

QUALITY CARE THUISZORG Voorwoord

Beste collega's.

Voor jou ligt de eerste nieuwsbrief van 2018. In de vorige nieuwsbrief hadden we als thema Dementie en we hebben naar de rol van de zorg coördinator gekeken.

In deze nieuwsbrief staan we stil bij terminale zorg. Terminale zorg is gericht op het verzachten en verlichten van pijn en de patiënt zoveel mogelijk van comfort te voorzien, om deze zo goed mogelijk afscheid te laten nemen van het leven. Hierbij wordt zowel aandacht besteed aan het verzorgen van lichamelijk klachten, bijvoorbeeld pijn of jeuk, als het aanbieden van psychologische of existentiële hulp. De algemeen directeur vertelt haar eigen, persoonlijke ervaring.

Mochten jullie zelf een ervaring willen delen of graag extra aandacht aan een bepaald thema willen voor de nieuwsbrief, laat het ons gerust weten!

Een spreuk luidt: *'Als je iets wilt pakken, moet je het heel even loslaten. Als je iets wilt loslaten, moet je het heel even pakken.'* (Lao-Tse).

NEVER APOLOGIZE FOR BEING SENSITIVE OR EMOTIONAL. LET THIS BE A SIGN THAT YOU'VE GOT A BIG HEART AND AREN'T AFRAID TO LET OTHERS SEE IT. SHOWING YOUR EMOTIONS IS A SIGN OF STRENGTH.

-BRIGITTE NICOLE



HEALTHYPLACE.COM

P E R S O N E E L S N I E U W S B R I E F

J A A R G A N G 6 , N U M M E R 1 , A U G U S T U S 2 0 1 8

Terminale zorg

Lieve zusters en broeders,

Het heeft even geduurd, maar hierbij weer een kersverse Nieuwsbrief voor jullie. Het thema van deze Nieuwsbrief is Terminale Zorg. In "In het zonnetje" vertel ik over mijn persoonlijke ervaring met terminale zorg.

We vinden het minstens zo belangrijk om jullie die dagelijks op de werkvloer zijn aan het woord te laten. Mochten jullie naar aanleiding van mijn verhaal je eigen ervaringen met terminale zorg willen delen dan horen wij dat heel graag. Je mag bellen, appen, mailen, langs komen, wat je maar wilt!

Verder kun je nader kennis maken met Sylvia van der Kooye onze Human Resource Manager en Site Atrisman onze plannerondersteuner, in "Interview met..." vertellen zij over hunzelf. In "Is er nog nieuws?" vertellen we over Vakbekwaamheid om onze kwaliteit te behouden en over het klant- & medewerkersonderzoek dat door onze HBO-V stagiaire uit Nederland Judith Lier is uitgevoerd.

En tenslotte vinden jullie een Organogram van Quality Care Thuiszorg. In een organogram kun je zien hoe de organisatie in elkaar zit; welke functies er zijn er en wie de leidinggevenden zijn.

Afgelopen jaar zijn er maar liefst 10 kinderen geboren binnen Quality Care Thuiszorg! Gefeliciteerd mama's en papa's! Wat ook leuk is, is om je collega een felicitatie te sturen, door de handige verjaardagskalender is het mogelijk om al jullie collega's te feliciteren.

Veel leesplezier!

Anne-Marie van Genderen



IN HET ZONNETJE....

13 jaar QCT: Interview Algemeen Directeur Anne-Marie van Genderen

QCT bestaat 13 jaar. Van harte gefeliciteerd!

Kunt u weer eens vertellen hoe het allemaal begonnen is?

Volgens mij weet inmiddels ongeveer iedereen wel hoe het begon, maar ik vertel het graag... Quality Care Thuiszorg is letterlijk begonnen aan de keukentafel op 5 juli 2005. Ik heb de eerste klanten zelf verpleegd. Daarna heb ik zusters in dienst genomen. Onze zorgcoördinator Alison Partodikromo is een van de verpleegkundigen van het eerste uur. Ze is even weg geweest, maar toen weer terug gekomen. Dat zegt ook veel he? Later heb ik een secretaresse aangenomen en een zorgcoördinator. Ik zelf was naast directeur ook zorgcoördinator.

Nu na 13 jaar werken we met maar liefst 10 zorg coördinatoren.

