

DECEMBER 2010

in dit nummer

Interview met
Willem van der Kooi

De chemie tussen cliënt
en hulpverlener

Zorgmaatwerk gaat naar
Gambia

De voordeur van
zorgmaatwerk

Willem van der Kooi, hoofd algemene zaken:

'Wij gaan voor kwaliteit'

Het afgelopen jaar stond bij Zorgmaatwerk in het teken van kwaliteit. Na jaren van forse groei, was het tijd om goed te kijken naar de interne processen. 'We hebben flink geïnvesteerd in onderzoek', zegt Willem van der Kooi, hoofd algemene zaken. 'Bieden wij de zorg die we willen bieden? En voldoen wij aan de vraag van cliënten? We zijn heel trots op de mooie waardering die uit het recente cliënttevredenheidsonderzoek kwam, maar we kijken vooral ook naar mogelijkheden tot verbetering.'

Een snelle intake, geen wachtlijsten en begeleiding op maat, op alle gebieden waar dat nodig is. Dat is waar Zorgmaat-

werk vanaf de start voor staat. 'Hierin onderscheiden we ons', zegt Willem van der Kooi. 'Maar wij vinden het belangrijk om te blijven kijken naar onze doelen en naar eventuele verbeteringen.' Uit de periodieke HKZ-audit kwam naar voren dat Zorgmaatwerk constant goede prestaties neerzet, ondanks de forse groei. Ook uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek kwamen positieve resultaten. 'Hier zijn we natuurlijk blij mee,' zegt Van der Kooi. 'Maar een belangrijke vraag is: vinden cliënten dat ook? En zijn er ook verbeterpunten?'

Customer Quality Index

Hoe tevreden cliënten zijn over de werkwijze van Zorgmaatwerk, is onderzocht in een extern uitgevoerd cliënttevredenheidsonderzoek volgens de CQ-index. Met de CQ-index (Consumer Quality Index) wordt de kwaliteit van zorg vanuit cliëntenperspectief in kaart gebracht. De vragenlijsten geven inzicht in twee zaken: wat cliënten belangrijk vinden én wat hun ervaringen zijn met de zorg. Dit onderzoek wordt normaal uitgevoerd bij GGZ-cliënten die kortdurend behandeld en begeleid worden vanuit DBC's, diagnose behandelcombinaties. 'Wij hebben dit onderzoek breder getrokken. Om een goed totaalplaatje te krijgen, hebben we ook onderzoek gedaan onder onze cliënten die AWBZ-zorg krijgen. Dit zijn cliënten met meervoudige problematiek, die langdurig bij ons in zorg zijn.'

De resultaten

De resultaten mogen er zijn. Cliënten die begeleid worden vanuit DBC's, gaven Zorgmaatwerk het cijfer 9,1. AWBZ-cliënten gaven een 8,4. Cliënten merken een vermindering van hun klachten,



Willem van der Kooi

ze vinden dat er goed naar ze geluisterd wordt en zijn tevreden over de begeleiding die ze krijgen. Van der Kooi: 'Dit zijn prachtige resultaten, maar voor ons zijn zeker ook de aandachtspunten interessant. Een aantal cliënten gaf aan niet op de hoogte te zijn van bijvoorbeeld een klachtenregeling. Blijkbaar pikt een deel van de cliënten dit soort zakelijk informatie tijdens de intake niet op. Vandaar dat we een informatiemap gaan maken en goed gaan kijken naar verbeteringen in communicatie.'

Cliënten gaven ook aan dat ze nog meer de regie willen over de begeleiding. Om cliënten meer inzicht te geven in de begeleiding en de vorderingen, hebben alle casemanagers een laptop gekregen waarop ze samen met de cliënt de samenvatting van het gesprek invullen. 'Zo kijken de casemanager en de cliënt constant samen naar de doelen en resultaten en daarmee krijgt de cliënt meer grip op de begeleiding. Openheid en transparantie, daar gaat het om.'

Zorgmaatwerk in het kort

Zorgmaatwerk is een zorgorganisatie voor mensen die in hun psychisch functioneren een beperking ervaren. Dit kan tijdelijk zijn, bijvoorbeeld door een depressie, maar het kan ook een blijvende beperking zijn zoals een ontwikkelingsstoornis of schizofrenie. Wij bieden ambulante behandeling en begeleiding waarbij het uitgangspunt is dat de hulp praktisch moet zijn: niet voor elk stukje zorg een andere hulpverlener. Dankzij korte lijnen en een totaalaanpak boeken we goede resultaten. Zorgmaatwerk werkt in Friesland en in de Noordoostpolder en is een toegelaten instelling voor AWBZ-zorg voor de functies behandeling, verpleging, activerende en ondersteunende begeleiding en persoonlijke verzorging. Zorgmaatwerk is HKZ-gecertificeerd.

