbesprekingen en teambesprekingen vinden regelmatig plaats en, indien nodig, worden er specialisten ingeschakeld."

Moniek Jacobs

Coördinator opleiden
en ontwikkelen



Wat is kwaliteit voor jou?

"De goede dingen doen én de dingen goed doen. 'Goed werk' verrichten; werk dat vaktechnisch uitstekend én op ethische wijze wordt uitgevoerd. Als daarbij het werk dat mensen doen voor hen als persoon zinvol is en dat het voor hen merkbaar is dat zij van betekenis zijn, geeft dat een positieve boost aan kwaliteit. Wij zijn een lerende organisatie en streven ernaar om kwaliteiten van mensen te herkennen en in te zetten. Hier werken wij met elkaar aan in de hele organisatie, binnen alle teams en bij alle disciplines. Naast het inzetten van opleidingen en scholing, vinden wij het delen van werk- en levenservaring belangrijk. Oprecht nieuwsgierig zijn naar de ander, zonder meteen te oordelen. Wij stimuleren dit en bieden hiervoor ruimte met bijvoorbeeld werkplekleren."

Hoe werk je hier elke dag aan?

"Als ik's morgens naar mijn werk rijd, dan overdenk ik de dag die eraan komt. Welke mensen ga ik vandaag tegenkomen? Met wie ga ik samenwerken en wat wil ik samen bereiken? Als ik met mensen in gesprek ga, vind ik het boeiend om met elkaar te kijken wat er goed loopt en hoe we dat kunnen versterken. Ook de dingen die nog niet goed gaan bekijken en daar samen van leren, om het de volgende keer anders te kunnen doen. Dat lukt mij niet altijd, maar van proberen kun je leren!"

KWALITEIT: WERK IN UITVOERING



Teammanagers geven leiding aan verschillende teams binnen een locatie van Laverhof. Coördinatoren zorg coachen medewerkers op de werkvloer in het methodisch werken met het zorgplan en het voeren van het gesprek met de cliënt en diens familie. Gezamenlijk geven zij uitvoering aan het kwaliteitsbeleid van Laverhof.

Marlies van der Doelen, teammanager en Ine van der Pas, coördinator zorg (cozo) Mgr. Bekkershuis: "Als teammanager en coördinator zorg hebben wij de kwaliteitslat

erg hoog liggen en dat stralen we uit naar de afdeling. Bij wisseling van de wacht, onderbezetting of ziekte van personeel (en dat is afgelopen jaar veel geweest) moeten

we er dan ook flink aan trekken, om de kwaliteit op het niveau te houden zoals we dat hebben ingezet."

Marlies: "Als teammanager kijk ik naar een goede verhouding op de werkvloer van gediplomeerde medewerkers en leerlingen. Wanneer dit niet goed in balans is, kan de kwaliteit van zorg en welzijn in gevaar komen. Met de twee cozo's overleg ik open en transparant, hoe we goede kwaliteit kunnen bieden en daarbij hoort ook de beleving van de cliënten en het personeel. We moeten wel op één lijn werken.

Weten wat er speelt bij elkaar, in de teams en woongroepen."

"We zijn continu bezig om medewerkers te leren eigen verantwoordelijkheid te durven dragen en zelf beslissingen te durven nemen, binnen de kaders die gesteld zijn. Dat doen we op basis van lerend werken, leren van elkaar en met elkaar in de praktijk. Mijn twee cozo's zijn begonnen aan een opleiding voor verpleegkundige, waardoor ze tijdelijk minder aanwezig waren op de afdeling. Het is dan mijn taak als teammanager om van afstand de kwaliteit zorg en welzijn te bewaken."

"We signaleerden vorig jaar dat het bewonersaantal van een afdeling in het Mgr. Bekkershuis te groot was om te kunnen voldoen aan onze normen voor kwaliteit van zorg en welzijn. Voor onze medewerkers was de werklast te groot. Daarom hebben we deze afdeling opgesplitst in twee woongroepen, in goed overleg met de bewoners en hun familie. Dit is zeker een verbeteringsslag geweest."