Na ongeveer een jaar zijn mijn man Evert van Genderen en ik QCT samen gaan runnen. Hij was de bedrijfskundig directeur en richtte zich op de financiën, strategie en marketing. Ik was de verpleegkundig directeur en richtte mij op de kwaliteit van zorg en stuurde het verplegend en verzorgend personeel aan. Wij vulden elkaar heel goed aan. Hierdoor begon QCT snel te groeien. Zo snel dat de keukentafel te klein werd.

We bouwden ons eigen huis met inpandig kantoor en hebben van daaruit van 2008-2011 QCT gerund. Echter ook daar groeiden we uit. We hadden het geluk en zegen dat we ons eigen kantoor naast ons huis konden bouwen. Vanaf oktober 2011 werkten vanuit ons huidige pand waar we heel trots op zijn. We zijn inmiddels uitgegroeid tot ruim 100 medewerkers en draaien tussen de 1500 en 2000 zorguren per week. *Lees verder op pagina 2.*



Vervolg In het zonnetje, interview met Annemarie van Genderen

QCT is ISO gecertificeerd. We hoorden dat QCT sinds vorig jaar volgens de nieuwe norm is gecertificeerd. Wat betekent dit?

Letterlijk betekent ISO: International Standardization Organisation ofwel Internationale Organisatie voor Standaardisatie. Het geeft aan dat je als bedrijf werkt volgens standaarden ofwel procedures. Dat wil zeggen dat je met elkaar afspraken maakt over hoe je wilt werken en dat ook opschrijft. Bijvoorbeeld: als er een aanmelding binnen komt, welke stappen volgen we dan? Welke stappen volgen we bij een intake? En welke stappen bij het organiseren van de zorg? Ook voor het uitvoeren van de zorg en evalueren van de zorg. Alles waar de organisatie mee te maken heeft, is opgeschreven in procedures.

Dit zorgt ervoor dat we allemaal op een lijn zitten in onze werkwijze, dat iedereen weet wat van hem of haar verwacht wordt, waardoor het geen chaos wordt in de organisatie wat natuurlijk zowel de klanten als de medewerkers ten goede komt.

Er zijn door de ISO bepaalde normen vastgelegd waar je aan moet voldoen om het certificaat te behalen. Het is een internationaal erkend keurmerk, waar we elk jaar opnieuw voor worden gekeurd door een Nederlands bedrijf KIWA. Als we niet aan de normen voldoen, kunnen we ons certificaat verliezen.

Het belangrijkste van ISO vind ik dat het een verbetersysteem is. Het zorgt ervoor dat je als bedrijf voortdurend probeert te verbeteren. Als een klant bijvoorbeeld een klacht heeft, is het belangrijk om eerst goed te luisteren. Vervolgens begrip te tonen en de klacht serieus te nemen. Dan erkennen dat we een fout gemaakt hebben om vervolgens na te gaan met elkaar hoe we kunnen verbeteren. Zo is een klacht in feite een gratis advies, al willen we liever dat al onze klanten en medewerkers tevreden zijn natuurlijk.

En wat houdt de nieuwe norm dan in?

Het is een nieuwe norm waar wij als bedrijf aan moeten voldoen. Niet alleen wij hoor, alle bedrijven op de hele wereld die ISO gecertificeerd zijn moeten hieraan voldoen. Belangrijkste is dat we nu meer naar de risico's moeten kijken die we lopen in ons bedrijf. En vandaaruit maatregelen moeten nemen om te voorkomen dat dingen fout gaan.

Bijvoorbeeld: we gaan ervan uit dat iedere zuster altijd op tijd is bij haar of zijn klant. Maar het kan een keertje voorkomen dat je toch te laat bent. Stel dat je niet communiceert met je klant, je belt de klant niet om te zeggen dat je wat verlaat bent. Dan loop je een groot risico dat jouw klant heel boos en ontevreden wordt, zij naar 'kantoor' belt, al haar boosheid afreageert op onze officemanager, die er vervolgens mee naar de HR manager of naar mij komt. Dan moeten wij jou gaan bellen, vragen wat er aan de hand is en afspraken maken en de klant bellen en luisteren en aangeven dat en hoe we het gaan verbeteren.

Dit kost best veel energie en kan je heel simpel voorkomen door je klant op tijd te bellen en aan te geven dat je wat verlaat bent mocht dat eens voorkomen. Wij hebben nu ook het certificaat van de nieuwe norm: ISO 9001:2015 behaald waar we ook weer erg trots op zijn.



