

STA

#2

Juni 2018

*voor medewerkers
en externe relaties*



- /4 Inspraak, daar waar het gebeurt
- /6 Nieuwe wet bescherming persoonsgegevens
- /8 Statushouders aan de slag bij Amsta
- /12 Zorg is mensenwerk, technologie helpt!

AMSTA

< Sinds begin dit jaar werkt Amsta in een nieuwe structuur met vijf klantgroepen. Hans Rutte, Marianne Brabänder en Paul Pree van het dagelijks bestuur van de centrale cliëntenraad, vertellen hoe het nu met de medezeggenschap geregeld is. **Zie pagina 4.**

#inhoud

/ 3 Training Belevings- en vraag-gerichte zorg; net als thuis

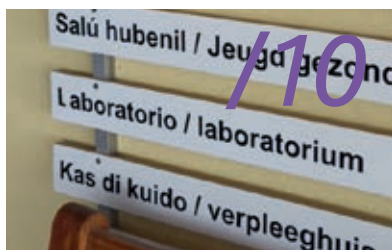
/ 4 Inspraak, daar waar het gebeurt

/ 6 Nieuwe wet voor betere bescherming persoonsgegevens

/ 7 Veilig wonen en werken bij Amsta
E-learning evacuatie-assistent

/ 7 Column
Mattheus Wassenaar

/ 8 Statushouders aan de slag bij Amsta



/ 10 Bericht uit Bonaire!

/ 11 Amsta helpt justitiecliënten met verstandelijke beperking

/ 12 Zorg is mensenwerk, technologie helpt!

/ 14 Kiezen of delen?
Twee kwaliteitsinstrumenten nader bekeken

/ 15 Klacht & Klant
Grietje Babois

/ 16 Prikbord



#uitgelicht

Vertel en deel

Er gebeurt zóveel bij Amsta! Twee maanden loop ik hier nu rond. En iedere dag weer ben ik verrast over wat er allemaal voor moois gebeurt. Verrast én verbaasd. Want veel van deze activiteiten zijn nauwelijks breed bekend. Wat zonde!

Een paar van deze mooie initiatieven en activiteiten vind je terug in deze STA: lees bijvoorbeeld over vluchtelingen die bij De Poort meelopen om te kijken of ze in de zorg willen gaan werken. Of over nieuwe zorgtechnologie, de training belevingsgerichte zorg of het justitieel team.

Deel met elkaar wat je bezighoudt. Dat is mijn boodschap aan iedereen binnen Amsta. Binnen je team, maar misschien juist ook buiten je eigen team. Deel wat lastig is en hoe je het oplost, zodat ook anderen daarvan kunnen leren. Hoe belangrijk dat is, blijkt uit de ervaringen van Mattheus, die onlangs op verschillende locaties in gesprek ging met medewerkers.

Het blijkt ook uit het interview met de medezeggenschapsraad. Want medezeggenschap gaat niet alleen over beleidsachtige, ingewikkelde zaken. Maar vooral ook over het gesprek tussen cliënten, familie en zorgmedewerkers. Gewoon bij de koffie in de huiskamer. Luister, leer en deel. En dat gaat niet alleen over de grote succesvolle projecten. Maar juist over kleine alledaagse zaken. Er gebeurt zoveel bij Amsta. Laat ons meegenieten! Veel plezier met deze STA!

/ José Onderdenwijngaard

COLOFON

STA is een uitgave van Amsta en verschijnt vier keer per jaar. STA is bestemd voor medewerkers van Amsta, vrijwilligers en externe relaties. Amsta biedt persoonlijke ondersteuning, wonen, zorg en welzijn aan mensen met een verstandelijke beperking en ouderen in Amsterdam. **/Jaargang 11**, nummer 2, juni 2018
/Oplage: 3300 exemplaren **/Eindredactie:** Elize Fallon en Jantine de Boer **/Redactie:** Grietje Babois, Jantine de Boer, Karin Bosch, Elske Cazemier, Lia Edel, Elize Fallon, Jolien van der Jagt, Andrea Janssen, Mariken de Jong, Denise van Kampen, Lotte van der Meulen, José Onderdenwijngaard, Adviseur: Petra van Dam. **/Ontwerp:** DSGN.FRM **/Fotografie:** Suzanne Blanchard, eigen foto's redactie **/Drukwerk:** Drukkerij Peters **/Redactie- en retouradres:** Amsta, afdeling Communicatie, Roetersstraat 2, 1018 WC Amsterdam **/Vragen of tips?** Mail de redactie op redactie@amsta.nl



#thuis

Training Belevings- en vraaggerichte zorg

Net als thuis

Koffietijd? Tegenwoordig gaat Sieta niet meer met een kar rond. Ze vraagt alle bewoners waar ze zin in hebben, zet mooie kopjes op een dienblad en drinkt dan samen met hen koffie. Net als thuis. En precies zoals ze leerde in de training Belevings- en vraaggerichte zorg die Ivonne van Leijenhorst en Paula Leenhoven alweer een paar jaar geven aan teams binnen Amsta.

"Zorgen dat bewoners een aangename dag hebben. Aansluiten bij wie ze zijn. Daar draait onze training om", vertelt Ivonne die een paar jaar geleden samen met Paula de training ontwikkelde. Beiden zijn activiteitenbegeleider. Sinds Ivonne met pensioen is, werkt ze als zelfstandig trainer. Allebei kennen ze de werkvloer van haver tot gort. Naast een beetje theorie is de training dan ook vooral heel praktisch. "Menswaardigheid, een huiselijke sfeer, aandacht bieden. Zorgen dat bewoners toch blijven meedoen. Hoe doe je dat? Daar gaat de training over."

