

STA

#3

Oktober 2018

voor medewerkers
en externe relaties



- /4 Personeel gezocht!
- /6 Bijzondere zorgbanen
- /12 OR nieuwe stijl
- /16 Werken aan kwaliteit

AMSTA

< Bij Amsta werken mensen van allerlei pluimage. Van verzorgende tot gespecialiseerd arts. Van jonge leerling tot zij-instromer. Paul Koorn en twee andere collega's vertellen over hun loopbaan bij Amsta. **Zie pagina 6.**

#inhoud

- /3 De STA ontgroeit
- /4 Personeel gezocht!
- /6 Bijzondere zorgbanen
- /9 Nieuwe visie op gastvrijheid en service
- /12 OR nieuwe stijl
- /13 Column Petra van Dam



- /14 Leefmilieus geven rust voor bewoners en medewerkers
- /15 Je bent je eigen instrument
- /16 Werken aan kwaliteit
- /18 Column Roelien Biemondt
- /20 Prikbord

#uitgelicht

In beweging

Alles is voortdurend in beweging. Dat is een wetmatigheid die ook bij Amsta geldt. Dat is altijd niet makkelijk. Maar in elk geval leidt het tot iets nieuws. Nieuwe bewoners, nieuwe collega's, andere manieren van werken. Met altijd het belang van de bewoner voorop.

Deze STA is de laatste gedrukte versie die je in je hand hebt. Meegaan met de tijd betekent dat we jullie voortaan via digitale middelen voorzien van verhalen over wat er bij Amsta speelt. Een maandelijkse digitale nieuwsbrief leidt je straks naar verhalen op de website. Het leuke is dat je die dan ook nog zelf kan delen.

Volop in beweging is ook de arbeidsmarkt. In deze STA lees je hoe we bij Amsta meer collega's proberen te werven én hoe collega's hun werk ervaren. We geven je een inkijkje in een paar minder voor de hand liggende functies binnen Amsta.

STA verdwijnt, wij blijven vertellen over ons werk en onze bijzondere bewoners.

/ Jantine de Boer

Doe mee!



Onder alle collega's die in de maand november berichten van Amsta op social media delen, verloten we 3 exemplaren van het boek van Tommie Niessen 'Tommie in de zorg'.

Doe je mee?

Stuur dan voor 1 december een mailtje naar communicatie@amsta.nl en wie weet lees je dit boek met kerst!



Amsta (wonen, zorg en welzijn)



amstazorg



[Linkedin.com/company/amsta](https://www.linkedin.com/company/amsta)

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 3, oktober 2018 /Oplage: 3300 exemplaren /Eindredactie: José Onderdenwijngaard en Jantine de Boer /Redactie: Jantine de Boer, Elske Cazemier, Andrea Janssen, Mariken de Jong, José Onderdenwijngaard, Roelien Biemondt, Elize Fallon, 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



#delaatste

De STA ontgroeit

Begin 2008 begonnen we vol enthousiasme en verscheen de eerste STA in maart dat jaar. 'Waar sta je voor?' vroegen we aan medewerkers. Met de antwoorden vulden we een hele pagina vol verhalen met hart voor kwetsbare mensen. Lezers hadden waardering voor alle verdiepende, informatieve en motiverende artikelen. Aan de andere kant werd ook wel gezegd dat de STA een te positief beeld schetste van Amsta.

De STA verscheen vier keer per jaar en werd verstuurd naar medewerkers, vrijwilligers en externe relaties. Voor elke STA was de redactie druk bezig met het verzamelen van onderwerpen, het interviewen van mensen en het schrijven en redigeren van de artikelen. Het blad bestond uit informatieve artikelen, columns, prachtige foto's, prikbordberichten en tekeningen. We probeerden regelmatig interactie te creëren: medewerkers konden elkaar complimenten geven, vertellen hoe hun dag eruitzag en wat ze anders zouden doen als zij aan het roer zouden staan. Het was een kleurrijk en afwisselend blad.

Maar we zijn in een andere fase beland. Een fase waarin we steeds meer gebruikmaken van online kanalen om informatie te delen en interactie aan te gaan. Dat scheelt enorm in tijd en geld. We kunnen veel actiever met elkaar meeleven, er kan zomaar een levendige uitwisseling ontstaan. Daarom zwaaien we de STA uit en communiceren we in het vervolg via Yammer, de website en onze sociale media kanalen. En het voordeel daarvan is dat jullie al deze berichten verder kunnen delen met de wereld!

/ Elske Cazemier

Wie had tien jaar geleden kunnen bedenken dat we geen personeelsblad meer nodig hebben?



#arbeidsmarkt

Personeel gezocht!

Meer dan een miljoen Nederlanders werkt in de zorg. Maar het aantal kwetsbare ouderen stijgt. Nu al zijn er veel openstaande vacatures en is er een tekort aan personeel. Ook bij Amsta hebben we daar dagelijks last van. Daarom werken we keihard aan het werven en vasthouden van personeel. Binnenkort zelfs met een speciale wervingscampagne.

De cijfers liegen niet en we merken het dagelijks. We kampen nu al met personeelstekorten. In vakantieperiodes en bij ziekte maken we veel gebruik van de uitzendkrachten van Aethon. Tijdelijke oplossingen, maar er is meer nodig om ook straks voldoende personeel te hebben.

Van vooroordelen naar een mooi vak

Werken in de zorg is billen wassen en wordt slecht betaald, is vaak de gedachte. Veel mensen hebben een eenzijdig beeld van werken in de zorg. Het werk is intensief, juist ook als er te weinig personeel op de afdeling is, laten we daar duidelijk over

1,2 miljoen Nederlanders werkt in de zorg

Ongeveer 180.000 wisselt
jaarlijks van baan

80.000 van hen
verlaat de zorg

Tot 2022 loopt het landelijk tekort op tot 125.000 mensen



Voor Amsterdam betekent dat een tekort tussen de 2.600 en 4.700 zorgmedewerkers.

Amsterdam telt momenteel zo'n 90.000 kwetsbare ouderen. Dat zijn er in 2030 zo'n 135.000 (totaal aantal Amsterdammers is dan ruim 900.000)



bron: Siga

Wat kan jij doen?