Ine: "Als coördinator zorg kijk ik, op elk niveau, écht wie wie is... en wie wat kan. Ik ben lid van de werkgroep methodisch werken en dit blijft voortdurend in ontwikkeling. Door methodisch te werken krijg je een duidelijk beeld van de bewoner en zijn zorgvraag. Hier rolt vanzelf kwaliteit uit: goede, afgestemde zorg en welzijn voor de bewoner. Ik werk nu met een heel jong team, dat nog een mooi leertraject te gaan heeft om hun vakmanschap verder te ontwikkelen. Ik stel hen vaak de vraag: "Hoe zou jij zelf geholpen willen worden?" Door daar over na te denken maak je al een grote kwaliteitslag in jezelf."





Christien van Uden

Woonzorgbegeleider
Mgr. Bekkershuis



Wat is kwaliteit voor jou?

"Voor mij betekent kwaliteit dat mensen in de huiskamer tevreden zijn over mij en mijn collega's. Dat wij allemaal de bewoners goed zien en horen. Oprecht belangstellend zijn en aan alle bewoners een luisterend oor bieden. De mensen kennen en op de hoogte zijn van hun leven. Op de afdeling wonen mensen die het heel duidelijk en goed kunnen aangeven als ze ergens niet tevreden over zijn en dan anticipeer ik daarop."

Hoe werk je daar elke dag aan?

"Persoonlijk contact maken. Vragen hoe het gaat en daar nieuwsgierig naar zijn. Er is aandacht voor goede overdracht en goed overleg met collega's. Als er zaken zijn die – na in gesprek te zijn geweest met elkaar en met onze bewoners – aangepast moeten worden, dan doen we dat."

Patrick Fassbender

Eerst verantwoordelijke
horeca Cunera | De Bongerd



Wat is kwaliteit voor jou?

"Dat we onze bewoners het verblijf zo aangenaam mogelijk maken. Zij zijn onze gasten en ik wil graag gastvrijheid uitstralen. Wij hebben de zorg voor ruim 220 maaltijden en ik weet dat we niet naar alle monden kunnen koken. Maar met eet- en dieetwensen houden we zoveel mogelijk rekening. We kopen een hoge kwaliteit voeding in en bereiden een gedeelte nog zelf. We koken met het seizoen mee om variatie te bieden. Laat het vooral lekker eten zijn voor onze gast!"

Hoe werk je daar elke dag aan?

"Op twee afdelingen in De Bongerd bieden we een driegang menu aan. In de ontmoetingsruimtes hebben we de sfeer van een restaurant gecreëerd, waar het eten wordt uitgeserveerd op het bord. Er zit meer achter dan alleen een bord op tafel zetten, want ook voor deze gasten is eten een beleving. We laten hen dat vooral ook voelen en dat vraagt inlevingsvermogen van onze mensen. Op de begane grond komen we met een 'meals on wheels' wagen, waaruit ze ter plekke een keuze kunnen maken voor hun maaltijd, die ze op hun kamer kunnen gebruiken. Op Cunera verzorgen we juist weer één menu per dag, omdat voeding hier een andere beleving heeft."

KWALITEIT IN DIALOOG



Kwaliteit is de rode draad in dit jaarverslag 'Samen werken aan kwaliteit'. Het leveren van goede zorg en ondersteuning is voor ons vanzelfsprekend. Maar toch is het goed om daar zo af en toe heel nadrukkelijk bij stil te staan en jezelf de vraag te stellen of het anders of beter kan.

Het debat over de kwaliteit van de verpleeghuiszorg in Nederland is de afgelopen jaren in alle hevigheid gevoerd. Daar was, en is, ook aanleiding toe, want uit inspectierapporten en praktijkvoorbeelden blijkt dat de zorg niet overal op orde is. Dit vormde voor VWS mede de aanleiding om het verbeterprogramma 'Waardigheid en Trots' op te stellen. Met als inzet het werken aan waardige zorg voor onze ouderen en trotse medewerkers.

Laverhof was al bezig om veranderingen door te voeren. In het jaarverslag van 2016 'Verbinden vanuit waarden' hebben we laten zien hoe we de teams anders hebben ingericht zodat we beter kunnen inspelen op zwaardere zorgvragen en individuele wensen. De extra middelen voor opleiding en dagbesteding uit 'Waardigheid en Trots' hebben we in nauwe samenspraak met ondernemingsraad en cliëntenraden volop ingezet.

En we voelden ons ook uitgedaagd nog eens heel nadrukkelijk stil te staan bij wat wij nu onder goede zorg verstaan. Vanuit de wetenschap dat wij – bewoners, cliënten, familie, vrijwilligers en professionals – alleen samen in staat zijn om iemand in die laatste levensjaren de zorg en ondersteuning te geven die past bij het leven dat hij of zij geleid heeft.