Respect

"Veel dingen weten we eigenlijk wel", vertelt Sieta Sitaram-Achaibar. "Toch passen we ze niet altijd toe. Omdat we in een routine zitten of haast hebben." Sieta werkt al 37 jaar als gastvrouw bij Amsta, sinds kort op de Van 't Hofflaan. Onlangs volgde ze de training. Vragen wat iemand wil drinken, dat deed ze altijd al. Ook al kon ze het antwoord voorspellen. "Het wel vragen gaat ook over respect." Wat ze nog meer leerde op de training? "Bijvoorbeeld niet meteen automatisch de radio en tv aanzetten. Pas als iedereen gegeten heeft gaan we op de bank zitten. En ik zit er dan gewoon gezellig bij. We spelen een spelletje, luisteren muziek of kijken samen tv."

Gespreksstof

Eten is een belangrijk moment van de dag. Sieta: "Snel boterhammen smeren is makkelijk. Maar tafel dekken is belangrijk. Brood in een mandje, beleg op schaalpjes. Zodat het er gezellig uit ziet en mensen zoveel mogelijk zelf hun brood klaar maken. Of aanwijzen wat ze willen."

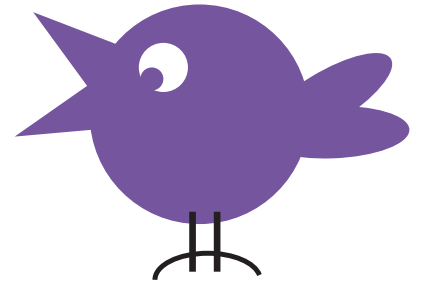
Ivonne: "Betrek bewoners bij het koken, zelfs al kunnen ze niet zoveel meer. En kook volgens de seizoenen." Decoratie, muziek, soms is er echt niet veel nodig, als je iets onderneemt is er al gauw gespreksstof. "Maar pas op, maak het niet kinderachtig!" In de training wordt veel geoefend. Zelf ervaren is belangrijk. Sieta: "Iedereen zou deze training moeten doen. Het helpt je om bewust te blijven bij wat je doet. En het is fijn om huiselijkheid te scheppen, om bewoners ook niet alles uit handen te nemen."

De training is geschikt voor iedereen die contact heeft met bewoners. Meer weten? Stuur een mailtje naar Ivonne van Leijenhorst en Paula Leenhoven.

/ José Onderdenwijngaard



#verantwoordelijkheid



Inspraak, daar waar het gebeurt

Bij Amsta willen we onze cliënten kwalitatief goede en liefdevolle zorg bieden. Zodat zij zich thuis voelen, gezien en gehoord worden. Cliëntenraden vervullen hierbij een belangrijke rol. Ze vertegenwoordigen onze cliënten, denken actief mee over de zorg en geven advies. Sinds begin dit jaar werkt Amsta in een nieuwe structuur met vijf klantgroepen. Hans Rutte, Marianne Brabänder en Paul Paree van het dagelijks bestuur van de centrale cliëntenraad, vertellen hoe het nu met de medezeggenschap geregeld is.

Waar draait het om bij medezeggenschap?

Hans: "Medezeggenschap speelt dagelijks bij het contact tussen cliënten en medewerkers. De kern is luisteren, in beeld krijgen wat de behoeften en vragen zijn en daar vervolgens naar handelen. Daarnaast zijn ook huiskamergesprekken tussen zorgmedewerker, cliënten en hun familie heel belangrijk. Hier spreek je af hoe de zorg gaat, wat beter kan. En er is ruimte voor vragen." Paul vult aan: "Dit betekent niet dat iedere wens gehonoreerd kan worden. Een antwoord kan ook zijn dat iets niet mogelijk is. Het is dan wel duidelijk en je voelt je gehoord."

Zijn er ook wettelijke afspraken?

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) staat dat cliënten in de zorg inspraak hebben via een cliëntenraad. Deze adviseert over onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten, waaronder de kwaliteit van de zorg. "De wet is nog geschreven op de oude verzorgingshuizen en wordt aangepast", aldus Hans. "Ik laat dit document liever in de bureaulade liggen. Het gaat veel meer om het gesprek en het 'op de deur kloppen' als dat nodig is, dan de wettelijke regels op papier. We werken prettig samen met de Raad van Bestuur die medezeggenschap belangrijk vindt."



Marianne: "Als het in de zorgteams, op de werkvloer goed geregeld is, hoef je ook niet met die wettelijke afspraken te gaan schermen." Paul vult aan: "Het ene team bespreekt inspraak en wat er leeft bij bewoners, dagelijks tijdens de koffie. Een ander team komt eens in de zoveel tijd bij elkaar. De afspraak is dat huiskamergesprekken op regelmatige basis plaatsvinden, maar dat zien we niet als vaste regel."

Hoe gaat het nu in de nieuwe organisatiestructuur?

Marianne: "Medezeggenschap staat of valt met goed contact tussen medewerker, cliënt, familie en mantelzorger. Het is dus belangrijk dat dit in de teams leeft en geregeld is. Ik sta met verschillende teamleden op goede voet en zij weten ook kritiek te incasseren. Tegelijk zie ik dat de zorgteams een bijzonder hectische periode achter de rug hebben. Alle veranderingen kosten hen energie. Ruimte voor medezeggenschap en hoe je deze als team samen met cliënten en familie vormgeeft, komt dan soms in het gedrang. Ik verwacht wel dat het verbetert, we hebben ook twee jaar genomen om de nieuwe medezeggenschap neer te zetten."

Wat zie je als opgave?

"Amsta streeft ernaar om de zorg nog meer in te richten naar de wens van cliënten en legt meer eigen verantwoordelijkheid bij de teams. Inspraak en het luisteren naar bewoners kan hieraan een mooie bijdrage leveren", aldus Hans. "Dat mag wel meer worden gezegd. Het is ook aan ons om het belang van medezeggenschap meer in het vizier te krijgen bij medewerkers, cliënten en hun familie. Belangrijk is dat medewerkers worden getraind in medezeggenschap en op het gebied van bijvoorbeeld gespreks- en luistervaardigheid. Belangrijk is ook om scherp te blijven volgen hoe het gaat met de inspraak in de nieuwe organisatie. Daarom zoeken we cliënten, familie, mantelzorgers die als ambassadeur willen bijdragen aan de inspraak binnen Amsta. Je zit dan niet vast aan een raad met vergaderingen. Meedenken en meedoen gaat dan op een meer losse, informele manier."