We zijn blij dat je bij Amsta werkt en je inzet voor onze bewoners. Ons werk is betekenisvol en heeft waarde. Daar mogen we best trots op zijn! Ook jij kan meehelpen bij het werven van nieuwe collega's. Ben je bijvoorbeeld actief op sociale media? Deel dan onze berichten. Bijvoorbeeld over speeddates, de vacatures of als we in de media zijn geweest. Je kunt ook een nieuwe collega werven. Als je iemand tipt om te komen werken bij Amsta maak je kans op een wervingspremie van € 250. Er gelden wel regels, zo moet de nieuwe collega bij sollicitatie melden dat deze op aanraden van jou is gaan solliciteren. Vraag om meer informatie bij je leidinggevende of kijk op AmstaNet bij P&O van A tot Z.



zijn. Maar er is ook een heel andere kant. De mooie momenten waarop je weet waarvoor je het doet. De voldoening die het geeft als je iets voor iemand kan betekenen. Het is belangrijk dat we die verhalen meer gaan delen met de buitenwereld. De overheid is een paar maanden geleden gestart met de voorbereiding van een grote landelijke campagne IKZORG. Persoonlijke verhalen van zorgmedewerkers tonen daarin hoe divers het werk is, wat het brengt en hoe je je kan ontwikkelen. Ook medewerkers van Amsta worden hiervoor in oktober gefotografeerd. Steeds vaker zijn er ook bloggers en vloggers die verhalen delen over hun werk in de zorg. 'Tommie in de Zorg' van Tommie Niessen is de bekendste. Hij was al bekend op Facebook en Instagram, nu is ook zijn boek verschenen. Met ontroerende verhalen toont hij hoe zijn dagelijkse werk in 'de wijk' eruit ziet.

Alle hens aan dek

Afgelopen jaar hebben we flink ingezet op de werving van nieuwe medewerkers. Zo proberen we zij-instromers binnen te halen, mensen die voorheen in een ander beroep werkten. We leiden in huis jongeren en vluchtelingen op met BOL, BBL en Gildeleren. We hebben oriëntatiebanen, zodat mensen kunnen kennismaken met het vak. We zijn goed zichtbaar op vacatureplatforms als Indeed en organiseren regelmatig speeddates: een succesvolle en laagdrempelige manier om kennis te maken met Amsta.

Amsta als onderscheidend werkgever

Wat maakt Amsta als werkgever bijzonder? Waarin onderscheiden we ons van andere zorgorganisaties in Amsterdam? In het najaar starten we ook zelf met een speciale campagne die Amsta over het voetlicht gaat brengen als interessante werkgever. Wat ons speciaal maakt, tonen we in beeld en met verhalen, verteld door medewerkers, cliënten en verwanten. Zichtbaar op onze website en op sociale media. Daarom start binnenkort ook een aantal collega's met vloggen. Daarnaast werken we aan het verbeteren van het wegwijs maken van belangstellenden en nieuwe collega's. Zodat we ze niet alleen binnenhalen, maar ze ook graag willen blijven bij Amsta. Het doel is helder: Amsta wil een aantrekkelijke, onderscheidende werkgever zijn waar mensen graag willen werken. We werken eraan, stapje voor stapje. En iedereen bij Amsta kan daaraan bijdragen.

/ Andrea Janssen

Collega's werven nieuwe collega's

Bij de zoektocht naar nieuwe collega's kun jij als medewerker een steentje bijdragen. Dat hoeft niet groots te zijn en kan ook toevallig ontstaan. Bijvoorbeeld tijdens een dagje shoppen.

Ricardo Heuvel werkt sinds kort als woonbegeleider in het Dr. Sarphatius. Hij heeft het naar zijn zin. "Ik voelde me al snel op mijn gemak en ben goed opgevangen. Mijn andere baan ging niet meer zo lekker en ik was toe aan verandering. Ik ben niet het type dat gaat bakkeleien." Ricardo werd getipt door Regina Wimpel, EVV-er bij Amsta: "Ik ontmoette Ricardo via-via bij een winkeluitstapje naar Duitsland. Toen ik merkte dat hij het niet meer zo naar zijn zin had in zijn werk, vroeg ik: heb je misschien interesse om bij ons te komen werken?" Ricardo: "Daarna had ik snel een gesprek bij Amsta. Het klikte en ik kon aan de slag. Ik werk nu drie dagen in de week, daarnaast ben ik huisvader en doe ik aan sport, zwemmen en krachtraining. Zo blijf ik fit en heb ik genoeg energie voor dit mooie werk!" Regina was niet actief op zoek om collega's te werven: "Als het op je pad komt en je kunt iemand op weg helpen, dan geeft dat een prettig gevoel!"





Amsta biedt diversiteit aan functies

Bijzondere zorgbanen

Bij Amsta werken mensen van allerlei pluimage. Van verzorgende tot gespecialiseerd arts. Van jonge leerling tot zij-instromer. En ben je misschien toe aan een nieuwe uitdaging? Intern zijn er veel mogelijkheden om door te stromen naar een andere functie. Drie heel verschillende collega's vertellen over hun loopbaan bij Amsta.



Andrea Schols, Verpleegkundig Specialist in opleiding, werkzaam bij Amsta sinds augustus 2017

"Ik werkte 15 jaar met veel plezier op de Intensive Care in het AMC. Maar de grootschaligheid begon me tegen te staan. Daarom vertrok ik naar een kleiner ziekenhuis en werkte ik onder meer als Transferverpleegkundige. Totdat iemand me wees op de opleiding tot verpleegkundig specialist bij Amsta. Ik liep een dagje mee en was meteen verkocht. In september 2017 begon ik met de opleiding."

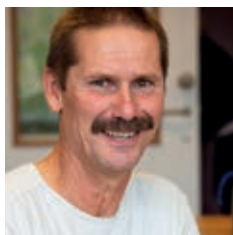
"Deze mensen raken me. Ze hebben levenservaring, zijn heel puur en in staat om oprecht contact te maken. Ik wil ze graag ondersteunen in de kwaliteit van leven in deze laatste levensfase. Ik begon op de Poort en de Werf en werk nu op Vondelstede. In mijn functie werk ik op het scheidsvlak van medische- en verpleegkundige zorg. In nauwe samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde, mag ik straks

zelfstandig een behandelrelatie aangaan met bewoners en medicatie voorschrijven."

"Mijn werkzaamheden zijn heel divers, maar terugkerend is bijvoorbeeld de artsensite. We lopen dan door het huis en inventariseren de problemen, zoals wondzorg, luchtweginfectie en gedragsproblematiek. Daarnaast hebben we gedragsvisites waarin we met specialist ouderengeneeskunde, psycholoog en zorgmedewerker gedragsproblemen van bewoners bespreken. Ook neem ik deel aan het multidisciplinair overleg met bewoner of mantelzorger."