Zorgmaatwerk gaat naar Gambia

Zeven medewerkers van Zorgmaatwerk vertrekken op 11 februari naar Gambia om vrijwilligerswerk te doen voor een gezondheidszorgproject. Doel is het verbeteren van de gezondheidszorg, met name op het gebied van hygiëne en begeleiding.

Via de Stichting Kambengo kwam Zorgmaatwerk in contact met Kebba Manneh, die naast zijn werk als directeur van het Jammeh Ziekenhuis in Serrekunda, veel projecten onder de vlag van Stichting Kambengo uitvoert. Verschillende kleine kraamklinieken zijn hier opgeknapt, maar nu is er voornamelijk behoefte aan kennis. Het team van Zorgmaatwerk dat naar Gambia vertrekt, bestaat uit: Mirjam van den Akker, Lutske Klopstra, Mariska van Aalsum, Titia Jongboom, Harold Brouwer, Sietse Auke Flapper en Marja Salverda. Zij gaan de eerste week van hun reis de leidinggeevenden van de

kraamklinieken trainen in onderwerpen als bewustwording, verantwoording nemen en aansturing, zodat er een duurzame ontwikkeling op gang komt. De training sluit goed aan bij de training 'Vraaggericht werken' die alle medewerkers van Zorgmaatwerk volgen. Wim van der Laan van Trainings- en acteursbureau Van der Laan gaat als trainer mee. De tweede week werkt het team mee op de verschillende locaties. Intussen is bij het NCDO een subsidieaanvraag gedaan voor de aanschaf van medische boeken en managementboeken in Gambia. Ook is er een initiatief gestart om actuele tweedehands boeken in te zamelen en laptops. Dit project wordt ondersteund door Freez.it uit Bolsward, het Zuiderlicht uit Glimmen en de Friesland Bank in Leeuwarden. Zij zamelen onder collega's boeken en laptops in. Ook van particulieren stromen boeken en laptops binnen.



Heeft u nog wat staan en wilt u dit schenken aan Gambia? Neem dan contact op met: mvdakker@zorgmaatwerk.nl



De voordeur van Zorgmaatwerk

Waar intakes in de beginperiode van Zorgmaatwerk tussen de bedrijven door werden gedaan, is het nu een dagtaak voor de aanmeld- en intakefunctionarissen Sylvana Pruiksmas en Mirjam van den Akker. Volgens een geprotocolleerd systeem worden de hulpvraag van de cliënt én alle belangrijke levensgebieden in kaart gebracht. 'We hebben bewust voor één voordeur gekozen', zegt Mirjam van den Akker. 'Zo is voor alle verwijzers helder waar ze een cliënt kunnen aanmelden. Ook kunnen ze bij ons terecht voor vragen of advies'

HKZ vraagt om kwaliteit en meetbare resultaten. En door de DBC-financiering moet een intake aan steeds meer eisen voldoen. Vandaar dat een gestructureerde werkwijze bij aanmelding en intake essentieel is. 'Door onze manier van werken en de manier waarop we intern alles registreren, kunnen we precies in de gaten houden hoe lang de doorlooptijden zijn', zegt Sylvana Pruiksmas. 'De intake moet vanwege de financiering precies volgens het boekje verlopen. Vandaar dat het erg efficiënt is om alles op één centrale plek te regelen.'



Mirjam van den Akker en Sylvana Pruiksmas

Totaalplaatje

Een verwijsbrief is altijd noodzakelijk. Mirjam van den Akker: 'Sommige verwijzers twijfelen of een cliënt geschikt is voor ambulante ondersteuning door Zorgmaatwerk. Bij twijfel kunnen ze altijd even met ons overleggen.' Binnen twee weken na aanmelding vindt de intake plaats. De twee intakefunctionarissen voeren dit gesprek altijd bij cliënten thuis. 'Zo krijgen we een goed totaalplaatje van de situatie en bovendien voelen cliënten zich vaak prettiger in hun eigen omgeving', zegt Van den Akker. Na de intake komt een aanvraag voor behandeling en begeleiding vanuit DBC's of de AWBZ. 'We komen soms in schrijnende situaties terecht en ondanks dat is het vaak lastig om de indicatie rond te krijgen. Jammer, want dit kost vaak extra tijd. Hoe eerder we de zorg kunnen starten, hoe beter.'