Wat merken cliënten en hun familie van de nieuwe inrichting met Klantgroepcraden?

"Als het goed is, wordt de zorg beter. Ons streven is om de inspraak vooral in de zorgteams soepel te laten verlopen en dat cliënten en hun naasten zich gehoord voelen. Dus dan heb je als cliënt ook niet veel te maken met een klantgroepcliëntenraad en centrale cliëntenraad", aldus Hans.

Wanneer zijn jullie tevreden?

Als er voldoende inspraak is op de plek waar de zorg wordt gegeven. Dus bij de cliënten, familie/mantelzorgers, in de zorgteams. Hans: "We hebben gekozen voor het model van vijf klantgroepcliëntenraden (waarin enkel onderwerpen worden besproken die de gehele klantgroep aangaan), lokale raden en een centrale cliëntenraad. We gaan het de komende tijd ervaren en bijsturen indien nodig. Wij hebben er in ieder geval zin in!"

/ **Andrea Janssen**



Hoe is de medezeggenschap binnen Amsta georganiseerd?

- Er zijn vijf klantgroepcliëntenraden: Leven in een kleine groep, Leven op stadse wijze, Leven in de wijk en Herstel. De cliëntenraad van Amsta Karaad voor verstandelijk gehandicapten bestaat uit een cliëntenkamer en een verwantenkamer.
 - De negen lokale cliëntenraden voor de verpleging en verzorging blijven bestaan. Zij gaan over onderwerpen die alle klantgroepen binnen één locatie aangaan zoals schoonmaak, inkoop en andere facilitaire zaken.
 - Afvaardigingen uit de klantgroepen zitten in de centrale cliëntenraad.
 - De cliëntmedezeggenschapsraden zijn te bereiken via het ambtelijk secretariaat:
 - Lan Hanssen (centrale cliëntenraad en de vijf klantgroepcliëntenraden): l.hanssen@amsta.nl,
 - Carin Donk (lokale cliëntenraden): k.donk@amsta.nl.
- U kunt ook gebruik maken van het algemene e-mailadres: mzc@amsta.nl.



#veiligheid

Nieuwe wet voor betere bescherming persoonsgegevens

Sinds 25 mei bestaat er een nieuwe Europese privacywet, de AVG. Met meer rechten en bescherming voor burgers en meer plichten voor iedere organisatie die persoonsgegevens verwerkt. Wat doet Amsta om de persoonsgegevens van cliënten en medewerkers te beschermen?

Sinds de komst van internet zijn onze persoonsgegevens talloze keren digitaal vastgelegd. We hebben eigenlijk geen idee meer wie precies bij onze persoonlijke gegevens kan en wat er allemaal mee gebeurt. De nieuwe wet biedt duidelijkheid over wat wel en niet mag met persoonsgegevens, en hoe je deze als organisatie dient te beschermen.

Privacy statement

Amsta werkt er hard aan om de gegevens van cliënten en medewerkers zo goed mogelijk te beschermen. Gebeurt dat niet goed, dan kan dat bijvoorbeeld leiden tot identiteitsdiefstal. In het privacy statement op de startpagina van AmstaNet en op Amsta.nl. beschrijft Amsta hoe, met welk doel en op welke manier we gegevens verzamelen en beschermen.

Onafhankelijk adviseur

Sinds 1 maart werkt Bart Hattink anderhalve dag per week bij Amsta als onafhankelijke functionaris gegevensbescherming. Hij is gedetacheerd vanuit SIGRA, waardoor ook zijn onafhankelijkheid is gewaarborgd. "Als onafhankelijke deskundige gegevensbescherming hou ik bij Amsta toezicht op naleving van de nieuwe wet. Ik adviseer en informeer bestuur, medewerkers én cliënten hoe precies om te gaan met persoonsgegevens. Ook voor vragen kun je bij me terecht."

Vertrouwelijke gegevens

Dat je zorgvuldig moet omgaan met vertrouwelijke gegevens is niet nieuw. In de zorg is in meerdere wetten vastgelegd hoe met cliëntgegevens om te gaan. Denk bijvoorbeeld aan de 'Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens'. Of de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), over de plichten van behandelaars. Bart: "Het valt me op dat medewerkers binnen de zorg al behoorlijk zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke cliëntgegevens. Ik ben ook nog geen echte misstanden tegen gekomen. Maar een ongeluk zit soms in een klein hoekje. Amsta kan een fikse boete krijgen bij gegevensdiefstal."

/ José Onderdenwijingaard

Hoe moet het?

- Vergrendel altijd je computer als je even weg gaat. Sluit hem af via de 'Windows toets' + L op je toetsenbord.
- Zorg voor een moeilijk te raden, maar makkelijk te onthouden wachtwoord ('ikgameestelopdefietsnaarmijnwerk' is bijna onmogelijk te kraken).
- Voer alleen gesprekken over cliënten op een plek waar niemand kan meeluisteren.
- Stuur mails aan een groep cliënten niet via het vak 'AAN', maar stuur de mail aan jezelf en zet de overige mailadressen in de BCC-regel. Zo zien mensen niet de mailadressen van de andere geadresseerden.

Heb je vragen over wat wel en niet mag met persoonsgegevens? Bart is het best per mail bereikbaar: B.Hattink@amsta.nl. Medewerkers kunnen ook terecht bij informatieadviseurs **Martin de Haas** en **Ruud Florisson**.

E-learning evacuatie-assistent

Veilig wonen en werken bij Amsta

Vanaf juni 2018 worden alle Amsta-medewerkers opgeleid tot evacuatie-assistent. Dat betekent dat jij de bedrijfshulpverlener (BHV'er) gaat helpen in een noodsituatie. Belangrijk, want we zijn met zijn allen verantwoordelijk voor een veilige omgeving van onze bezoekers, bewoners en collega's.