"Deze mensen raken me"

"Voor mijn opleiding doe ik nu ook onderzoek. Dat gaat erover dat je met een vingerprikje ontstekings eiwit kunt bepalen en binnen 5 minuten de uitslag hebt. Het is geweldig dat ik van Amsta ruimte en vertrouwen krijg om dit in de praktijk te gaan toepassen. Wat mij betreft werk ik hier nog heel lang in deze functie. Ik heb het gevoel dat ik hier kan bouwen en nog veel kan betekenen op het gebied van kwaliteit van zorg."



**Paul Koorn (56),
sinds 2015 verzorgende
bij Amsta**

"Ooit was ik lasser en bouwvakker. Nu ben ik Eerstverantwoordelijke Verzorgende (EVV-er) op onze locatie Jan Bonga. Tijdens de crisis, een aantal jaren geleden, werd ik na 27 jaar trouwe dienst ontslagen door mijn baas, een aannemer. Wat zou mijn volgende stap zijn? Stilzitten is niets voor mij."

"Mijn dochter werkt bij een kinderdagverblijf, mijn vrouw werkt bij Amsta. Dus besloot ik de zorg te verkennen. Maar mensen wassen? Dat zag ik echt niet zitten. Ik begon met vrijwilligerswerk bij De Admiraal, vlak bij huis. Daarna startte ik met de opleiding Maatschappelijke Zorg en kreeg ik een baan bij Amsta. Ik deed van alles, behalve mensen wassen. Tot die ene keer bij De Schutse. Ik had goed contact met een 92-jarige mevrouw. Ze vroeg me: 'Paul ik heb een ongelukje gehad, kun je me helpen?' Ik kon haar niet laten staan. Toen ik zag hoe blij en gelukkig ze was, realiseerde ik me hoeveel mijn hulp voor haar betekende. Ik had me erover heen gezet. Nu doe ik alles."

"Stilzitten is niets voor mij."

"Ik slaagde met drie achten, vijf negens en één tien voor mijn opleiding. Het is een mooi vak waar je veel voor mensen kunt betekenen. Je moet veel geduld hebben, ik neem de tijd en zoek naar oplossingen."

"Inmiddels heb ik op verschillende locaties gewerkt. Nu denk ik erover om een opleiding te gaan volgen over jong dementerenden, een van de expertises van Amsta. Door me daarin te verdiepen kan ik ook weer nieuwe collega's of leerlingen begeleiden. Het is namelijk best heftig wat je tegenkomt. Tegelijkertijd is het fijn om mensen nog een aangename laatste tijd te kunnen bezorgen. Ik ben blij dat ik daar een stukje aan kan bijdragen!" >>



#interviews



“Wat doet een regieverpleegkundige precies?”



Lotte Luijendijk (24), sinds juni 2018 regieverpleegkundige gerontopsychiatrie en supervisor van verpleegkundigen jong dementie

“Wat doet een regieverpleegkundige precies?’, vragen mensen me vaak. Kortgezegd ondersteun ik teams bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Dat doe ik in nauwe samenwerking met de clustermanager en de teamcoach in de zogenaamde driehoek. De clustermanager heeft een overall blik en regelt van alles, terwijl de teamcoach zich richt op de onderlinge verhoudingen binnen het team. Als regieverpleegkundigen leveren wij inhoudelijke ondersteuning. Bijvoorbeeld bij omgang met rapporteren, medicatieveiligheid, hygiëne en methodisch werken.”

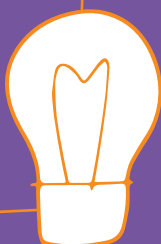
“Ik ben er in deze functie primair voor de teams en dus op een hele andere manier met de cliënt bezig. Dat is wennen, maar ook weer erg leuk. Ik heb ontzettend veel bewegingsruimte, er zijn geen vastomlijnde kaders. Ook kan ik dat wat ik geleerd heb tijdens mijn HBO-opleiding verpleegkunde, optimaal toepassen in de praktijk.”

“Om mijn rol goed te kunnen vervullen is het belangrijk dat er vertrouwen is. Voor teams is het best spannend als er iemand komt ‘meekijken’ naar de kwaliteit van zorg. Ik benadruk altijd dat we het samen doen en wil zo open en benaderbaar mogelijk zijn. Laatst gaf een collega me op een afdeling een dikke knuffel. ‘Ik ben zo blij dat je er bent, je helpt me heel erg. Ik had haar geholpen met het aanmaken van een account en met rapporteren. Ik hoop met mijn kennis, energie en positieve instelling echt verschil te kunnen maken. Ik ben al zo trots op wat ze bereikt hebben!’

/ Jantine de Boer, Andrea Janssen, José Onderdenwijngaard

Denk jij ook over een volgende loopbaanstap binnen Amsta?

Kaart het eens aan bij je clustermanager. Die kan je bijvoorbeeld in contact brengen met één van de HR-adviseurs.



#alles voor de cliënt

Nieuwe visie op gastvrijheid en service

'Kan niet' bestaat niet meer in de nieuwe (concept)visie van Amsta-onderdeel Gastvrijheid & Services. In de ambitieuze visie staat hoe het nieuwe cluster straks met haar diensten wil bijdragen aan zorg die beter aansluit bij de individuele wensen van cliënten.

"We denken graag met je mee, werken volgens duidelijke kaders en afspraken en bieden daarnaast maatwerk. We leveren eenduidige, facilitaire diensten. Meerwerk is tegen betaling altijd mogelijk." Dat is samengevat de belofte van Gastvrijheid & Services. Het onderdeel bevat naast facilitair ook ondersteunende diensten als servicedesk en de recepties, voor zover aanwezig op locaties. De conceptvisie kwam tot stand na uitgebreide gespreksrondes met medewerkers én met managers van de verschillende klantgroepen.

Aandacht

Veel gaat er veranderen voor de mensen die voorheen onder de facilitaire dienst vielen. Maar Jan Monsma heeft er zin in. Hij leidt nu al vijf locaties, waaronder de Flesseman. Straks wordt hij Teammanager Gastvrijheid & Services. "Gastvrijheid betekent dat de klant met een goed gevoel de deur uit gaat. Dat gaat voor 90 procent over gedrag en aandacht. Onze klant is de bewoner, die gaat niet echt de deur uit. Maar we willen wel graag dat hij of zij voelt dat we aandacht hebben voor persoonlijke wensen."

