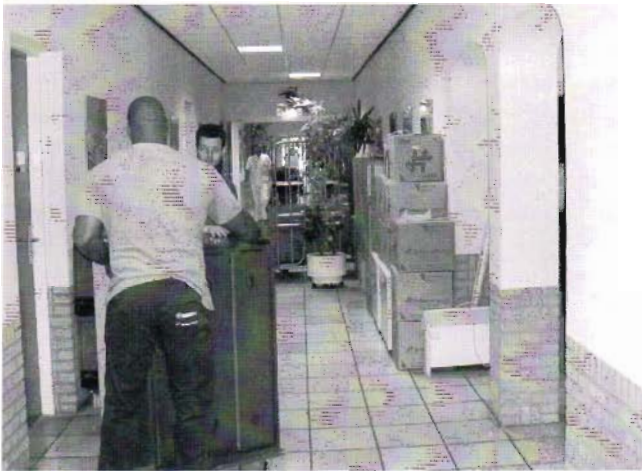


was Tanya van Diest, projectmedewerker facilitaire dienstverlening.

Tanya van Diest: "Mijn opdracht luidde: regel de fysieke verhuizing van 140 cliënten en alle ondersteunende diensten naar de Galderseweg. Voor mij was het duidelijk dat de verhuizing pas geslaagd zou zijn, wanneer de cliënten en de collega's tevreden zouden zijn.

Vanuit die optiek hebben we het verhuisbedrijf geselecteerd, op aantoonbare cliëntgerichte ervaring in de zorg en natuurlijk op het kostenplaatje. Daarnaast hebben we een zeer gedetailleerd zorgdraaiboek opgesteld rondom de zorgverlening op de verhuisdagen. Van tasje met reservekleding tot een Rode Kruisbus



voor het liggend vervoer en een ambulance voor noodsituaties.

Het feitelijke verhuisdraaiboek is, met als basis de ervaring van het verhuisbedrijf, opgesteld in directe samenwerking met de betrokken afdelingen. Op iedere afdeling was een verhuiscontactpersoon aangewezen, aangevuld met collega's vanuit bijvoorbeeld de algemene diensten en arbo en veiligheid. In de Projectgroep Gebruikers zijn alle opkomende zaken periodiek besproken, in direct contact met de verhuizer.

De aankomst van de eerste cliënt op de locatie Galderseweg en het hijsen van de vlag van ZBC Elisabeth was een feestelijk moment. Vervolgens is de hele verhuisoperatie goed verlopen. Terugkijkend was er niets dat ik anders had willen doen.

Uit de evaluatie met de verhuiscontactpersonen, de verhuizer en de clustermanagers kwam een 'dikke acht' als beoordeling. De kern van dit succes is tweeledig. Op de eerste plaats was het de gedetailleerde voorbereiding en de samenwerking met alle betrokkenen, intern en extern. Daarnaast gingen wij uit van de gedachte: hoe zou ik de verhuizing ervaren wanneer ik de betrokken cliënt zou zijn. Daardoor was het voor het hele team van meet af aan duidelijk dat bij de verhuizing onze cliënten centraal zouden staan."

Vraaggericht werken van dag tot dag

De doelstelling voor 2007 was om vraaggericht werken nog meer zichtbaar te maken voor de individuele cliënt. Daartoe werden stichtingsbreed doelen geformuleerd die betrekking hadden op de basale zorgverlening. Binnen Stichting Elisabeth zijn we van mening dat je enkel en alleen vanuit een goede en stevige basis verder kan bouwen.

Afdelingscoördinator Ingrid Baalemans kijkt terug op de resultaten die met vraaggericht werken werden behaald op locatie Vuchterhage: "Een van de doelen had betrekking op het eten. Het ging erom dat er momenten waren waarop cliënten gezamenlijk en onder begeleiding konden eten en ook ter plekke konden kiezen wat zij graag wilden eten.

We zijn op afdeling 1 gestart met een pilot: we hebben daar een inlooptijdstip gehouden tussen 7.15 en 10.00 uur, iedere dag begeleid door een afdelingsassistente. Deze pilot was een succes. Andere afdelingen hebben het inloopontbijt ook inge-

voerd. Nu zijn er op drie plaatsen in huis soortgelijke ontbijtpunten.