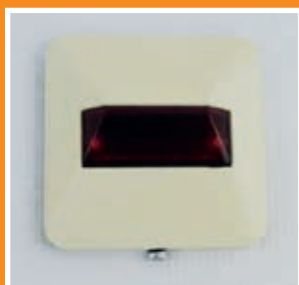
Binnen Amsta wonen, werken en voelen we ons veilig. Daar zorgen we met zijn allen voor, ongeacht onze functie. Om dit te bereiken, beschikt Amsta over een grote groep BHV-ers die kunnen optreden bij een calamiteit. Wanneer je geen BHV'er bent, zal je de e-learning tot evacuatie-assistent moeten volgen. Vanaf juni krijg je een uitnodiging voor het volgen van deze online training.

Veiligheid moet altijd bespreekbaar zijn. Zie je een onveilige situatie? Zeg er dan wat van.

Wat weet jij eigenlijk al van de veiligheid in en rond je werkplek?

Wie hebben een onmisbare rol in het zorgen voor een veilige werk- en leefomgeving?

1. De raad van bestuur.
2. De clustermanager.
3. De ondersteunende diensten.
4. Alle medewerkers die werkzaam zijn bij Amsta.



Wat zie je op de foto?

1. Een handmelder die je indrukt als er brand is.
2. Een rookmelder die automatisch afgaat bij brand.
3. Een nevenmelder die aangeeft dat in die ruimte een alarm is afgegaan.
4. Een 'bezet' lampje om te voorkomen dat je gestoord wordt.

De antwoorden op de vragen komen in de e-learning aan bod! Heb je vragen? Neem dan contact op met Hendrik Jan Jansen, adviseur arbo en veiligheid bij Amsta.

/ Elize Fallon



#column

In gesprek

In 2017 vierden we 10 jaar Amsta. Na veel gesprekken en workshops hebben we nu de organisatie anders ingericht. We werken in verschillende klantgroepen, we zijn gestart met het werken in zelforganiserende teams en er zijn nieuwe leidinggevers en teamcoaches gekomen. Zo willen we de organisatie beter laten aansluiten bij de veranderende vragen van onze cliënten en bewoners.

Hoe kijkt iedereen er nu, na een half jaar naar? Wat gaat goed en waar is bijsturing nodig? In april zijn we als Raad van Bestuur bij een aantal locaties op bezoek geweest om met medewerkers over alle veranderingen in gesprek te gaan.

Er kwamen veel collega's op af. Soms in grotere groepen, andere keren spraken we in kleiner gezelschap, wat weer tot heel andere gesprekken leidde. Alle sessies waren heel waardevol. Ik ben blij dat zoveel mensen betrokken zijn bij de ontwikkeling van Amsta. We spraken over verschillende zaken; de ontwikkeling van de dagbesteding bijvoorbeeld. Of de toekomst van een aantal locaties. Sommige thema's kwamen heel vaak langs. De werkdruk als gevolg van het hoge verzuim, de openstaande vacatures en het grote aantal uitzendkrachten.

Ook is er zorg over het tempo waarin we met zelforganisatie aan de slag gaan. Willen we niet te snel? Of de ondersteuning, helpt die wel voldoende? Het zijn allemaal onderwerpen waar we aan werken. Misschien niet altijd even zichtbaar, maar wel met resultaat. Veranderingen kosten tijd.

Ondanks alle vragen die er nog zijn, waren de gesprekken vaak positief. Iedereen ziet zaken in de goede richting veranderen. Dat houden we vast! En we blijven in gesprek.

/ Matthéus Wassenaar

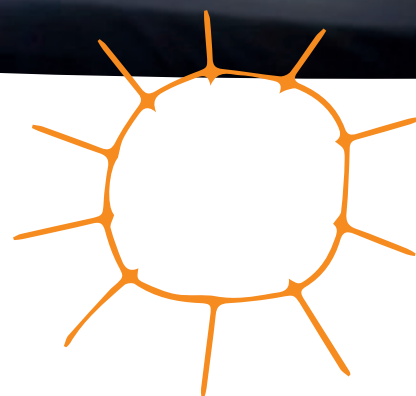
lid Raad van Bestuur



Nyima: "Het is belangrijk om veel te lachen, want dat geeft ruimte aan je hart."

#nieuwenederlanders

Statushouders aan de slag bij Amsta



"Toen ik in Nederland kwam, viel het me op dat mensen zo ontzettend behulpzaam waren. Nu wil ik iets terug doen. Dat kan door te werken in de zorg." Anka is een van de statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning) die bij Amsta stage loopt. Ook Nyima doet het voortraject van de opleiding verzorgende IG bij Amsta-locatie de Poort. Hierbij ontdekken zij of werken in de zorg iets voor hen is.

Anka en Nyima doen het voortraject samen met dertien andere statushouders die op verschillende locaties van Amsta, Cordaan, Amstelring, Evean en ZGAO werken. Het traject van zes tot twaalf maanden, is een samenwerking tussen deze zorginstellingen, het ROC van Amsterdam, UAF en gemeente Amsterdam. Doel is om statushouders een kans te geven om te leren en te werken en daarmee mee te doen in de Nederlandse maatschappij.

Meelopen in de werkplaats

Anka en Nyima werken twee dagen in de week bij Amsta en gaan drie dagen in de week naar school. Ze doen bij Amsta ervaring op in de werkplaats en op de afdeling waar (met name) cliënten met Korsakov wonen.

In de werkplaats komen bewoners voor dagbesteding. Er wordt gekeken naar wat mensen kunnen en wat ze leuk vinden. Zo knapt de een fiets op en verzorgt een ander de kippen.

Ontmoet Anka en Nyima

Anka is gevlucht uit West-China en woont nu vier jaar in Nederland. Hij heeft het hier erg naar zijn zin en werkt hard om de taal goed onder de knie te krijgen en om weer te gaan studeren. In China studeerde hij Japans, hier in Nederland wil hij een andere kant op. Anka: "Toen ik in Nederland kwam, viel het me op dat mensen zo ontzettend behulpzaam waren. Ik wil nu graag iets terugdoen en dat kan door te werken in de zorg."