Extra's mogelijk

De klant als koning. In goede horeca of winkels een gangbaar uitgangspunt, in de gemiddelde zorginstelling een nieuwe ontwikkeling. "Het is mooi om mee te mogen doen met deze vernieuwing," vertelt Monsma enthousiast. "Vooral omdat het geen bezuinigingsslag is. Betere kwaliteit is het uitgangspunt. We houden dezelfde budgetten maar bieden meer kwaliteit én borging." Amstabreed wordt op alle onderdelen een basispakket omschreven. "Dit kunt u van ons verwachten op al onze locaties: op het gebied van bijvoorbeeld eten en drinken, schoonmaak of de was. Wilt u extra's? Alles is mogelijk, maar dan wel tegen bijbetaling." Maar ook het basispakket is flexibeler dan voorheen. "Vroeger moest men zich aanpassen aan de regels van de instelling. Warm eten? Met z'n allen om 17.00 uur. Als een cliënt liever om 19.00 uur eet, dan is dat nu mogelijk."

Cliënt centraal

Sinds een half jaar wordt in het restaurant van De Flesseman weer

vers gekookt. "Eten is zo belangrijk! Als iemand jarig is, mogen ze kiezen. Alles mag. Ze mogen ook gasten uitnodigen, wel tegen betaling van de maaltijd. Schoonmaak is ook een goed voorbeeld. De standaard is 50 minuten per kamer, of de bewoner nou de hele dag op pad is of thuisblijft. Uiteraard maakt dat nogal wat uit voor de vervuilingsgraad. Straks gaan we meer uit van wat nodig is en wat de extra behoefte is. Een keer 10 minuten extra moet bijvoorbeeld kunnen. Wil een bewoner of de familie dat er meer of vaker wordt schoongemaakt, dan is dat tegen betaling ook zeker mogelijk."

De cliënt centraal zetten vraagt om een andere manier van werken. "Daar moeten mensen aan wennen. Voorheen had ieder zijn eigen taak. Linnenkamer, schoonmaak, voeding. Nu wordt het team samen verantwoordelijk voor alles. Dat betekent dat je straks overal moet kunnen bijspringen als dat nodig is. En de meeste mensen in de teams hebben geen horeca-ervaring. Dat betekent dat we met elkaar aan de slag moeten: wat betekent gastvrijheid? Hoe zorg je ervoor dat iemand zich welkom voelt? Hoe wil jij zelf behandeld worden? Het zal af en toe zoeken zijn. Maar uiteindelijk maakt deze manier van werken ons werk leuker."

Roadshow

"De nieuwe visie wordt komende tijd besproken in een 'Roadshow'. Dat zijn bijeenkomsten voor zowel de medewerkers Gastvrijheid & Services, als voor de zorgteams binnen de verschillende klantgroepen", vertelt manager Inge Jeurink. "We informeren de collega's en gaan met elkaar in gesprek over mogelijkheden binnen ons dienstenpakket en de verdere uitwerking van de verschillende formules binnen schoonmaak, eten & drinken en receptiediensten. Wat ons betreft wordt Gastvrijheid & Services binnen Amsta de spin in het web. Met een facilitaire bedrijfsvoering waarin de behoefte van de cliënten centraal staat en waar de zorg zoveel mogelijk ontzorgd wordt."

/ José Onderdenwijngaard

>>

Ontvangst

Gastvrije ontvangst voor

- Zij voelen zich welkom

Servicedesk

Verzoeken aan ondersteunende diensten (Gastvrijheid en Services, Vastgoed, HR, ICT, Finance) via de servicedesk.

- De servicedesk faciliteert de hele organisatie.
- Zij geeft een duidelijke terugkoppeling.

Gastvrijheid & Services

Iedere bezoeker ontvangt een gastvrije 'Kan niet', b...
We denken graag met je mee...
bereikbaar en zijn duidelijk...
van je verzoek. We leveren...
facilitaire diensten...
tegen betaling...
mogelijk

Logistiek

Geen externe leveranciers op de afdelingen .

- Goederen zoveel mogelijk voorgesorteerd en daarna afgeleverd.
- Interne distributie door zorgteams of medewerkers van Gastvrijheid en Services.

Kleine reparaties

Zorgteams zelf verantwoordelijk voor kleine reparaties .

- Iedereen weet wat we precies bedoelen met kleine reparaties.
- De huismeester is er voor de complexere reparaties.
- De regie op de uitvoering wel bij Gastvrijheid en Services.

Schoonmaak

Schone, frisse omgeving als basis

- Schoonmaken volgens verpl...
- Extra wensen van cliënten m...

...r cliënt, bezoeker of collega.
...m bij Amsta.

Eten en drinken

Eten is belangrijk. We besteden veel aandacht aan de maaltijden.

- Gezond en vers eten, en af en toe een snack.
- Onze restaurants als ontmoetingsplek, ook voor buurtbewoners.
- Smakelijke, gezonde maaltijden voor weinig geld.
- Verantwoorde financiële bijdrage dekken de kosten.

ijheid vices

...ngen we hartelijk
...staat niet bij ons.
...e mee. We zijn goed
...k over de afhandeling
...veren eenduidige
...n. Meerwerk is
...ng altijd
...jk.

Boodschappen

Zelf boodschappen doen versterkt autonomie en eigenwaarde.

- Cliënten met hun naasten zijn zelf verantwoordelijk.
- Bestellen ook online, geen aparte winkels meer.

Wassen

Eigen kleding is belangrijk.

Wensen van cliënten staan voorop.

- Ze kiezen: zelf wassen of uitbesteden aan afdeling of externe partij.
- Extra wensen van cliënten mogelijk.
- Lakens, slopen en handdoeken gaan naar de wasserij.

...sis voor goede hygiëne.
...icht basisprogramma en wettelijke regels.
...mogelijk.

AMSTA

#evenvoorstellen

OR nieuwe stijl

Nieuwe leden stellen zich voor

Sinds 12 juni heeft Amsta een Ondernemingsraad nieuwe stijl. Er zijn geen OnderdeelCommissies (OC) meer, maar één OR voor heel Amsta. We werken hard aan een zo goed mogelijk werkklimaat voor alle medewerkers van Amsta. Leidend daarin is de besturingsfilosofie. De nieuwe leden zich voor.



