



Geluk 2.0

Geluk aan huis brengen krijgt een vervolg

In een voorgaande editie brachten we u met enige trots op de hoogte van de samenwerking tussen Actief Zorg en het project IXELF. Doel van deze samenwerking: geluk brengen in de thuissituatie van onze klanten. Er werd gestart met enkele proeftuinen en de Universiteit Tilburg werd aangesteld om de resultaten van deze proeftuinen in kaart te brengen. Conclusie: er is praktisch én wetenschappelijk aangetoond dat door IXELF het geluk bij de klant daadwerkelijk is toegenomen. Tijd voor vervolgstappen dus.

Deze vervolgstappen neemt Actief Zorg uiteraard niet alleen. Een eerste voorwaarde voor het succesvol breed toepassen van de nieuwe werkwijze is het betrekken van alle belanghebbenden.

Op dit moment werkt Actief Zorg in de regio's Waalwijk, Breda en Oss nauw samen met de gemeente, sociale wijkteams en welzijnsorganisaties aan het leveren van zorg met uw geluk als uitgangspunt. Lydia Jorna (als zorgcoördinator huishoudelijke verzorging mede verantwoordelijk voor het begeleiden van de IXELF-cursisten in de regio Breda) vertelt: "We zijn het project gestart in de wijk Haagse Beemden, waar wij zelf ook gevestigd zijn in het Medisch Centrum de Donk. Als aftrap van het project hebben we gekozen voor een netwerkborrel in Centrum Heksewiel te Breda. Genodigde op de borrel waren de medewerkers van Actief Zorg die de cursus IXELF volgen, het wijkteam Haagse Beemden, maatschappelijke netwerkorganisatie Zorg voor Elkaar, Stichting MEE, en enkele WMO

consulenten." Hoofdonderwerp van gesprek: hoe kunnen al deze instanties hun onderlinge samenwerking verbeteren en welke rol kan IXELF hier in spelen.

De IXELF-cursisten in de praktijk

Twaalf thuiszorgmedewerkers, met klanten woonachtig in de wijk Haagse Beemden, zijn op dit moment bezig met de cursus IXELF. Maar hoe ziet zo'n cursus IXELF er uit? Wat leert men? "Een heel praktisch voorbeeld is het werken met de geluksmeter", legt Lydia uit. "De klant geeft in een oriënterend gesprek aan hoe gelukkig hij is op een schaal van 1 tot 10. Door de dialoog aan te gaan wordt duidelijk wat er in het leven van de klant speelt. Wat vindt de klant écht belangrijk? En wat kunnen wij als zorgverlener doen om hier een positieve bijdrage aan te leveren? Zo komt één van onze medewerkers, Thea van der Poel, als huishulp al jaren bij Theo. Na het verlies van zijn vrouw ging het niet goed met Theo. Hij voelde zich alleen en zorgde niet goed voor zichzelf. Feitelijk komt Thea om schoon te maken, maar Theo heeft behoefte aan meer. Zo koopt ze ieder voorjaar plantjes met hem die zij samen in de potten in zijn voortuin zetten. >>



Theo en IXELF-cursist Thea

Persoonlijk
Samen
Dichtbij

Inhoud

Geluk 2.0 Geluk aan huis brengen krijgt een vervolg	1
De cliëntenraad in beeld	2
Even voorstellen Henk Sonneveld en Rens de Haas	3
Cliënten nóg tevredener over thuiszorg	4



Hij verzorgt de plantjes, komt hierdoor buiten en maakt daardoor contact met de mensen die langs zijn huis lopen. De verjaardag van Theo is voor hem altijd een extra moeilijke tijd. Deze dag valt vlak na de overlijdensdatum van zijn vrouw. Daarom brengt Thea hem op die dag altijd een gebakje en samen leggen ze een bloemetje bij de foto van zijn vrouw. Door samen stil te staan bij deze gebeurtenissen kan hij beter overweg met zijn verdriet. Uiteindelijk draagt Thea op deze manier heel concreet bij aan het geluk van Theo", aldus Lydia.

Win-winsituatie met IXELF

Dit is echt een verhaal uit de praktijk waaraan je kunt zien dat IXELF werkt.