Anka: "Ik geniet ervan als ik iets voor iemand gedaan heb en ze daar heel blij mee zijn."

Nyima woont sinds 2015 in Nederland en komt uit Tibet. Van een van de hoogste landen naar een van de laagstgelegen landen ter wereld, had ze behoorlijk wat veranderingen te verwerken. Maar net als Anka is ook Nyima positief van geest en een echte aanpakker. Ze begon met vrijwilligerswerk bij een zorginstelling in Amsterdam Noord. Zo gaf ze zichzelf de kans om te ontdekken of werken in de zorg iets voor haar is. "Ik vond het ontzettend leuk en ben daarom met dit voortraject begonnen", vertelt Nyima enthousiast. "Mensen helpen is onderdeel van mijn leven als boeddhist. Ik ben ontzettend nieuwsgierig naar mensen, naar hun achtergrond en verhaal. Ook vind ik de Nederlandse taal heel leuk. Moeilijk, maar ook leuk!"

"We gaan uit van hun kracht in plaats van wat ze niet kunnen", vertelt Anja Portegijs, activiteitentherapeut bij Amsta. Het begeleiden van statushouders zoals Anka en Nyima vindt Anja een mooie aanvulling. "Goed dat mensen zoals Anka en Nyima die van heel ver komen en graag willen leren, hier terecht kunnen. We slaan twee vliegen in een klap: zij krijgen de mogelijkheid om te leren en te integreren. De bewoners komen in contact met mensen uit verschillende culturen. Zo wordt hun horizon ook verbreed", aldus Anja.

Nadruk op communicatie

In het voortraject dat Nyima en Anka doen, ligt de nadruk op communicatie. Het is dus vooral een taalstage. Praktijkopleider Annemieke Kuiken: "Het Nederlands moet goed genoeg zijn om met collega's en vooral ook met bewoners te kunnen communiceren. Daarom leggen deelnemers een examen af in taal en rekenen. Als ze slagen en graag verder willen in de zorg, start de opleiding tot verzorgende IG. Die opleiding is een combinatie van leren en werken. Anka en Nyima leren dan ook hoe zij verschillende dagelijkse handelingen goed kunnen verrichten, zoals het wassen van de bewoners of het verschonen van een bed."

Statushouder Anka geniet van de sfeer en de mondigheid van de bewoners van Amsta locatie De Poort.

Positief gestemd

Zowel Annemieke als Anja zijn erg positief over Nyima en Anka. Anja: "Ze passen in de groep, zijn gezellig en kletsen. Ik geniet ervan om van een afstandje te zien wat er gebeurt in het contact tussen hen en bewoners. De glimlach op de gezichten is goud waard." Annemieke is enorm te spreken over de betrokkenheid van Nyima en Anka. "Beiden vragen me regelmatig hoe het met mij gaat. Ik voel oprechte interesse en betrokkenheid en dat is natuurlijk erg prettig om te hebben als je in de zorg werkt", vertelt Annemieke.

En Nyima en Anka? Die hebben het erg naar hun zin en staan te trappelen om met de opleiding te beginnen.

/ Jantine de Boer





#ingesprek

Bericht uit Bonaire!

René Verfaillie, eerste geneeskundige binnen Amsta, verruimt Amsterdam tijdelijk voor Bonaire. In april vertrok hij samen met zijn vrouw naar het tropische eiland. Hij werkt daar vier maanden als specialist ouderengeneeskunde (SO) in een verpleeghuis. STA trotseerde het tijdsverschil en hield via Skype een Q&A met René.

René begint met vertellen over de eerste weken van zijn eilandleven. "Er zijn veel muggen en de hitte is erg wennen. Gelukkig kunnen we bij ons huis afkoelen in het zwembad." Ook vertelt hij over hoe leuk het is om in zijn vrije tijd het eiland te ontdekken en hoe goed je er kunt snorkelen en windsurfen. Snel zegt hij erachteraan: "Het is ook wel hard werken, hoor! Het werktempo ligt hier hoger dan ik had verwacht. Ondanks de hitte wordt er stevig doorgewerkt."

Artsen op Bonaire

Op Bonaire is een tekort aan artsen, daarom is René er tijdelijk. Hij is de enige SO op het eiland en werkt bij Fundashon Mariadal. Dit is een stichting waarbij een ziekenhuis, een verpleeghuis en een afdeling voor kleinschalig wonen horen. Het verpleeghuis heet Kas di Kuido. In Papiamentu, de lokale taal, betekent dit 'huis van de zorg'. Veel van René's collega's bij Fundashon Mariadal komen ook tijdelijk vanuit Nederland. Er is een speciale samenwerking met Nederlandse zorgorganisaties om ervoor te zorgen dat er voldoende artsen op het eiland zijn. Het VU Medisch Centrum, het AMC en Amsta dragen hier vanuit Amsterdam aan bij.

Hetzelfde en toch anders

René ziet dit als een mooie kans om zijn vak als SO in het buitenland te kunnen uitoefenen. "Ik leer enorm veel van het werken hier. Tegelijkertijd is het bijzonder om te merken dat ik eigenlijk hetzelfde doe." Het valt op dat volgens dezelfde methode wordt gewerkt als in Nederland, met multidisciplinaire overleggen, artsensites en familiegesprekken. Zorgmedewerkers zijn kundig en komen op voor goede zorg voor cliënten. "Ik word regelmatig achter mijn kont aan gezeten door de verpleegkundigen", grapt René.

Het grootste verschil met het werk binnen Amsta is de taal. In het verpleeghuis behandelt René veel cliënten op hoge leeftijd. Zij spreken vooral Papiamentu en vaak geen Nederlands. "Ik volg wel een cursus, maar spreek niet voldoende Papiamentu om goed te kunnen communiceren met de ouderen. Dit is een uitdaging waar ik in Nederland veel minder mee te maken heb."