Heeft QCT tegenslagen gehad of is alles voor de wind gegaan en hoe bent u daarmee omgegaan?

Zoals ieder bedrijf heeft ook QCT tegengeslagen gehad. De zwaarste was het overlijden van mijn man en mede directeur Evert van Genderen op 16 juli 2012. Dit was een harde en verdrietige klap. Voor zowel mij persoonlijk, ons gezin als voor QCT. Natuurlijk ging dit gepaard met heel veel verdriet. Tijdens zijn ziekteperiode waren wij voor een aantal maanden in Nederland. QCT heeft toen gewoon doorgedraaid onder leiding van Jan en Mina en dat was niet makkelijk vooral omdat QCT nog geen volwassen bedrijf was. Ze zijn niet meer aan QCT verbonden maar ik ben hen daar nog steeds dankbaar voor. Ik bleef op de achtergrond zo goed en kwaad als ik kon bepaalde zaken doen, zoals de financiën. Zo mag ik wel zeggen wat wij als bedrijf nog nooit salarissen te laat hebben uitbetaald no matter what. En daar mogen we als bedrijf ook trots op zijn, dat is echt dankzij gezamenlijke inspanningen.

WIE ZIJN ER GEBOREN?

Lieve Fayyaz, Shayenn, Gwendisha, Lael Saya, Josangenie, Nathan, Zayn, Rovano, Vince en Shaira
Welkom op deze Aarde!

Wij wensen jullie veel gezondheid, liefde en vreugde in jullie leven.

Fayyaz, zoon van Rouqshar Kersout, geboren 18 december 2017

Shayenn, dochter van Ridulcia Amoko geboren 4 januari 2018

Gwenditsha, dochter van Gwendolin Ballong, geboren 8 oktober 2017

Lael Saya, dochter van Lucenda Barend, geboren 14 aug 2017

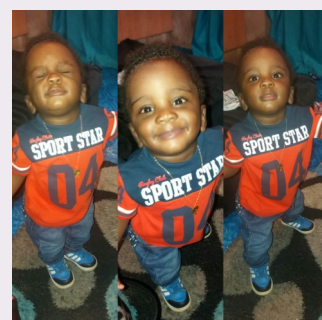
Josangenie, dochter van Stefanie Gran, geboren 3 oktober 2017

Nathan, zoon van Parmila Niram, geboren 24 april 2018

Zayn, zoon van Nasir Abdoelkhan, geboren op 26 april 2017

Rovano, zoon van Marjorie Adipi geboren op 4 juli 2017

Vince & Shaira, zoon en dochter van Tiffany Alexander.



Vervolg In het zonnetje, interview met Annemarie van Genderen

Enfin, we zijn door het verdriet heen gegaan, omdat er geen andere weg is dan er dwars doorheen te gaan en tegelijkertijd kregen we kracht om door te gaan. Ik heb mijn man tot en met zijn overlijden thuis met hulp van familie, vrienden en zusters verpleegd. Gelukkig ben ik zelf verpleegkundige waardoor het voor mij heel fijn was om hem zelf te kunnen verplegen. Hij heeft een mooie laatste levensfase gehad, al was het zwaar voor ons omdat zijn bewustzijn veranderde, hij bedlegerig werd en niet meer kon spreken. Ook kreeg hij epileptische aanvallen. Maar hij lag op een hoog-laag bed op het balkon en genoot van de bougainvilles, de vogels en de liefde van de mensen om hem heen. 's Avonds brandde ik een kaarsje naast zijn bed en zette zachte muziek aan. We maakten het hem zo aangenaam mogelijk. En het was niet alleen maar zwaar...er was ook veel lichtheid om hem heen en er werd gelachen, precies zoals hij was.

De laatste dag had ik muziek aan gezet van Tuck and Patty en plotseling hoorde ik het nummer: "learn how to fly". Het was muziek uit de begintijd van onze relatie. Ik was Evert aan het baden en zei tegen hem: "luister Evert, fly schat, hoor je dat? Je mag gaan lieverd....laat maar los". Na het baden heeft hij losgelaten omgeven door onze zoon, zijn zus, broer en door mij. Een ogenblik later kwam onverwacht ook onze dochter binnen. Het was een indrukwekkend moment. Een moment van stil overgaan naar het licht, zo heb ik het beleefd.