Maar het mes snijdt aan twee kanten. Naast het verbeteren van kwaliteit van zorg, zorgt IXELF in veel gevallen ook voor kostenbesparingen. Lydia legt uit: "we proberen niet vanuit ons eigen zorgaanbod te denken, maar vanuit de klant en zijn werkelijke behoeften. Hierdoor kan er bijvoorbeeld gekozen worden om geen begeleiding te gaan geven, maar juist te kiezen om een maatje (vrijwilliger) in te zetten. We merken dat de verschillende instanties binnen het sociale domein elkaar beter kunnen vinden. Dit met zorg als maatwerk tot gevolg." Op de vraag hoe Lydia de toekomst van het project IXELF in de zorg ziet, is ze kort en bondig: "Ik zou er naar willen streven dat alle werknemers binnen onze

organisatie op een of andere manier in aanraking komen met de methode van IXELF. Wij zien op dagelijkse basis dat deze aanpak een positieve werking heeft. Niet alleen op onze klanten, maar ook op onze medewerkers. Zij krijgen de ruimte om meer met mensen bezig te zijn en minder met regeltjes. Hierdoor ontstaat er een situatie waarin er weer naar mensen geluisterd kan worden", aldus Lydia. En dat is uiteindelijk wat het uitgangspunt van goede zorgverlening zou moeten zijn.

Op 9 juni 2016 zullen de eerste resultaten gepresenteerd worden op het eindcongres op een nog nader te bepalen locatie in Breda. Meer informatie over IXELF kunt u vinden op www.ixelf.nl ●

De cliëntenraad in beeld

De laatste jaren is er veel veranderd in de zorgverlening. Daarom willen wij U nogmaals melden dat Actief Zorg een Cliëntenraad heeft die graag wil meedenken en de directie van Actief Zorg wil ondersteunen om kwalitatief goede zorg te leveren. Momenteel bestaat de cliëntenraad uit de voorzitter Riet Leijten en de leden Bert Rietveld, Nico Moor, Simone Houben en Wilma van Vuren. De raad wordt vanuit Actief Zorg ondersteund door een ambtelijk secretaris: Renée Klaassens.

Ontmoeting tussen de cliëntenraad en haar cliënten

Om zijn werk goed te doen, wordt de cliëntenraad graag gevoed door ervaringen van de klanten van Actief Zorg. Zo heeft de directie van Actief Zorg het mogelijk gemaakt dat de cliëntenraad een selectie klanten uit het verzorgingsgebied heeft mogen ontmoeten. Wilma van Vuren, lid van de raad sinds 2015, vertelt: "Deze ontmoeting in Villa De Vier Jaargetijden te Tilburg begon informatief en ontwikkelde zich in een hele gezellige middag. Onder het genot van een lekker kopje koffie of thee hebben we een tafel enquête gehouden waarin elke aanwezige cliënt gevraagd werd antwoord te geven op zorginhoudelijke vragen." Na een pauze waarin de cliëntenraadsleden persoonlijk met de cliënten hebben kennis gemaakt, was er nog een ronde met vragen. De middag werd afgesloten met een drankje en

entertainment. "Zo hebben we allemaal gezellig meegezongen met verzoeknummers uit de oude doos", aldus Wilma. In de daarop volgende vergadering heeft de cliëntenraad de antwoorden gearhiveerd en de meest dringende situaties voorgelegd aan de directie van Actief Zorg. Daarnaast heeft Actief Zorg een externe enquête laten uitvoeren (als zorg verlenende organisatie eens in de twee jaar verplicht) over de persoonlijke verzorging/verpleging, de CQ index genaamd. Meer over deze CQ index en de uitslagen hiervan kunt lezen op pagina 4 van deze Actief Actueel. De cliëntenraad gaat de uitslagen van deze enquête bekijken en de aandachtspunten bespreken met de directie.

"Op deze manier wil de cliëntenraad graag een actieve bijdrage leveren aan het bevorderen van de kwaliteit van de zorgverlening. Wij willen vooral bena-



drukken dat de cliëntenraad voor U aanwezig is!", zo vat Wilma treffend samen.