Tips voor verwijzers

- Als een DSM-IV diagnose bekend is, vermeld dit dan in de verwijsbrief.
- Verwijzers die een cliënt in behandeling hebben en Zorgmaatwerk inschakelen voor de ambulante begeleiding vanuit de AWBZ, kunnen het beste zelf tijdig een CIZ indicatie aanvragen. Dit voorkomt zes weken wachttijd na de intake.
- Vermeld het telefoonnummer van de cliënt in de NAW-gegevens. Zorgmaatwerk neemt altijd telefonisch contact op met cliënten om een afspraak te maken voor de intake.
- Als er vermoedens zijn van psychische problematiek maar er nog geen diagnose is gesteld, kan Zorgmaatwerk ook diagnosticeren.

De chemie tussen cliënt en hulpverlener



Tineke Koers

Tineke Koers is sinds september 2010 teamcoördinator van de casemanagers in Friesland. Zij werken in teams vanuit Harlingen, Drachten en Winsum. Na de intake zoekt zij de juiste casemanager bij de cliënt. 'Iedere casemanager heeft een eigen stijl van werken en karakter. We proberen dit zo goed mogelijk te matchen. Het is tenslotte belangrijk dat het klikt tussen de cliënt en de hulpverlener en dat er een bepaalde chemie is.'

Naast de match tussen hulpverlener en cliënt is Tineke Koers als teamcoördinator altijd bereikbaar voor de casemanagers. 'Door onze ambulante werkwijze, waarbij de hulpverleners solistisch werken, is het belangrijk dat er altijd overleg mogelijk is. Ze kunnen bij mij terecht om situaties voor te leggen. Daarnaast komen de teams wekelijks bij elkaar en hebben we onder andere intervisie en een multidisciplinair overleg. Zo zorgen we ervoor dat we toch in teamverband werken en vanuit onze deskundigheid met elkaar kunnen meedenken en advies kunnen geven. De casemanagers werken alleen, maar staan er nooit alleen voor.'

IJslandse ervaring

Zelf heeft B-verpleegkundige Tineke Koers dertig jaar ervaring in de GGZ, waarvan zestien jaar op IJsland. Ze is in dit land een verslavingskliniek gestart en heeft later een forensische afdeling binnen de gevangenis opgericht en geleid. 'Uiteindelijk miste ik Nederland, vandaar dat we zijn teruggekeerd. Maar de ervaring die ik hier heb opgedaan, kan ik in mijn huidige baan goed gebruiken bij het ondersteunen van de teams.' De werkwijze van de

verschillende teams is gelijk, maar elk team heeft een eigen karakter door de creatieve invalshoeken van de hulpverleners. 'Ik word vaak geraakt door hun aanpak. Het is prachtig om te zien hoe casemanagers elke keer weer ontdekken wat een cliënt nodig heeft en binnen Zorgmaatwerk de vrijheid hebben om naar creatieve oplossingen te zoeken. Dit vind ik een mooie en respectvolle manier van werken.'

Een cliënt aanmelden?

Als er sprake is van een psychiatrische diagnose, kunt u een cliënt naar Zorgmaatwerk verwijzen.

U kunt een cliënt aanmelden via onze aanmeld- en intakefunctionaris Mirjam van den Akker.

Zij is telefonisch te bereiken via tel. 0517 - 34 22 23.

Ook kunt u haar mailen, mvdakker@zorgmaatwerk.nl

Buiten eigen tuintjes zaaien



Door de veranderende regels binnen de AWBZ worden veel cliënten met ernstige sociale problematiek overgeheveld naar de Wmo. Gemeenten worden daarmee ineens geconfronteerd met mensen met complexe problematiek die specifieke ondersteuning en begeleiding nodig hebben. Vanaf september heb ik al verschillende gemeenten bezocht en ben aan het inventariseren wat er speelt en waar Zorgmaatwerk bij kan ondersteunen.

