



Persoonlijk Samen Dichtbij

Wijkverpleegkundigen brengen eerste verslag uit

Hebben ze al hun cliënten op tijd kunnen indiceren?

door: Erik Bröker

In de voorgaande editie introduceerden wij met trots een nieuw gezicht binnen onze organisatie: de wijkverpleegkundige. Misschien even het geheugen opfrissen: dit is kort gezegd een verpleegkundige met de bevoegdheid om zelf indicaties te stellen bij cliënten (verzorging en/of verpleging). De wijkverpleegkundigen hadden een zware opdracht: 80% van hun cliënten moesten vóór 1 april van een nieuwe indicatie worden voorzien. Dat was in december. We zijn nu een half jaar verder. Hoe is het inmiddels gesteld met de wijkverpleegkundigen? Hebben ze een hectische tijd gehad? En hoe bevalt hun nieuwe functie?



Ikzelf moest ervoor zorgen dat ik, samen met mijn collega Manon Röttgering, vóór 1 mei het percentage herindicaties zou opkrikken tot 100%. Ook dit is (zo goed als) gelukt. Maar het was zeer hectisch. We moesten met z'n tweeën, naast onze overige zorgtaken, zo'n 25 cliënten binnen drie weken bezoeken. Maar het is uiteindelijk allemaal goedgekomen.

Inhoud

Wijkverpleegkundigen brengen eerste verslag uit 1

Even voorstellen:
Onze zorgmanagers,
Carla Zandvliet en
Marjolijn de Lint 2

Nieuw project:
IXELF: Uw geluk 4

Manja Cuppen is sinds 1 april officieel wijkverpleegkundige (en wijkplanner) in de regio Den Bosch. Graag praat ze met ons over haar ervaringen als wijkverpleegkundige en maakt ze de eerste tussenbalans op.

80% van de cliënten moesten vóór 1 april een tafelgesprek met jullie hebben gehad. Is dat gelukt?

Manja: Ja, maar het was een zeer hectische tijd. Ik ben officieel pas vanaf 1 april ingetreden als wijkverpleegkundige. Maar ik weet natuurlijk hoe alles is verlopen binnen de groep.

Wat is de grootste verandering sinds jullie als wijkverpleegkundigen zelfstandig indiceren?

Manja: Wat betreft het inkorten op tijd is er niet veel veranderd. Dat deed het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) ongeveer hetzelfde. Het grote verschil is dat de cliënten nu meer begrip hebben voor de (plotselinge) veranderingen. >>



Als zij nu bijvoorbeeld worden gekort op hun tijd, dan kunnen wij duidelijk uitleggen waarom dit is. Voorheen kregen ze deze uitleg amper (van het CIZ). Bepaalde cliënten werden bijvoorbeeld niet meer geholpen met het insmeren van hun benen. Dat moesten ze voortaan (weer) zelf doen. Als wij dan duidelijk uitleggen waarom wij het niet meer doen, hebben ze er wel begrip voor. Daarnaast is het vaak zo dat cliënten bepaalde handelingen gewoon zelf kunnen, maar dit al jaren niet meer doen. De verpleegsters deden dit altijd voor hen. Ook dat wordt door ons uitgelegd en dat pakken onze cliënten over het algemeen zeer goed op.

Heb je gemerkt dat je als wijkverpleegkundige ook echt iets extra's bijdraagt?

Manja: Jazeker. Als verpleegkundige heb je natuurlijk al een nauw contact met de cliënt. Het voordeel als wijkverpleegkundige is dat je nu echt de focus kan leggen op het gesprek. Je leert nu meer

van de cliënt. Omdat het contact nu nog nauwer is, snappen we elkaar ook beter. Daarnaast is het streven naar zoveel mogelijk zelfstandigheid bij de klant ook iets dat erg positief is veranderd. Nu wordt regelmatig door de klant gezegd: "Ik snap wel waarom je daarvoor niet meer komt. Ik kan het eigenlijk wel zelf." Daarnaast sta je als wijkverpleegkundige natuurlijk ook nog nauwer in contact met je collega's. Mocht er dus ergens een probleem zijn met een cliënt dan kunnen wij dat onderling nu nog sneller oplossen.