Khadija Brouwer

"Ik werk sinds 13 jaar als coördinerend begeleider bij Karaad. Ik vind heel veel aspecten van mijn functie leuk, maar voorop staat toch wel het heerlijk open en pure contact dat je met de cliënten

hebt. Ze geven je feilloos terug wat jij hen geeft. Dat blijft altijd erg leuk. Ik merk dat zorgpersoneel verzorgend is ingesteld en daarom soms niet voldoende kritisch kijkt naar wat er van ze wordt gevraagd. Daarom vind ik de OR ook zo belangrijk. Ik zet me graag in voor collega's die zo betrokken zijn bij hun cliënten. Hobby's? Mijn favoriete 'hobby' is mijn 14-jarige puberende dochter de weg wijzen in het leven. Daarnaast doe ik aan yoga en sport ik graag."



Evelyn Mars

"Ik werk als verpleegkundige op Vondelstede. Het leukste van mijn werk vind ik de interactie met de cliënten en de samenwerking met collega's. Ik besloot me kandidaat te stellen voor de OR uit interesse en ook omdat ik het belangrijk vind

om mezelf te blijven ontwikkelen. Het intercollegiale overleg spreekt me aan. Je bent heel erg betrokken bij de organisatie en je krijgt de kans om mee te denken over de toekomst. Binnen de OR wil ik me inzetten voor het bewaken van de arbeidstijden in de zorg en wil ik meedenken over een nieuwe vorm van medezeggenschap voor medewerkers. Naast m'n werk houd ik van zwemmen in de zee. Ook in de winter!"



Rignald Sophia

Het leukste aan mijn werk als woonbegeleider bij de Beusemaecker vind ik het contact met cliënten. Geen dag is hetzelfde! Werken in de OR is zoiets als een goed huwelijk. Het is geven en nemen en soms heel duidelijk maken hoe je er in zit. Ik vind het belangrijk dat geluiden van

de medewerkers goed gehoord worden en wil mij hier graag voor inzetten. Naast OR lid ben ik ook vakbondsconsulent. Deze twee functies passen goed bij elkaar om de belangen van medewerkers te behartigen. In mijn vrije tijd kook ik graag en bak ik taarten."



Edith van Pampus

"Ik ben activiteitenbegeleidster in Dr. Sarphatihuis. Ooit ben ik begonnen op de dagverzorging in Tabitha, locatie Amsteldijk. Het leuke van dit vak is dat je mensen zodanig kunt stimuleren en activeren dat je hun gedrag positief kunt beïnvloeden. Mensen worden

soms heel blij van activiteiten. Ik heb jaren in de OC gezeten en toen die werd opgeheven, was de volgende stap logischerwijs de OR. Het is leerzaam te werken voor de medezeggenschap en het is fijn de belangen van de collega's te behartigen. Momenteel wordt de dagbesteding uitgebreid. Ik hoop dat dat goed gaat lopen, want het is zo belangrijk dat er dagopvang is zodat mensen niet vereenzamen. Ik houd zelf heel erg van tekenen en schilderen. Dat doe ik eigenlijk mijn hele leven al."



Peggy Linger

"Ik ben helpende in de Flesseman. De OR is voor mij heel belangrijk. Je leert als OR lid te luisteren naar de stem van de medewerkers en daar ook echt iets mee te doen. Binnen de OR zijn continuïteit, en kennis van belang, dat

hebben we steeds voor ogen. Door te communiceren met de achterban en open te staan kun je strijden voor een mooi, leefbaar en werkzamer Amsta. In mijn vrije tijd doe ik graag aan aquafitness en wandelen."



Yvonne van Lint

"Ik ben verpleegkundige in De Poort. Het leukste van mijn werk vind ik zorg bieden aan de bewoners en ze helpen om een fijn en veilig verblijf te hebben. Ik wil me in de OR inzetten voor alle medewerkers. De OR geeft me de mogelijkheid om

meer te weten komen over hoe en waarom er beslissingen genomen worden. Naast mijn werk fiets ik graag en ben dol op mijn katten en honden."

/ Mariken de Jong



#column

Aandacht

Wat doe je in zo'n warme zomer als er veel collega's weg zijn, gebrek aan invalkrachten, leerlingen op vakantie zijn en er van alles van je verwacht wordt?

Familie en cliënten verwachten dezelfde zorg en dagbesteding als altijd. Het Zorgkantoor verwacht mooie en ambitieuze plannen voor 2019. De pers verwacht een mooie ontvangst vanwege de Senior Pride. Ambtenaren uit Den Haag verwachten alle aandacht bij een werkbezoek. Medewerkers verwachten airconditioning. Iedereen verwacht dat de zorg- en behandelplannen op orde zijn. De arbeidsinspectie komt langs en verwacht meer tiltrainingen. Medewerkers verwachten een poster van Amsta in de stad en dat een blik collega's wordt opengetrokken.

Wat is het dan mooi als collega's van kantoor in de zomer aandacht komen geven en bijspringen. Aandacht voor cliënten en voor collega's. Gewoon voor een wandelingetje, om aardappels te schillen, de vloer even te dweilen en een spelletje te doen. En... wat is dat fijn om te doen. Gewoon bezig met de bewoners en je zorgcollega's en dat doen wat op dat moment het hardste nodig is. Daarna gaan we het gesprek weer aan over al die verwachtingen.

/ Petra van Dam



#liftdeuren

Leefmilieus geven rust voor bewoners en medewerkers

Er is afgelopen maanden veel veranderd op onze locatie Jan Bonga. Zo zijn bijvoorbeeld de liftdeuren 'verdwenen' achter een schutting en een perk. De bezoeker zoekt vertwijfeld naar het liftknopje. De grootste verandering zie je echter niet meteen. Die merk je pas als je op de afdelingen komt. Jan Bonga is sinds maart ingedeeld in leefmilieus.

Clustermanagers Saskia van der Gulik en Corry van Montfoort hebben de afgelopen maanden samen met hun medewerkers hard gewerkt om dit voor elkaar te krijgen. Corry: "Begin dit jaar is de herstelafdeling verhuisd waardoor we de ruimte kregen om het hele gebouw opnieuw in te richten. We waren al begonnen met leefmilieus op de vroegere afdeling De Beuk. Er woonden daar toen 42 bewoners met verschillende ziektebeelden. Dat was voor de medewerkers en de bewoners heel chaotisch. In een bijeenkomst met het team mochten we dromen over hoe we de zorg wilden inrichten. Zo zijn we uitgekomen op de sociotherapeutische leefmilieus. De proef bij De Beuk was zo succesvol dat we besloten om het ook op andere afdelingen in te gaan zetten."