Omdat Actief Zorg een sterk groeiend aantal cliënten heeft, is de cliëntenraad op zoek naar nieuwe leden die mee willen denken, advies willen bieden en betrokken willen worden bij het beleid van Actief Zorg. Heeft u vragen, opmerkingen of wilt u meer informatie over wat het inhoudt om deel uit te maken van de cliëntenraad? U kunt ons op de volgende manieren bereiken: Actief Zorg, t.a.v. Cliëntenraad Postbus 317, 5000 AH Tilburg Email: cliëntenraad@actiefzorg.nl Tel. Ambtelijk secretaris: 088-7508200 ●



Even voorstellen

Henk Sonneveld en Rens de Haas zijn twee maanden geleden bij ons uitgevloegen als regiomanager. Hoogste tijd voor een voorstelronde natuurlijk. Henk (38) komt oorspronkelijk uit Nijmegen en is zorgmanager in de regio Ambacht (Zuid-Holland). Rens (58) is een echte Eindhovenenaar en heeft de leiding in de regio Midden-Brabant.

Waar woont u momenteel?

Henk: Sinds 2006 woon ik in Rotterdam, samen met Marleen en mijn twee schatten van dochters: Lara (4) en Eva (1).
Rens: Samen met mijn vrouw José woon ik in het wondermooie en historische dorp Gemert. We hebben drie zonen. Onze middelste (27) zoon Axel woont nu even bij ons om zijn studie sociologie af te ronden. De oudste (28) Jelle woont samen met Nathalie en onze jongste zoon Ruben (24) loopt nu stage in Japan.

Waarom heeft u voor een baan in de zorg gekozen?

Henk: Mijn moeder heeft lang in de zorg- en welzijn sector gewerkt, tot reuma het noodzakelijk maakte om te stoppen. Haar verhalen hebben mij altijd geboeid. En ik heb nog geen moment spijt gehad van mijn keuze om in de zorg te gaan werken.

Rens: Zo'n 40 jaar geleden heb ik gekozen om in de zorg te gaan werken. Ik wil graag iets betekenen voor mensen. Daarom heb ik de opleiding tot verpleegkundige gedaan. Leidinggevende taken kwamen daarna. Ook hier is het belangrijk dienstbaar te zijn naar medewerkers. Tevreden medewerkers leidt meestal tot tevreden en gelukkige klanten. Daar gaat het in ons vak om.

Wat heeft u vandaag als zorgmanager gedaan/meegemaakt?

Henk: Ik heb vandaag overleg gehad met mijn collega-regiomanagers op het hoofdkantoor in Waalwijk. Tussendoor heb ik telefonisch contact gehad met mijn collega's van kantoor Hendrik Ido

Ambacht en heb ik e-mails beantwoord en verstuurd. Verder heb ik me voorbereid op het leiden van een bijeenkomst voor wijkverpleegkundigen van Actief Zorg. De werkdag heb ik afgesloten met het beantwoorden van deze vragenlijst.
Rens: We hebben vandaag regiomanagersoverleg gehad. In dit overleg stemmen we zaken op elkaar af, zodat we binnen bepaalde kaders werken. Daarnaast komen er telefoontjes binnen, het mailverkeer vraagt de nodige aandacht. Verder hebben we een workshop gehad over de ontwikkelingen in het land van de langdurige zorg. Een mooi speelveld om in te werken.

Welk werk heeft u hiervoor gedaan?

Henk: Ik heb verschillende functies gehad in de zorg. In het begin als hbo-verpleegkundige in onder meer het ziekenhuis en de psychiatrie. De afgelopen jaren als projectleider en consultant bij een adviesbureau. Alle functies hebben raakvlakken met de zorg(verlening).
Rens: In de 40 jaar dat ik in de zorg werk heb ik het geluk gehad om op diverse plekken en werkvelden te mogen werken. Van het ziekenhuis, verpleeghuis, verzorgingshuis tot de thuiszorg.



Rens de Haas

In die jaren heb ik ook veel zien veranderen en golfbewegingen meegemaakt. Zoals de fusiegolf in de jaren negentig en het eerste decennium van deze eeuw. Uiteindelijk is de kern hetzelfde gebleven: de gezondheid en welbevinden van de klant.

Tot slot, waar gaat u dit jaar op vakantie?