Natuurlijk is alles nog relatief nieuw. Welke zaken zouden volgens jou nog beter kunnen?

Manja: Als wijkverpleegkundigen merken we dat we nog meer behoefte hebben aan structuur. Logisch ook. We zijn in principe net bezig. Maar feit is dat voor ons nog niet alle dingen even duidelijk zijn. Om een voorbeeld te geven: voor het indiceren gebruiken we indicatieformulieren. Sinds 1 april

hebben we inmiddels vijf verschillende versies gehad. Dat is ook logisch. Alles wat op het formulier staat, hebben we zelf moeten bedenken en ontwikkelen. Dus lopen we ergens tegenaan, dan dienen we het formulier weer te wijzigen. Maar als ik terugkijk op de afgelopen twee maanden, merk ik wel dat we nu een stuk duidelijker voor onszelf zijn geworden. Op dit moment is er een goede, vrijwel vaste structuur.

Op weg naar vier zelfsturende wijkteams

Tot nu toe hebben Den Bosch, Eindhoven en Waalwijk officieel één of meer wijkverpleegkundigen in hun wijkteam. Daarmee zijn ze hard op weg naar steeds meer zelfsturing. In Tilburg lopen er op dit moment drie sollicitaties met wijkverpleegkundigen. Doel is dat op korte termijn ook Tilburg officieel een zelfsturend wijkteam heeft met drie wijkverpleegkundigen. •

Even voorstellen

Carla Zandvliet en Marjolijn de Lint. Zo heten onze twee nieuwe zorgmanagers. Beiden hebben Brabants bloed en zijn toevallig even oud, 51 jaar. Carla is geboren in Breda en is zorgmanager van de regio's Tilburg-Noord, Waalwijk en Den Bosch. Marjolijn kwam ter wereld in Fijnaart en is zorgmanager van de regio's Tilburg-West en -Centrum, Breda en Eindhoven. Graag stellen beide dames zich aan u voor. Natuurlijk aan de hand van een paar pittige vragen.

Welk werk heeft u hiervoor gedaan?

Marjolijn: Ik ben verpleegkundige, die HBO management gestudeerd heeft en ook werkzaam is geweest als wijkverpleegkundige in Tilburg Noord. Ik werk 33 jaar in de zorg, waarvan ik vele jaren afdelingshoofd ben geweest in een verpleeghuis.

Carla: Ik werk sinds 1985 in de zorg als verpleegkundige, maar heb voornamelijk leidinggevende functies gehad. Ik heb gewerkt in de gehandicaptenzorg, ziekenhuis en de thuiszorg.



Marjolijn de Lint



Carla Zandvliet

Hoe ziet de ideale zorgmanager eruit?

Marjolijn: Dat is iemand met aandacht voor medewerkers en cliënten, maar ook knopen doorhakt, de strategie bepaalt en kaders neerzet. Hij of zij biedt een luisterend oor. De kwaliteit van zorg staat centraal. Dat is voor mij ook iedere dag de grote uitdaging. Daarnaast dient het een persoon te zijn die cliënten hun eigen regie geeft en gelijkwaardig en oprecht met alle betrokkenen communiceert.

Carla: Dat is iemand die de juiste lijnen uitzet, zorgt dat cliënten de juiste zorg krijgen en medewerkers naar tevredenheid en met enthousiasme werken. Hij of zij zorgt dat medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen en ontplooien, zodat zij in hun kracht komen. Het dient een persoon te zijn die de ontwikkelingen in de zorg op de voet volgt en hierop anticipeert. Hij of zij denkt zowel op lange als op korte termijn met de organisatie mee. Indien nodig weten cliënten en medewerkers haar of hem te vinden. Maar: mensen moeten zelf nadenken en oplossingen zoeken (zelfsturing). Dat kan in onderling overleg of door anderen intern te raadplegen.