Eigen accenten

Een sociotherapeutisch leefmilieu is een leefomgeving die speciaal is afgestemd op wensen en behoeften van bewoners. Sommige bewoners zoeken graag contact met anderen, anderen trekken zich liever terug; sommigen willen uitgedaagd worden, anderen houden van rust en veiligheid. Met eigen accenten per leefmilieu (bijvoorbeeld inrichting, activiteiten aanbod, bejegening) wordt zo goed mogelijk aangesloten bij de behoeften van bewoners en de kwaliteit van leven positief beïnvloed. Het idee van de sociotherapeutische leefmilieus komt oorspronkelijk uit de psychiatrie maar wordt inmiddels al 10 jaar in verpleeghuizen toegepast.

Saskia: "Het was een pittige omschakeling. Want hoe bouw je de zorg nou precies om de bewoner heen? Welke bewoner gedijt het beste in welk klimaat? We hebben samen met de psycholoog en de Specialist Oudergeneeskunde de indeling gemaakt. De zorgmedewerkers hadden uiteindelijk de definitieve stem."

Vaste gezichten

Inmiddels blijkt dat het werken in leefmilieus veel meer rust en overzicht geeft voor zowel bewoners als medewerkers. "We werken in kleine vaste teams. Er wordt van je verwacht dat je op de hoogte bent van wat er speelt bij jouw bewoners. Omdat de behoeften van de bewoners in een groep ongeveer gelijk zijn, kun je allemaal op dezelfde manier werken. Per woonkamer wonen ongeveer acht bewoners. Dus als medewerker heb je veel directer contact met familie en naasten. Dat wordt door iedereen als heel prettig ervaren. Voor de bewoners is het ook heel fijn om altijd vaste gezichten te hebben."

Saskia en Corry zijn overtuigd van de waarde die deze manier van zorgverlening heeft voor de bewoners én voor de medewerkers. Collega's die interesse hebben in de leefmilieus, zijn dan ook van harte welkom om een keer te komen kijken. "Het is een behoorlijke verandering. Zorg dus voor een visie en een plan, en neem je team daar goed in mee. Alleen samen kun je dit tot een succes maken."

/ Mariken de Jong

#interview

Je bent je eigen instrument

Het vak van geestelijk verzorger



Roucelle Pelleboer is altijd al gefascineerd geweest door het levensverhaal van de ander. Ze is geïnteresseerd in het verhaal dat de persoon maakt tot wie hij is. Dat was van kleins af aan al zo. Het is daarom niet zo verwonderlijk dat ze er haar werk van maakte. In de functie van geestelijk verzorger heeft ze haar roeping gevonden.

Geestelijk verzorgers hebben een levensbeschouwelijke achtergrond en zijn er om bewoners te ondersteunen bij allerlei levensvragen. "We voeren gesprekken over zingeving en gaan voor bij kerkdiensten en vieringen. In de activiteiten die wij leiden maken we contact door verschillende zintuigen te prikkelen. Ook zetten we vaak muziek in."

Vrijheid

Ze krijgt veel vrijheid om invulling te geven aan haar werk. "In mijn werk ben ik er op uit om in contact te komen met de ander en mag ik hiervoor inzetten wat nodig is. Als ik het gevoel heb dat iets aansluit bij de behoefte van de bewoner, dan probeer ik dat uit. Natuurlijk wel in samenspraak met collega's en binnen bepaalde kaders."

Ontmoeting

De ontmoeting met de ander is volgens Roucelle het belangrijkste in de functie van geestelijk verzorger. "In dit werk ben je je eigen instrument. Door jezelf te laten zien, nodig je de ander uit om hetzelfde te doen. Het is zo mooi om een kijkje in elkaars ziel te nemen. Het openen van onze harten voor elkaar en de ontmoeting die daaruit voortvloeit, is mijn streven."

Kracht van aanraking

"Soms is het gebruik van woorden ontoereikend om een ontmoeting tot stand te brengen. Bij dementerende ouderen en verstandelijk gehandicapten bijvoorbeeld. Contact komt dan vaak tot stand door oogcontact of aanraking. De uitwisseling van blikken of de aanraking die plaatsvindt, creëert een verbondenheid. Deze verbondenheid gaat voorbij woorden en maakt de ontmoeting die tussen twee mensen plaatsvindt wezenlijk."

Omgaan met diversiteit

Roucelle heeft contact met bewoners met verschillende culturele en religieuze achtergronden. Zelf is ze van Surinaamse afkomst en heeft een christelijke levensbeschouwing. "Ik merk dat twee Surinaamse bewoners met wie ik contact heb, zich door mij

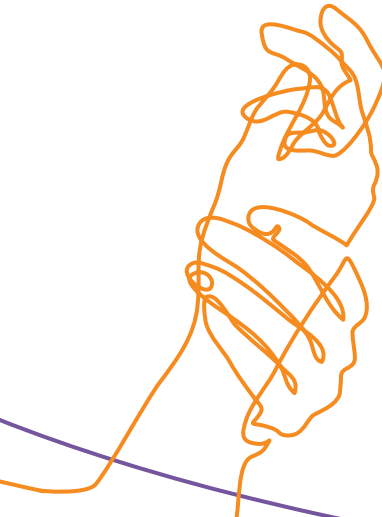
begrepen voelen. Ik begrijp hun worsteling en de uitdagingen die zij hebben omdat zij tussen twee culturen leven. In het contact met bewoners groet ik hen zoveel mogelijk in hun eigen taal met bijbehorende gebaren. Dat is voor hen geruststellend, ze voelen zich erkend en geeft hen het gevoel er te mogen zijn."

Uitdaging

Roucelle laat zich in haar werk en in het contact met bewoners graag uitdagen. "Je hebt de zogenoemde hoofdrolspelers, mensen die makkelijk contact maken en die iedereen kent. Het contact met hen is leuk en verloopt moeiteloos. Eén van de hoofdrolspelers op Jan Bonga is mevrouw Verhoeven. Zij houdt ontzettend van gezelligheid en van Roucelle: "Ik ben vandaag naar de kapper geweest en heb mijn huis opgeruimd. En ik mag jou ontzettend graag, dat weet je toch?" Het contact met bewoners als mevrouw Verhoeven vindt Roucelle leuk. Haar uitdaging echter ligt bij bewoners die een meer teruggetrokken bestaan leiden. Juist de mensen die wat meer teruggetrokken zijn en het contact niet aangaan, trekken haar aandacht."

/ Jantine de Boer





Werken aan kwaliteit

Beter, slimmer, leuker

Cliënten hebben recht op goede, veilige zorg. Dat betekent dat medicatie veilig gedeeld wordt, dat medewerkers hygiënisch werken en dat acute medische achteruitgang tijdig gesignaleerd en opgevolgd wordt. Voortdurend leren en verbeteren en zo werken aan wat cliënten nodig hebben, is de basis van kwaliteitsverbetering. Hoe pakt Amsta dat concreet aan?