Vanuit de Wmo wordt onder andere huishoudelijke hulp geregeld. Gemeenten geven aan dat medewerkers in de thuiszorg vaak dusdanige psychosociale problematiek bij cliënten tegenkomen, dat huishoudelijke hulp niet toereikend is. In sommige gemeenten speelt dat er een groeiende groep mensen is die zelf geen beroep doet op zorg, maar wel ernstige problemen heeft en soms ook overlast veroorzaakt. De zogenaamde zorgmijders lijken nu zelf ook gemeden te worden door allerlei instanties en zorgaanbieders. De financiering

van deze vaak onvrijwillige hulp staat namelijk eveneens onder druk. In de Noordoostpolder bekijken we samen met de gemeente en de GGD hoe we op het gebied van de OGGZ kunnen ondersteunen. Zorgmaatwerk stelt vier uren per week een hulpverlener beschikbaar om concrete hulp te bieden daar waar het nodig is: in de thuissituatie.

We hopen dat andere zorgaanbieders dit ook zullen doen. Natuurlijk moet de discussie over passende financiering gevoerd worden, maar dat neemt niet weg dat deze groep nu zorg moet krijgen. Zo proberen we met gemeenten en andere organisaties te kijken naar nieuwe oplossingen en als we met z'n allen buiten ons eigen tuintje ook eens wat inzaaien, hebben we vast een mooie oogst!

Titia Jongboom

Wilt u een afspraak met me maken om de mogelijkheden in uw regio te bespreken? Neem dan contact met me op via tjongboom@zorgmaatwerk.nl

korte berichten



Jannie Visser

De eerste ervaringsdeskundige van Zorgmaatwerk

Jannie Visser weet door haar ervaring als cliënt in de GGZ als geen ander hoe belangrijk het is om je tijdens de behandeling en begeleiding te richten op zaken die wél lukken. Een positieve instelling is volgens haar belangrijk. Ze volgt de opleiding Ervaringsdeskundige in de Voorlichting aan de Hanzehogeschool in Groningen. In januari start ze als eerste ervaringsdeskundige bij Zorgmaatwerk. 'Het is belangrijk dat je je als cliënt kunt richten op zaken die goed gaan, in plaats van op de ziekte zelf. Op die manier bouw je succeservaringen op en kun je langzaam weer positieve stappen zetten. Hier wil ik me in mijn werk op richten. Daarnaast ga ik me richten op preventie. We gaan de komende tijd uitzoeken hoe we mijn functie precies gaan invullen.'

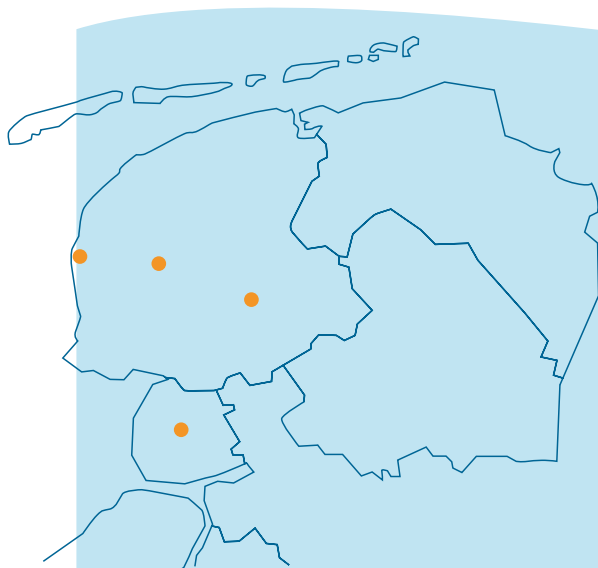
Mooi Mens Verkiezing 2010



Afgelopen maanden zocht zorgverzekeraar IZZ samen met Anita Witzier naar zorgmedewerkers die uitblinken in hun werk. Uit de 442 inzendingen heeft een vakkundige jury de 25 Mooiste Mensen geselecteerd. Marja Salverda, directeur van Zorgmaatwerk, is één van hen! Ze werd in het juryrapport geroemd om haar instelling: denken vanuit mogelijkheden die mensen hebben en streven naar zoveel mogelijk autonomie. Zelf zegt ze hierover: 'Ik heb geluk dat ik zoveel goede collega's om me heen heb kunnen verzamelen, want wij hebben de organisatie met z'n allen opgebouwd. We werken met persoonlijke aandacht voor de cliënt, maar ook voor elkaar. Dat bewaken we nog steeds.'



Zorgmaatwerk wenst u fijne feestdagen toe en we proosten met u op een prettige samenwerking in 2011!



adressen

Molepaed 10
8831 XJ Winsum

De Warren 1
9203 HT Drachten

Duit 3E
8305 BB Emmeloord

Lanen 93
8861 CC Harlingen

contact

T 0517 342 223
F 0517 342 233

E info@zorgmaatwerk.nl
www.zorgmaatwerk.nl