Waar kunt u echt van genieten?

Marjolijn: Binnen de zorg geniet ik ervan als onze cliënten tevreden zijn en het team met heel veel enthousiasme aan het werk is. Daarbuiten vind ik het heerlijk om te zeilen en naar het theater te gaan.

Carla: Ik geniet van het leven. Dat heet: mijn familie, de natuur, lezen, muziek. En natuurlijk lekker eten en drinken.

Wat vindt u belangrijk in het leven?

Marjolijn: Mijn motto is: pluk de dag en een dag niet gelachen is een dag niet geleefd.

Carla: Dat je andere mensen en dieren behandelt zoals je zelf behandeld wilt worden. Je moet doen wat je zegt en zeggen wat je doet. En mensen zouden meer moeten genieten.

Wat is uw favoriete vakantiebestemming?

Marjolijn: Dat is toch zeker Kroatië. Weer, cultuur en natuur zijn er heerlijk.

Carla: Kamperen vind ik fijn. In het mooie Frankrijk bijvoorbeeld. Maar het mag ook ergens anders zijn.

De beste film ooit gemaakt?

Marjolijn: 'Le Concert' uit 2009 met Mélanie Laurent.

Carla: The Green Mile uit 1999 met Tom Hanks. Die vind ik gewoon mooi.

Wat is uw lievelingsmuziek?

Marjolijn: Licht klassiek en Guus Meeuwis. Muziek is trouwens mijn grote hobby. Zelf speel ik dwarsfluit in een blazersensemble en zing in een santlykooor. Jaarlijks organiseer ik samen met vrienden een concertreis voor een jeugdorkest en begeleid deze dan tijdens de reis. Tijdens deze reizen treden ze op en we gaan cultuur snuiven.

Dit blijft zeer bijzonder, naast mijn drukke baan in de zorg.

Carla: Mag Ik Dan Bij Jou? van Claudia de Brij. Omdat voor mij zo de ideale relatie eruit ziet!

Tot slot: wat is uw lievelingsdier en herkent u uzelf hierin?

Marjolijn: Mijn lievelingsdier is een hond. Een hond is een gezelligheidsdier en dat ben ik ook. Helaas heb ik op 't ogenblik geen hond. Ik werk hele dagen, dus dan zou mijn hondje veel te veel alleen zijn.

Carla: Een vogel. Ik herken de vrijheid en ruimte die ik nodig heb om te kunnen vliegen, waarheen dan ook. •



Gezocht: Nieuwe leden voor de cliëntenraad

Voor onze cliëntenraad zijn wij op zoek naar nieuwe, enthousiaste leden, die graag met ons mee willen denken, advies willen bieden en betrokken willen worden bij het beleid van Actief Zorg.

Bent u klant - of mantelzorger van een klant - bij Actief Zorg en bent u geïnteresseerd in de cliëntenraad, dan kunt u een mail sturen naar: clienraad@actiefzorg.nl of bellen naar 088 - 750 82 00.

Maakt u zich niet druk, het gaat om uw geluk

Nieuw project 'IXELF': frisse aanpak in zorg stelt het geluk van de klant centraal

Niet meer in uren denken of in taken, maar in geluk. Uw geluk. Dat is de kern van een proeftuin (een soort experiment) dat wij op 19 mei zijn gestart. Twaalf enthousiaste medewerkers (huishoudelijk en verzorging) doen mee aan dit nieuwe project, genaamd IXELF (spreek uit: IKZELF). Alles draait er om het geluk van de klant, uw geluk dus. Want zo vanzelfsprekend is dat niet altijd. "Toen was geluk nog heel gewoon", maar dat moet nu ook gewoon het geval zijn.