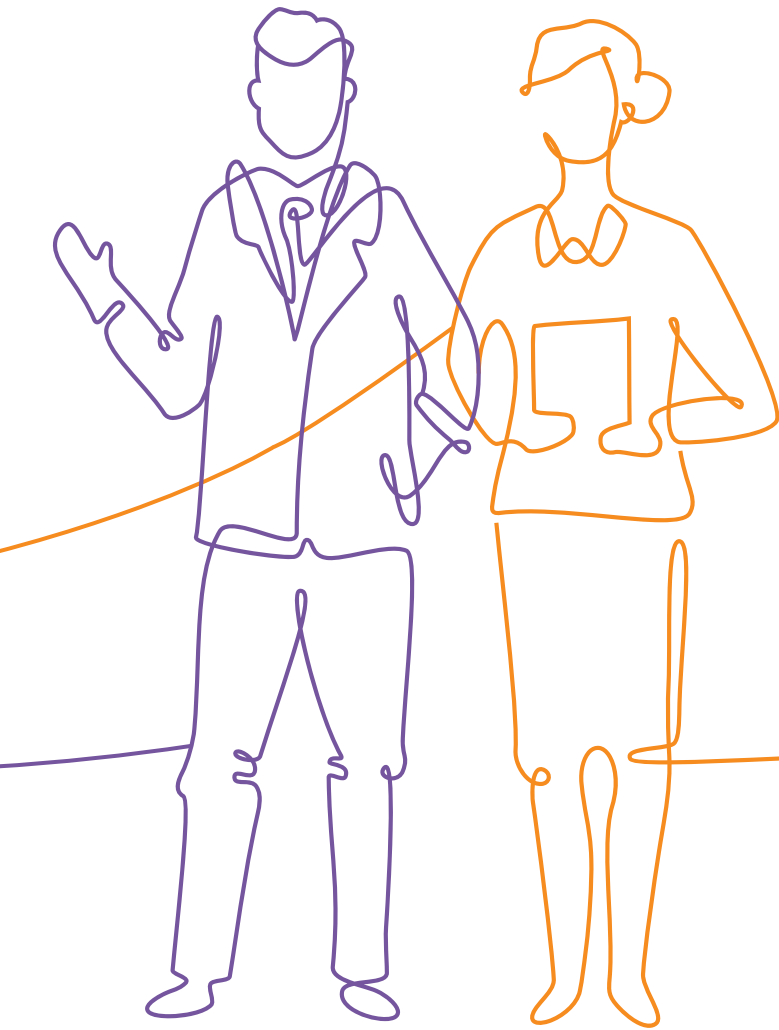
Het beste uit jezelf halen en elkaar voortdurend uitdagen om te werken aan de beste zorg voor bewoners. Werken aan kwaliteit, op welk vlak dan ook, betekent stilstaan bij de kern van de zorg die we bieden. Hoe wil je zelf behandeld worden? Waarom wilde je ook alweer werken in de zorg? "Op de meeste plekken lukt het ons prima om de goede en liefdevolle zorg te bieden waar Amsta voor staat", benadrukt kwaliteitscontroller Carlijn Meerkerk. "Wel zien we verschillen tussen afdelingen. Het ene team is beter in het één, het andere team in het ander. Amsta werkt al langer aan kwaliteitsverbetering. De samenhang van alles gaan we nu verder versterken. En we werken aan de voorwaarden die nodig zijn voor medewerkers en teams om zich voortdurend te kunnen verbeteren."

Kwaliteitsscans

Voortdurend blijven leren is de basis voor kwaliteitsverbetering. De teams krijgen daarbij ondersteuning van regieverpleegkundigen, teamcoaches en clustermanagers. "Die 'driehoek' werkt goed", vertelt regieverpleegkundige Denise van Kampen. "De clustermanagers sturen aan, regieverpleegkundigen zijn er voor vakinhoudelijke ondersteuning en de teamcoaches helpen bij vragen rond samenwerken. Als ik bijvoorbeeld zie dat teamleden het lastig vinden om elkaar aan te spreken op het dragen van sieraden, dan kan de teamcoach daarbij ondersteunen."

Binnen de klantgroepen Leven op stadse wijze en Leven in een kleine groep, zijn bij alle teams kwaliteitsscans uitgevoerd. "Die geven inzicht in waar een team op orde is en welke punten om verbetering vragen", vertelt Denise. Als regieverpleegkundige





“Alles begint en eindigt met handhygiëne.”

begeleidt ze twee teams van de klantgroep Leven op stadse wijze. De scan is gebaseerd op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en is doorvertaald naar Amsta. “De kwaliteitsscan helpt om inzichtelijk te krijgen op welke punten verbetering nodig is. En de uitslagen geven ook inzicht in waarom soms dingen niet lopen zoals het moet. Triasweb wordt bijvoorbeeld niet altijd gebruikt zoals bedoeld. Nu weten we dat dat deels komt omdat bij teams soms de juiste kennis ontbreekt. Daarop kunnen we nu gerichte ondersteuning bieden.”

Beter én efficiënter

“De regieverpleegkundigen zijn eigenlijk de brug tussen het team en de staf”, vertelt Denise. “Zorgen voor goede randvoorwaarden is een belangrijke taak van ons. We verwachten bijvoorbeeld dat medewerkers geen papier met cliëntgegevens in de prullenbak gooien. Maar dan blijkt dat ze niet weten hoe het anders moet, omdat ze geen papierversnipperaar hebben. Dat regelen wij dan.” Werken aan kwaliteit betekent niet per se dat dingen meer tijd gaan kosten. Integendeel zelfs. “Bij een team zijn we nu aan het experimenteren met slimmere overdracht. Er is veel werkdruk, insteek is om het beter, maar juist ook efficiënter te doen.”