Henk: Het plan is om deze zomer richting Spanje te gaan met mijn gezin. We hebben gekozen voor een kleinere en minder toeristische locatie aan de kust. Ik hoop dat we daar lekker kunnen genieten van het mooie weer, het strand en de zee (en zwembad).

Rens: In mei gaan we naar Lindau (aan de Bodensee in Zuid-Duitsland). Dat is een schitterend gebied. We gaan daar vooral fietsen, plannen het niet vol. De zomervakantie staat nog niet vast. Als onze zoon in Japan blijft, zullen we mogelijk naar Japan afreizen. Dat wordt een hele onderneming, maar ook een uitdaging. Anders wordt het Frankrijk, dat land beginnen we steeds meer te ontdekken als een fijn vakantieland. ●



Henk Sonneveld

Cliënten nóg tevredener over thuiszorg

Professionaliteit, bejegening en communicatie scoren ruim boven landelijk gemiddelde

Onze zorgmedewerkers krijgen dit jaar nóg meer waardering van hun cliënten, in vergelijking met twee jaar geleden. Dat blijkt uit een externe enquête naar de 'kwaliteit van zorg' onder onze cliënten. Het rapportcijfer... tromgeroffel... een dikke 8,5. Een stijging van twintig procent ten opzichte van 2014. En op belangrijke onderdelen (zie titel) scoren we ruim boven het landelijk gemiddelde. Daar zijn we natuurlijk enorm trots op!



Steekproefsgewijs viel er onlangs bij cliënten een officiële CQI-vragenlijst in de bus. CQI staat voor Consumer Quality Index, oftewel een 'kwaliteit van zorg'-meting. Aan de hand van deze lijst konden cliënten laten blijken of zij tevreden zijn met hun zorgverlener(s).

Waar blijken we nu goed in?

Vooraf over de 'professionaliteit', 'communicatie' en 'bejegening' zijn cliënten zeer te spreken. De zorgmedewerkers luisteren aandachtig, zijn vakkundig en hebben veel aandacht voor hun cliënt. Er is sprake van een goed wederzijds vertrouwen. Op deze onderdelen scoren onze thuiszorgcollega's dan ook zeer hoog, ook in vergelijking met andere thuiszorgorganisaties (op landelijk niveau).

Waarom moeten we (misschien) nog iets werken?

Op de overige twee onderdelen bleef de score gelijk aan het landelijk gemiddelde. Het betreft de thema's 'inspraak' en 'effect van zorg op iemands leven'. Hierbij moet er wel gezegd worden dat deze uitkomsten enigszins misleidend zijn. Zo geven cliënten (terecht) aan dat zij niet altijd de keuze hebben wie hen komt verzorgen. Zorgmedewerkers werken echter in hechte teams, die als groep dezelfde kwaliteit leveren. De vraag wie uit deze groep uiteindelijk bij de cliënt thuiskomt, is in deze context dus niet echt belangrijk. Ook op het onderdeel 'effect van zorg op iemands leven' blijkt een nuancering nodig. Een zorgmedewerker heeft natuurlijk slechts gedeeltelijk invloed op hetgeen een cliënt belangrijk vindt in zijn/haar leven. Door het project 'Geluk Dichtbij' is reeds een aantal van onze thuiszorgmedewerkers bewuster geworden van het 'geluk van de cliënt'. Het effect van de zorgverlener op het leven van de cliënt zal op deze manier steeds sterker worden.

Volgende keer nemen we zelf enquêtes af

Het Zorginstituut heeft onlangs beslist dat de inhuur van externe meetbureaus

niet meer verplicht is voor het uitvragen van patiënten ervaringen. De CQ-index (zorgkwaliteit) is vanaf volgend jaar dus niet meer vereist. Welke verplichting hiervoor in de plaats komt, is nog niet duidelijk. Wél hebben we reeds besloten dat we de volgende keer (in ieder geval) zélf een soortgelijke enquête bij u afnemen. Dat gaan we deels per telefoon doen. Aan de papieren variant wordt op dit moment nog druk gewerkt.

Maar voor nu: heel hartelijk dank voor al uw positieve respons. Het geeft al onze zorgmedewerkers extra energie er straks weer helemaal voor u te zijn! ●

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

REGIOKANTOOR BREDA

Essendonk 7A, 4824 DA Breda
T 088-750 82 55

HOOFDKANTOOR

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