Je bent ten eerste mens

Ellen van Heugten is opleidingsfunctio- naris binnen Actief Zorg. Zij maakt haar twaalf prille cursisten wegwijs in het nieuwe project IXELF, dat tot november loopt. Natuurlijk wil ze ook u van harte bijpraten over IXELF. Want wat is dat nu precies, Ellen? "Nou, IXELF is een project dat we binnen heel Actief Zorg zijn gestart. De twaalf medewerkers die nu zijn begonnen leren een geheel andere zienswijze te ontwikkelen met betrekking tot zorg. Centraal staat het geluk van de klant (van u die dit leest dus)", legt Ellen uit. "Onze medewerkers leren zichzelf (tijdens trainingen en bijeenkomsten) meer te zien als een persoon en minder als iemand met een functie. Ze leren zich te verplaatsen in de klant. Ze nemen als het ware even plaats op hun stoel. Proberen zich in te leven in hun situ- atie. Ze proberen hun klant te begrij- pen. Waarom reageert hij of zij nu zo? Waarom zegt hij of zij zo weinig? Op die manier leren ze zich beter in de klant in te leven. Ze gaan in dialoog. Iets wat de verstandhouding tussen de klant en de medewerker alleen maar ten goede kan

komen. Ze gaan zichzelf meer zien als mensen. Mensen die elkaar helpen. Dat is het geluk waar we naar op zoek zijn", aldus docent Ellen.

IXELF: niet zomaar een projectje

Deze, meer maatschappelijke benadering van werken, is natuurlijk niet zo ineens uit de lucht komen vallen. De zogenaam- de proeftuin bij Actief Zorg is onderdeel van een groter plan. De nieuwe aanpak is overgewaaid uit Twente. Jaren geleden begon aldaar een stichting, genaamd 'Stichting Verzorgd', met een geheel nieuwe aanpak in de zorg. Geluk werd er centraal gesteld en alle betrokkenen dienden hun houding daarop aan te passen. Het werd een succes. In 2010 bereikte het zelfs de Tweede Kamer, die laaiend enthousiast reageerde op de nieuwe aanpak. "Waarom is men hier niet veel eerder mee begonnen?". Zodoende wordt er nu ook in Brabant gekeken of de nieuwe IXELF-aanpak inderdaad zo succesvol is. Helmond, St. Oedenrode, Tilburg en Actief Zorg (als eerste en enige organisatie) dienen nu als proeftuin. Universiteit Tilburg heeft opdracht gekregen om de resultaten van de proeftuintjes in kaart te brengen. De studie wordt gesubsidieerd door het ministerie van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport).

IXELF in de toekomst

"IXELF is dus een combinatie van training (van onze medewerkers) en

onderzoek (door de Universiteit van Tilburg)", vervolgt Ellen. De komende maanden moet blijken of IXELF inderdaad zoveel geluk bij u thuis kan brengen. "Om precies te zijn: op 24 november van dit jaar zal er een eind- congres plaatsvinden. Dan zullen Lia (operationeel directeur) en ikzelf onze resultaten bespreken", aldus Ellen. Eind dit jaar zal dus ook duidelijk worden of de nieuwe IXELF-aanpak toekomst heeft bij Actief Zorg.

Wilt u graag meer weten over de nieuwe IXELF-aanpak waarin uw geluk centraal staat? Probeer deze website dan eens te bekijken: www.ixelf.nl. Heeft u vragen over IXELF die u per e-mail kunt verzen- den? Stuur ze dan naar het volgende adres: info@ixelf.nl. U kunt ook contact opnemen met Sandra Franken van Stichting Geluk Dichtbij Tilburg. Haar telefoonnummer is: 06 – 33 98 79 00 •

REGIOKANTOOR TILBURG

Brugstraat 10, 5042 SB Tilburg
T 088-750 82 40

REGIOKANTOOR EINDHOVEN

Veldmaarschalk Montgomerylaan 3
5612 BA Eindhoven
T 088-750 82 70

HOOFDKANTOOR

Industrieweg 48, 5145 PW Waalwijk
T 088-750 82 00