Kwaliteitsthema's

Komende maanden werken teams binnen Amsta aan een aantal kwaliteitsthema's. Dat zijn: medicatieveiligheid, klinisch redeneren in een acute situatie, hygiëne en infectiepreventie, leren van incidenten, vrijheidsbeperkende maatregelen en methodisch werken in cliëntprocessen. Dat klinkt ingewikkelder dan het is. Carlijn: “Klinisch redeneren in een acute situatie betekent bijvoorbeeld dat je aan de hand van een aantal stappen bepaalt of een arts of verpleegkundige nodig is. Belangrijk, want heldere communicatie tussen zorg en arts is in noodsituaties cruciaal.” Hygiëneadviseur Annemieke Hiddink gaat aan de slag met een aantal hygiënthema's. Ze werkt namens de GGD al een aantal jaren bij Amsta en weet alles van hygiëne en het voorkomen van infecties. Van handen wassen tot schoonmaken en desinfecteren, van het gebruik van schorten en handschoenen tot vragen over bacteriën als ESBL, MRSA en noro. “Vaak vindt men alles rond hygiëne maar gedoe en moeilijk, maar in feite is het juist heel makkelijk. In de basis is hygiëne namelijk niet meer dan dit: breng wat vuil is niet in contact met wat schoon is. En andersom.

Maak schoon wat vuil is of gooi het weg. En als laatste: alles begint en eindigt met handhygiëne.”

/ José Onderdenwijingaard

Hoofdpijndossiers

Af en toe komt er een aanmelding binnen waarbij je tussen de regels door de wanhoop van de verwijzer en familie leest. Bewoners in instellingen die net niet helemaal binnen een bepaalde doelgroep vallen. Alles wordt ingezet en geprobeerd. Toch lukt het soms net niet om iemand de juiste zorg en begeleiding te geven. Wal en schip. Hoofdpijndossiers.

Zo kregen we voor de Korsakov afdeling een aanmelding doorgestuurd van een man die in een verpleeghuis woonde op een afdeling voor mensen met niet aangeboren hersenletsel en somatische problemen. Omdat ik zijn zorgbehoefte vanaf papier lastig kon inschatten, zocht ik hem op. Wat ik aantrof raakte mij.

De man mocht alleen op bepaalde tijden van zijn kamer, dan werd hij direct naar het balkon begeleid, om te roken. Na enige tijd werd hij daar weer weggehaald en opnieuw naar zijn kamer gebracht. Maar als hij op het balkon ruzie maakte, moest hij eerder terug en ging de deur op slot.

Er was weinig bekend over zijn achtergrond. Maar zijn gedrag was niet hanteerbaar voor de zorg en de andere bewoners waren bang voor hem. Hij was luid, grof, sprak veel maar dulde geen weerwoord of reactie. Daarnaast neigde hij tot fysieke agressie en gooide hij regelmatig met spullen naar de zorg. Ik trof een emotioneel verwaarloosde man, teneergeslagen en ontevreden. Hij genoot van het contact, maar was niet in staat om dit normaal te laten verlopen. Bij de zorg was de rek er totaal uit, men kon alleen nog maar reageren met meer controle en begrenzing. Er was sprake van alcoholgebruik in het verleden, met het vermoeden van cognitieve schade als gevolg. Daarnaast leken er ook persoonlijkheidsproblemen en sterk wisselende stemmingen te spelen.

Na overleg met betrokkenen is hij geheel gesedeerd per ambulance overgebracht naar de Poort. Bij het 'wakker worden' op zijn nieuwe kamer vlogen asbak en urine al door de lucht. Een lange periode van strijd, verbale agressie en heftig gedrag volgden. Als psycholoog bleef ik hameren op structuur met vrijheid, duidelijke bejegeningsmethode en begrenzing. Voor het zorgteam een zeer moeilijke opgave. Het voelde als een onbegonnen en ondankbare taak.

Maar na verloop van tijd werd meneer toegankelijker en rustiger. Hij zat soms zelfs bij het gezamenlijk eten op de unit. Steeds vaker speelde hij op de piano mooie psalmen voor de medewerkers, in plaats van ongerichte woeste melodieën. Hij leek zich steeds een beetje meer op zijn plek te voelen. Zorgmedewerkers spraken met meer zorg en waardering over hem.

"Als meneer overlijdt krijgt iedereen taart van me," zei ik altijd tegen de zorgmedewerkers. Niet om zijn dood te vieren, maar om met elkaar bij stil te staan bij het gegeven dat zij hem de laatste periode van zijn leven een thuis hebben gegeven.

Na mijn vakantie lees ik dat hij is overleden. Het lichaam was op. Het raakt me. Zo zorgzaam is er voor hem gezorgd deze laatste maanden, dagen, uren. Zoals beloofd heb ik taart gehaald en hebben we lange tijd met elkaar stilgestaan bij de hele opname. Alle medewerkers, ook van de andere units op de Korsakov afdeling, hadden hem in hun hart gesloten. We kijken terug op een heftige opname van een bijzondere man. Die van het zorgteam een echt thuis kreeg, misschien wel voor het eerst van zijn leven.

/ Roelien Biemondt

#column





*“Steeds vaker
speelde hij op de
piano mooie
psalmen voor
de medewerkers.”*

prik bord

75+ boot

Een stralende zon, lachende gezichten en uiteraard veel roze accessoires. Onze roze ouderen vermaakten zich uitstekend tijdens de Canal Parade op 4 augustus. De 75+ boot van Roze 50+ en zorginstellingen Amstelring, Evean en Amsta, voer dit jaar voor de derde keer mee.

fotografie: Guus Buitink



Gildeleren

Het gildeleren is weer begonnen! Studenten van de mbo-opleiding Verzorgende IG / Maatschappelijke Zorg van het ROC van Amsterdam leren én werken 4 dagen in de week in het Dr. Sarphatihuis. Doel is jongeren te boeien en te binden om aan de slag te gaan in de zorg.

Houd onze sociale media kanalen in de gaten. Hier delen de studenten regelmatig hun inspirerende ervaringen!



Doe mee!

Onder alle collega's die in de maand november berichten van Amsta op social media delen, verloten we 3 exemplaren van het boek van Tommie Niessen 'Tommie in de zorg'.

Doe je mee?

Stuur dan voor 1 december een mailtje naar communicatie@amsta.nl en wie weet lees je dit boek met kerst!



Blij bewoner Ritzema Bos

De nieuwe locatie Ritzema Bos is al even open en de eerste bewoners zijn inmiddels gesetteld. Op 28 september vond de officiële opening plaats en is een groep bewoners van de Schutse naar Ritzema Bos verhuisd. Meneer Kuster heeft het erg naar zijn zin op zijn nieuwe plek: "Prachtig leuk vind ik het hier! Ik ben van locatie Nellestein hiernaartoe verhuisd en heb het erg naar mijn zin. Alles is nieuw, ik heb een prachtige badkamer en keuken. Fijn dat ik een eigen optrekje heb maar ook de gezelligheid kan opzoeken in de gemeenschappelijke ruimte."