Terug naar Amsta

Op de vraag of hij het windsurfen nog wel wil inruilen voor in tegenwind fietsen antwoordt René met een volmondig ja. "Het sparren met collega-SO's mis ik wel. En ik verlang ook wel naar even geen hitte." Voorlopig blijft René nog tot augustus in Bonaire. STA wenst hem een leerzame en inspirerende tijd!

/ Denise van Kampen



#samenwerking

Amsta helpt justitiecliënten met verstandelijke beperking

Mensen met een lager IQ en beperkte sociale redzaamheid komen vaker dan gemiddeld met justitie in aanraking. In de gevangenis wordt hun Licht Verstandelijke Beperking (LVB) vaak niet herkend. De juiste hulpverlening komt daardoor niet of te laat op gang. De zorg en ondersteuning van het justitieel team (JUST) van Amsta Karaad, begint daarom liefst al in de gevangenis.

Sinds mei kent Amsta een justitieel team (JUST). Deze begeleiders en behandelaars bieden zorg en ondersteuning aan cliënten met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB) die met justitie in aanraking zijn gekomen en vast zitten of reclasseringscontact hebben. Zij hebben weinig perspectief door schulden en het niet hebben van (geschikt) onderdak. Er spelen vaak bijkomende problemen; verslaving of psychiatrische problematiek zoals trauma.

"In de regio Amsterdam heeft eenderde van de gevangenen een LVB met bijbehorende problematiek. Er is meer dan genoeg te doen."

Vertrouwensband

Inmiddels begeleidt en behandelt Amsta al zo'n 40 cliënten. Maar om snel en effectief te kunnen handelen hebben begeleiders en behandelaars intern de krachten gebundeld. "Met één telefoontje van bijvoorbeeld reclassering, kan nu de ondersteuning meteen gestart worden", zegt Lisette Orth, clustermanager Ambulant Specialistisch Team waar JUST onder valt. "De begeleiders en behandelaars hebben ruime ervaring met deze doelgroep. We willen graag de begeleiding al starten terwijl de cliënt nog in de gevangenis zit. Dat blijkt effectiever. Tegen de tijd dat iemand vrij komt, hebben we een vertrouwensband opgebouwd en kunnen we de begeleiding en behandeling gericht inzetten."

Genoeg te doen

Amsta is één van de weinige zorgaanbieders die begeleiding én behandeling biedt. "Daar heeft een cliënt ontzettend veel baat bij. Zo kan de begeleider met de cliënt bijvoorbeeld gedrag oefenen dat de behandelaar adviseert. Denk aan oefeningen om agressie te

hanteren." Het team bestaat nu nog uit twee begeleiders en twee gedragswetenschappers die de behandeling voor hun rekening nemen. "We starten bescheiden, maar hebben de ambitie om stevig te groeien. Alleen al in de regio Amsterdam heeft een derde van de gevangenen een LVB met bijbehorende problematiek. Er is meer dan genoeg te doen."

Samenwerking

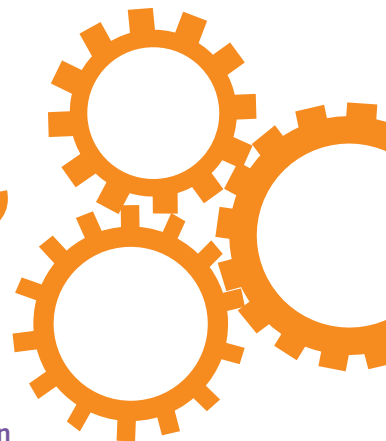
Amsta heeft nu ook samenwerking gezocht met HVO Querido. "We zitten nog in de oriënterende fase", aldus Lisette. "HVO Querido is sterk in woonbegeleiding van moeilijke doelgroepen. Wij zijn sterk in ambulante begeleiding en behandeling van cliënten met complexe problematiek. We delen nu casussen en kijken waar we elkaar kunnen aanvullen. We verkennen ook of we wellicht samen kunnen werken op het gebied van huisvesting en behandeling. Er is grote behoefte aan plekken met beschermd en begeleid wonen voor cliënten die met justitie in aanraking zijn geweest. "Ik zie hier zeker kansen."

/ Mariken de Jong



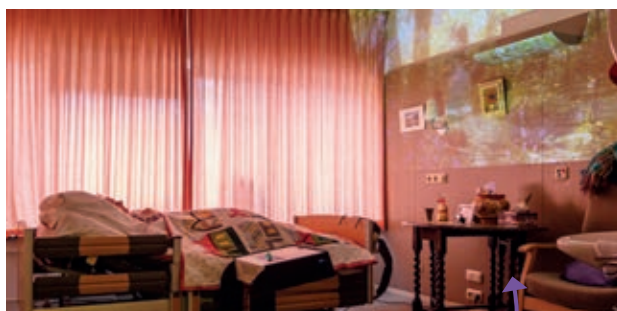
/ Het JUST projectteam vlnr Aart Koeman, Lisette Orth, Herman Wassink en Louise Warning.

Zorg is mensenwerk, technologie helpt!



Zorg is mensenwerk en dat zal het ook altijd blijven! Toch kan moderne technologie ons helpen om de zorg en begeleiding van onze cliënten prettiger of makkelijker te maken. Ter inspiratie een paar voorbeelden zoals we die bij Amsta al gebruiken. Wellicht zit er iets bij dat je kunt inzetten voor cliënten binnen jouw team.

De **Tovertafel** is een kastje met een projector dat aan het plafond hangt. De projector projecteert spellen op de tafel waarbij de kleurrijke projecties reageren op hand- en armbewegingen. Het prikkelt de zintuigen en stimuleert de interactie tussen bewoners. Onder andere op De Poort heeft men er goede ervaringen mee en gaan bewoners er vaak actief mee aan de slag. Op de Raak is men positief over de **Qwiek up**: een klein, mobiel kastje dat ook beeld en geluid projecteert. De Qwiek up wordt vaak ingezet bij dementiezorg en bij mensen met een verstandelijke beperking. Je kunt het kastje overal makkelijk neerzetten. Zo kun je het ook gebruiken voor afleiding tijdens ADL zorg of om een gesprekje op gang te brengen met de bewoner.