De discussie over de vraag wat wij onder goede zorg verstaan hebben we op alle niveaus in de organisatie gevoerd. Binnen de kwaliteitscommissie van de raad van

toezicht, met de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad. Het begrip 'het kleine geluk' is het directe resultaat van dit gesprek met de centrale cliëntenraad. En veel verschillende professionals hebben meegedacht over wat zij vanuit hun vakmanschap in te brengen hebben.

De uitkomst van die zoektocht hebben we afgestemde zorg genoemd. Zorg en ondersteuning die goed aansluit bij de verwachtingen van cliënten en hun dierbaren maar ook voldoet aan onze professionele maatstaven. Waarin wordt ingespeeld op het kleine geluk, de dagelijkse mooie en betekenisvolle momenten die het leven waard maken geleefd te worden. In een aparte bijlage van dit jaarverslag kunt u kennis maken met onze visie op kwaliteit.

We zullen de komende jaren veel aandacht besteden aan de vraag hoe we deze visie handen en voeten geven in de dagelijkse praktijk. Want als je jarenlang als professional of als vrijwilliger vooral voor bewoners en cliënten hebt gezorgd en er wordt nu nadrukkelijker van je verwacht dat je het samen doet, dan is dat een hele omschakeling. En ook voor bewoners, cliënten en verwanten is het wennen. Daar mogen we de tijd voor nemen.

Ik ben er van overtuigd dat onze onderscheidende visie op kwaliteit kan helpen op een goede wijze invulling te geven aan onze rol in de samenleving. Nu en in de toekomst.

Suzanne van der Sangen

Dagbestedingscoach
Cunera



Wat betekent kwaliteit voor jou?

"Dat de mensen die hier wonen zo lang mogelijk hun eigen regie blijven behouden, samen met zijn of haar naasten. Kwaliteit is zoveel mogelijk tegemoetkomen aan de wensen en behoeften van bewoners. Welzijn zit immers vaak in de kleine dingen, zoals rekening houden met eigen rituelen, spulletjes, gewoontes enz. Als we goede kwaliteit willen bieden is samenwerking met het team en de interactiedriehoek van professional, bewoner en zijn of haar naasten, ontzettend belangrijk. Bij mensen met de diagnose dementie wordt het gedurende het ziekteverloop steeds moeilijker om de dagen in te vullen. Ook het onderhouden van sociale contacten wordt lastiger. En dan ben ik er, als dagbestedingscoach. Ik kan helpen om de dag op een zinvolle en op een voor de bewoners prettige manier te besteden. Dit maakt het leven van onze bewoners aangener en ook voor de familie."

Hoe werk je daar elke dag aan?

"Door elkaar goed te leren kennen. Wederzijds vertrouwen op te bouwen, gezelligheid en een luisterend oor te bieden. Dat probeer ik elke dag mee te nemen in mijn werk met bewoners en in gesprekken met familie."

Leidie Dam

Vrijwilliger
Mgr. Bekkershuis



Wat is kwaliteit voor jou?

"Iemand behandelen zoals ik zelf ook graag behandeld zou willen worden. Ik probeer in te voelen wat iemand nodig heeft en vraag ernaar. Zo controleer ik of mijn gevoel juist is en nodig de bewoner uit om zijn of haar verhaal te kunnen vertellen. Ik werk met hoogbejaarden die gehoor- en zichtproblemen en/of geheugenproblematiek hebben. Ik wil graag, als er aanspraak op mij gedaan wordt, daar direct aan voldoen. Ik voel mij geroepen om bewoners een thuisgevoel te geven."

Hoe werk je daar elke dag aan?

"Een middag in de week bij de themagroep dier en natuur. Ik assisteer de activiteitenbegeleidster met het programma dat zij heeft gemaakt. Haal bewoners op, schenk de koffie in en breng ze weer terug. Ik wil graag contact maken met de bewoners en daar ook ruim de tijd voor nemen. Een keer in de twee weken een paar uurtjes in de bibliotheek. Dan rijd ik met de boekenkar door het huis. Sommige bewoners komen zelf de gang op om boeken te halen. Bij anderen breng ik de boeken op de kamer. Ook help ik graag bewoners met advies m.b.t. tot de boekkeuze, zodat ze plezier hebben in het lezen."