*Loslaten
is met je hart
toestaan
datgene wat
je hoofd niet
kan vergeten.*

Heeft uw ervaring van het overlijden van uw eigen man invloed gehad op wat Terminale Zorg voor u betekent?

Ja zeker! Terminale zorg is voor mij de essentie, het wezenlijke van ons vak. Als we gaan sterven is onze buitenkant totaal niet meer belangrijk. Onze ziel komt om het zo te zeggen steeds meer bloot te liggen, zodat we ervaren wie we in wezen zijn, datgene dat in mijn beleving overgaat naar een andere dimensie als we sterven. Als je als verpleegkundige of verzorgende iemand in de laatste levensfase verpleegt, en echt contact maakt met (de ziel van) de ander, kom je ook in contact met je eigen ziel. Het is vaak in de stilte dat je dit mag ervaren...woorden zijn vaak niet meer nodig...er is alleen nog contact, lichamenlijk en geestelijk. Dit noem ik de heiligheid van ons vak voorbij alle woorden, denken en voelen...alleen het samen Zijn is er. Eigenlijk bijna niet in woorden uit te drukken.

Ik vond een prachtige treffende tekst van Hans Stolp, die precies verwoordt hoe ik het ervaar. 'Als je gaat sterven'.

In ons vak is het zo dat we niet hoeven te wachten totdat we gaan sterven, maar dat we op ieder moment kunnen Zijn, vanuit de stilte en zo de heiligheid van ons vak ieder moment kunnen ervaren.

Wat bedoelde u dat QCT tijdens de ziekteperiode van uw man nog niet volwassen was? Is QCT nu wel volwassen?

Wat ik bedoelde is dat QCT nog 'jong' was, eigenlijk als een kind dat nog een vader en een moeder nodig had. Nu vielen die ouders plotseling voor een groot deel weg en moesten de kinderen het grotendeels zelf uit zoeken, wat niet mee viel. Daarna was de vader volledig weg gevallen en kwam de moeder terug om in deze beeldspraak te blijven. Zoals ik al zei kregen en krijgen we Kracht om door te gaan. De kinderen zijn volwassen geworden en hebben hun moeder niet meer perse de hele tijd nodig, ze kunnen op eigen benen staan.

En nu praat ik over de zorgcoördinatoren samen met de verpleegkundigen en verzorgenden, de officemanagers, de kwaliteitsmanager en de HR manager. Ik ben heel erg trots op QCT en vooral dankbaar dat we dat met elkaar bereikt hebben na 13 jaar!

Heeft u nog wensen voor de toekomst voor QCT?

Mijn grootste wens is dat alle zusters binnen QCT liefdevolle zorg bieden, te beginnen met liefde voor zich zelf, waarover ik in de vorige Nieuwsbrief vertelde. Als je liefdevol voor jezelf bent, zal je ook liefdevol en respectvol met een ander om gaan.

En dat wij ons steeds meer bewust worden van onze eigen ziel en de heiligheid van ons vak zodat we die dimensie toe kunnen voegen aan het uitoefenen van ons vak omdat ik ervan overtuigd ben dat we daarom dit vak gekozen hebben en hiervoor op Aarde zijn gekomen. Amen

Heeft u tot slot nog een vraag aan ons?

Ik ben nu zo benieuwd wat jullie ervaringen zijn met terminale zorg en wil jullie daarom graag uitnodigen jouw verhaal aan mij te vertellen. Dat mag via de app, mail, brief, maar je mag ook langs komen en het gewoon vertellen. Het mag gaan over een werk situatie, maar het mag ook privé zijn.

Als je gaat sterven....

Als je gaat sterven, kijk dan terug op het leven dat achter je ligt. Herinner je de momenten waarin je een stille hulp voelde en waarin je ervaren mocht dat je geleid en gedragen werd. Ook nu zul je die stille kracht mogen ervaren: zij draagt je straks vol liefde, zacht en teder, het nieuwe leven binnen.

Als je gaat sterven, wees dan niet bang voor al die gevoelens die in jezelf naar boven komen en durf ze uit te spreken. Je ziel wil zich immers van oude ballast bevrijden om zich voor te bereiden op de grote reis die spoedig gaat beginnen.

Als je gaat sterven, kijk dan met dankbaarheid terug op alles wat je aan het leven leren mocht. Volmaakt was je niet, en natuurlijk maakte je vele fouten.