Verder is er voor de cliënten ook de gelegenheid om 's middags samen warm te eten, dit onder het genot van een wijntje en kopje koffie na. Ter begeleiding is er een medewerker gastvrouw.

Opstaan, wassen en aankleden op een vooraf afgesproken tijdstip, was een tweede doel. Voor de pilot hebben we aan de hand van een vragenlijst met iedere cliënt de persoonlijke wensen op dit punt geïnventariseerd. Resultaat? Een werklust per dag, afgestemd op ieders persoonlijke voorkeur. De lijst is van dag tot dag aan te passen.

Dit maatwerk bevalt heel goed, want de

cliënten weten nu precies waar ze aan toe zijn en het is een eigen keuze. Omdat dit ook hun keuze moet blijven wordt de lijst iedere maand met hen doorgenomen.

Eenzelfde manier van werken gebruikten we om het doel 'huishoudelijke werkzaamheden verrichten op tijdstippen die de cliënten schikken' te realiseren. Heldere vragenlijsten zijn door de medewerkers van de huishoudelijke dienst zelf per appartement besproken en ingevuld.

Het resultaat is dat de cliënten tevreden zijn over de uitvoering van de gemaakte afspraken ten aanzien van de huishoudelijke werkzaamheden.

De evaluatie van de pilots is door iedere afdeling besproken tijdens een familieavond. De familieleden gaven aan dat de manier waarop wij de vragen van de cliënt centraal stellen, als positief wordt ervaren. Ook gaven zij nog aandachtspunten aan waar we verder mee aan de slag kunnen.

Vraaggericht werken is inmiddels van een 'hot item' overgegaan in een andere manier van werken. De leidinggevenden zijn in 2007 door Bureau Wisborn getraind om de andere manier van werken succesvol over te brengen op hun medewer-

kers. Al met al een goede basis om in 2008 verder te gaan met de verdieping van vraaggericht werken. Met nieuwe doelen zoals gastheerschap, aanspreekcultuur en de borging van respectvolle bejegening."



Vanuit de focus op de cliënt zijn de **geformuleerde doelen** gericht op de basale onderdelen van de zorgverlening.

Opstaan

Iedere cliënt staat op, op een door de cliënt zelfgekozen moment. Daarna wordt de cliënt geholpen met zaken zoals opstaan/aankleden enz. Een en ander wordt **vanzelfsprekend** vastgelegd in het persoonlijk leefplan/zorgdossier.

Wassen/douchen

Iedere cliënt mag en kan zelf bepalen hoe vaak men **gedouched** en gewassen wil worden. Dit alles binnen maatschappelijk aanvaardbare kaders.

Aankleden

Iedere cliënt mag en kan zelf bepalen welke kleding hij of zij die dag wil dragen.

Eten

Cliënten die binnen onze stichting verblijven gebruiken de maaltijden in een uitnodigende omgeving. Een omgeving waarin beleving en uitstraling een prominente rol speelt. Het ontbijt en de avondmaaltijd worden in buffetvorm aangeboden zodat de cliënt zelf kan bepalen op welk tijdstip hij of zij de maaltijd wil gebruiken. Vooraf zal wel bekend zijn en worden aangegeven tussen welke tijden het buffet geopend is.

Cliënten met fysieke en of psychische problemen krijgen zonodig en gewenst altijd extra begeleiding bij en tijdens de maaltijd. Er zal onderzoek plaatsvinden over hoe wij de gemalen maaltijden hierin kunnen gaan meenemen.

Huishoudelijk werk

De cliënt heeft inspraak in wat er schoongemaakt wordt op het appartement of op zijn/haar kamer en wanneer dit plaatsvindt. Ook hier geldt weer dat de persoonlijke wensen van de cliënt hieromtrent in het leefplan/zorgdossier worden opgenomen.

Activiteiten

Iedere cliënt heeft een persoonlijk activiteitenprogramma wat aansluit bij zijn of haar wensen. Dit houdt in dat er in 2007 per cliënt geïventariseerd wordt wat hij of zij nu graag aan het persoonlijk activiteitenprogramma wil hebben toegevoegd.