Qwiek up

Fietslabyrint



Silverfit

Het **fietslabyrint** staat op verschillende locaties, vooral behandelaars zetten het in om mensen te stimuleren te bewegen. Het fietslabyrint is aangesloten op een home trainer of loopband en projecteert een film, zodat de ervaring van buiten wandelen of fietsen door Amsterdam zo dicht mogelijk benaderd wordt. De **Silverfit** is een spelcomputer die door middel van bewegingen bestuurd wordt. Minder mobiele bewoners kunnen zo op een hele vrije en leuke manier bewegen. De Silverfit wordt nu nog vooral door de beweegagogen gebruikt, maar kan zeker ook door activiteitenbegeleiders ingezet worden.

De **GPS tracker** is een uitkomst voor bewoners die niet meer naar buiten durven omdat ze bang zijn te verdwalen of als bewoners regelmatig zelf buiten gaan dwalen. In De Poort en het Dr. Sarphatius hebben we hier goede ervaringen mee opgedaan. De GPS tracker is verbonden aan pc, tablet of smartphone. Mocht het nodig zijn dan kunnen de zorgmedewerkers makkelijk zien waar iemand precies is, of zij krijgen een seintje op de DECT telefoon dat iemand verder van huis is dan de bedoeling is. Ook kan de bewoner zelf met een S.O.S. knop contact zoeken met het zorgteam. Zo krijgen bewoners meer bewegingsvrijheid. Op de Jan Bonga start men binnenkort met leefcirkels: bewoners krijgen een tag waarmee ze binnen een vooraf afgesproken leefcirkel vrij kunnen bewegen. Zo kunnen zij van de afdeling af en meer gebruikmaken van bijvoorbeeld de binnentuin en de werkplaats van de Jan Bonga.



Op verschillende locaties in Amsta hebben bewoners een **robotkat of -zeehond**. Door de ingebouwde sensoren reageert het dier op aaien, knuffelen en bewegen. Veel bewoners zijn er dol op. Vooral op bewoners met dementie die onrustig zijn, heeft het vaak een kalmerend effect.

GPS tracker

Samenwerking

Amsta werkt veel samen met de studenten van de Hogeschool van Amsterdam die in hun studieopdrachten nieuwe dingen voor ons ontwikkelen.

- Het Magisch Interactieve Schilderij dat persoonlijke fragmenten (foto's van vroeger, favoriete muziek) van bewoners toont, is ook door studenten bij Amsta ontwikkeld. Met het Magisch Interactieve Schilderij doet Amsta nu een proef waarbij met behulp van een sensor, het persoonlijke programma vanzelf start als de bewoner langsloopt.
- Op dit moment ontwikkelen studenten apps voor de Korsakov doelgroep om bewoners te ondersteunen bij het meer zelfstandig functioneren. Bijvoorbeeld een app die stap voor stap helpt om een maaltijd te bereiden, of een app die helpt structuur in je dag aan te brengen. De apps zijn gebaseerd op de methodiek van foutloos leren en makkelijk in gebruik. Wellicht is dit straks ook te gebruiken voor andere klantgroepen of zorgteams!
- In de samenwerking met Massive Music kan voor elke bewoner die dat wil een persoonlijke playlist gemaakt worden.

In ontwikkeling...

Komende twee jaar wil Amsta het gebruik van zorgtechnologische toepassingen verder uitbouwen. In de klantgroepen en samen met medewerkers uit de zorg en behandeldienst. Ontwikkelingen die we bijvoorbeeld nauw volgen zijn:

- Slimme sensoren om vallen te voorkomen of mensen niet onnodig te storen.
- Meet/testresultaten die direct in het ecd komen.
- Beeldscherm contact met cliënten thuis voor onze ambulante medewerkers.
- Mogelijkheden van zorgrobot zora en een slaap 'robot'.

Tot slot:

Zoals gezegd: zorg blijft mensenwerk. Zorgtechnologie kan helpen het net wat makkelijker en leuker te maken voor medewerkers en bewoners. Mocht je met je zorgteam denken, dit is écht wat voor onze cliënten of voor ons team, kijk dan ook op het nieuwe AmstaNet waar je nog meer details vindt over deze toepassingen. Ook kun je contact opnemen met één van de informatie adviseurs. Heb je ervaringen of suggesties over nieuwe toepassingen die je wilt delen? Plaats een bericht op AmstaConnect!

/ Karin Bosch

Kiezen of delen?

Twée kwaliteitsinstrumenten nader bekeken



Er gebeurt veel rondom het thema kwaliteit in onze sector. De kranten staan er vol van, in Den Haag zijn ze er druk mee. Ook onze cliënten mogen rekenen op kwalitatief goede en veilige zorg. We werken hier iedere dag met man en macht aan. Daarom willen we continu inzicht krijgen, leren en verbeteren. Hoe doen we dat? Twée collega's vertellen.

De kwaliteitsscan

Binnen de klantgroep 'Leven in Kleine groep' en 'Leven op stadse wijze' zijn we gestart met de kwaliteitsscan. Ik spreek met Miranda Bos-Bax, regieverpleegkundige voor een aantal teams van 'Leven in een kleine groep'.

Hoe werkt de kwaliteitsscan?

"Per onderwerp worden er specifieke vragen gesteld over bijvoorbeeld medicatieveiligheid, hygiëne en belevingsgerichte zorg. De scan wordt ingevuld door 'de driehoek' die bestaat uit: regieverpleegkundige, clustermanager en teamcoach. Naast teamleden is het ook goed om behandelaren te betrekken. Hoe je dat doet mag je zelf weten. Na het invullen van de scan stel je een teamplan met verbeteracties op. Het team is in de lead, zij bepalen wat werkbaar en haalbaar is."

Wat vind jij van de scan?

"Het instrument geeft echt inzicht in wat er goed gaat en wat er beter kan. Daarnaast is het ontzettend leuk om het met elkaar te doen en zo samen te bouwen. Ik word er heel blij van als ik zie dat een verpleegkundige tijdens een overleg zelf de voorzittersrol pakt en alle zaken afhandelt."

Reflecteren op onze kwaliteit van zorg aan cliënten

Binnen de klantgroep Karaad zijn we eind vorig jaar gestart met het meetinstrument 'Reflecteren op onze kwaliteit van zorg aan cliënten'. Hierover spreek ik Ghislaine Smolders, Team Taak Verantwoordelijke Kwaliteit en Veiligheid op locatie Polderweg. Hoe werkt het?

"We hebben de reflectie gedaan tijdens onze teamdag. Hiervoor hebben we drie cliënten uitgekozen die een goede afspiegeling van de groep vormen. Van hen hebben we een foto opgehangen en de vier stappen doorlopen."

Is het leuk om de reflectie te doen?

"Het is zeker leuk! Naast dat inzichtelijk wordt wat er beter kan, zie je vooral ook wat er goed gaat. We doen het zo slecht nog niet! We werden er zo enthousiast van dat we het eigenlijk voor

#klacht&klant

Voor later

Mevrouw belt me regelmatig in de nacht en spreekt dan de voicemail in. Soms drie keer in één nacht en vervolgens twee maanden niet. Als ik haar terugbel weet ze niet met wie ze spreekt. Op mijn voorstel of ik bij haar zal langskomen wil ze niets weten. Ze woont immers prettig en ze wordt ook nog eens goed verzorgd.

Wanneer ik op een ochtend in de buurt ben van de locatie waar ze woont, ga ik even bij haar langs. Haar blik verradt dat ze me ook nu niet kan plaatsen. Toch laat ze me binnen.

"Is het echt waar? Heb ik u gebeld?" Ze kijkt me over haar fragiele leesbrilletje aan. Op haar tafel ligt de krant van vandaag uitgespreid. Behalve het brilletje heeft ze bij het lezen ook nog een loep nodig.

De foto's op het kleine dressoir in haar kamer weerspiegelen het leven van een actieve vrouw in de kracht van haar leven met haar man en hun jonge gezin. Daarnaast in een aparte collage de foto's van haar kinderen met hun partners en kleinkinderen, een geschenk voor de laatste moederdag.



"Op mijn leeftijd leef je met je herinneringen", zegt ze. Mijn blik blijft even op haar rusten en ik schat hoeveel ouder zij is dan ik. Het verschil trek ik af van mijn huidige leeftijd en denk aan waar ik toen was en wat ik toen deed. In twintig jaar tijd kun je dus zo kwetsbaar worden. Die gedachte laat me niet meer los. Er is nog een korte levensfase voor de echte ouderdom waarin je nog actief kunt zijn en deze fase is mogelijk iets te verlengen met een vervroegd pensioen. Dat is wat ik ga doen en daarom is dit mijn laatste column voor de STA. Van alle mensen die samen Amsta maken, neem ik warme herinneringen mee. Voor later.

/ Grietje Babois
Klachtenfunctionaris Amsta

"Niet alleen cliënten, ook onze teams verdienen maatwerk."

alle cliënten wilden doen. Ik was verrast dat het zo leuk was en ook nog concrete resultaten opleverde."

En wat komt er na de reflectie?

"De verbeterpunten hebben we gekoppeld aan ons jaarplan. Het jaarplan staat ieder overleg op onze agenda, ondanks dat het wel lastig is om het levend te houden. Een voorbeeld van een verbeterpunt is het onderhouden van sociale contacten van onze cliënten. Dit zijn dingen die normaal niet zo snel opvallen. Het is mooi dat je daar nu ook zicht op krijgt."

Waarom gebruiken we twee verschillende instrumenten?

"We kiezen bewust voor instrumenten die goed passen bij verschillende klantgroepen en kwaliteitskaders. Niet alleen cliënten, ook onze teams verdienen maatwerk. Slim kijken wat werkt en past. Een voordeel van het werken in klantgroepen!"

/ Jolien van der Jagt



prik bord

Slotfeest Nellestein groot succes

Deze zomer sluit locatie Nellestein haar deuren. Daarom werd op 25 mei een spetterend slotfeest georganiseerd! Medewerkers, oud-medewerkers, vrijwilligers en bewoners van Nellestein stonden stil bij de mooie jaren en proostten samen op de toekomst.



Handmasseurs ontvangen certificaat

Op 30 april vond in het Dr. Sarphatihuis de feestelijke uitreiking plaats van de certificaten 'Handmassage in de zorg'. Tijdens een intensieve cursus van twaalf weken leerden de vrijwilligers hoe zij een ontspannende handmassage kunnen geven. Ook leerden ze hoe ze om kunnen gaan met diverse ziektebeelden. De handmasseurs starten met een wekelijks verwenmoment voor het personeel van Amsta, locatie Dr. Sarphatihuis, De Keijzer en Flesseman. Na deze inwerkperiode worden cliënten gemasseerd.



Workshop Miracles of Music

Op 17 juli vindt de workshop van Miracles of Music plaats op Amsta-locatie De Poort. In de workshop leer je hoe je muziek kunt inzetten bij mensen met onder andere dementie.

Het is bedoeld voor zorgmedewerkers, mantelzorgers, vrijwilligers en buurtbewoners. Inspirerend en leerzaam! Binnenkort volgt meer informatie via AmstaConnect!



Nieuwe locatie Ritzema Bos

Amsta is een nieuwe locatie rijker: Ritzema Bos! Het gebouw bestaat uit vier etages met in totaal 80 studio's en is gebouwd en ingericht volgens de nieuwste inzichten op het gebied van zorg en wonen. Houd AmstaConnect in de gaten voor meer informatie over de officiële opening in september!



Nieuwe OR

Op 12 juni is de nieuwe OR geïnstalleerd! In het volgende nummer van de STA stellen zij zich voor.