Maar het enige dat nu telt is wat je van dat alles geleerd hebt en of je een beetje milder, een beetje liefdevoller geworden bent. Veroordeel jezelf niet, maar wees dankbaar dat je groeien mocht aan het leven.

Als je gaat sterven, laat al het donker los en hul je in het gewaad van de liefde. De liefde is jouw gids, zij draagt je straks naar huis en zij beschermt je onderweg. Vertrouw je toe aan de liefde, zoek naar de bron ervan in je hart en hul je in haar warmte.

Als je gaat sterven, verheug je dan op de ontmoeting met al degenen die jou zijn voorgegaan en je opwachten bij de grens. Verheug je op de ontmoeting met je engel die je nu van aangezicht tot aangezicht zult mogen zien. Verheug je op Boeddha, op Christus of wie jou ook maar lief en dierbaar is: zij wachten je vol liefde op.

En als je gaat, weet dan dat onze liefde met je meegaat. Want liefde kent geen begrenzing, zij is eeuwig en overal.

Daarom blijven wij met jou in liefde verbonden, ook als jij op weg gaat en wij hier achterblijven.

Als je gaat sterven, voel dan de liefde die je draagt. Vertrouw je aan haar toe en laat je door haar leiden. Want alleen zij, en zij alleen, is een betrouwbare gids.

ZIJ / HIJ VERTELT....

Interview met Sylvia van der Kooye (Human Resource Manager)

Mij naam is Sylvia van der Kooye en ik ben sinds 23 januari 2017 werkzaam bij QCT in de functie van Human resourcemanager. In eerste instantie zou ik tijdelijk te werk worden gesteld voor de duur van een bepaald project, maar uiteindelijk bleek er voldoende werk te zijn voor een parttime HRM-functie. Waar ik tot de dag van vandaag natuurlijk heel blij mee ben.

Wat opvalt bij werken voor QCT is

Dat liefdevolle zorg voor andere en jezelf centraal staat. De directrice Anne-Marie van Genderen, luistert naar haar personeel en staat open voor ideeën van eenieder. Goede ideeën worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Ik werk in de thuiszorg omdat;

Voor mij is er geen specifieke reden waarom ik voor de thuiszorg werk, maar de functie die ik bekleed heb ik gekozen, omdat ik goed met mensen om kan gaan (people management) en graag een steentje bij draag aan 'het beste uit jezelf te halen'.

Wat ik heel bijzonder vind, is het contact wat ik met de cliënten heb tijdens de huisbezoeken. Je leert de mensen kennen en onbewust geven zij (op hun eigen manier) wijze levenslessen mee.

Wat ik met jullie deel is

Dat ik moeder ben van een prachtige meid van bijna 9 jaar. Wij op dezelfde dag jarig zijn en dat soms voor de nodige strubbelingen zorgt, gezien we vrijwel hetzelfde karakter hebben. En dat ik een 'bezige bij' ben doordat ik parttime werk als trainer bij een securitybedrijf en in mijn vrije tijd help in ons familiebedrijf (bar en lingeriezaak).

Mijn droom is

Ik wil een lang gelukkig leven samen met me dochter.



IS ER NOG NIEUWS?!

VAKBEKWAAMHEID

Zoals jullie weten heeft Quality Care Thuiszorg **KWALITEIT** hoog in het vaandel staan. Niet voor niets heten we **QUALITY Care!** En die kwaliteit bieden we samen: jullie op het veld, maar ook de mensen op kantoor. Samen staan we sterk en we hebben elkaar nodig. Om deze kwaliteit te behouden wil QCT haar klanten alleen nog door vakbekwame verpleegkundigen en ziekenverzorgenden laten verplegen.

Wat is nou eigenlijk Vakbekwaam zijn? Is dat hetzelfde als Bevoegd zijn?

Nee, dat is niet hetzelfde. **Bevoegd** ben je als je een diploma hebt. Al onze verpleegkundigen en ziekenverzorgenden zijn bevoegd omdat zij allemaal een diploma hebben. Ze zijn echter niet allemaal **bekwaam**. Als je namelijk langer dan een jaar een bepaalde verpleeg technische handeling niet meer gedaan hebt, ben je niet meer bekwaam.

Je zal dan een scholing/training bij QCT of elders moeten volgen om weer bekwaam te worden.

Het afgelopen jaar hebben alle verpleegkundigen en ziekenverzorgenden die bij QCT werkzaam zijn een zogenaamd Portfolio in moeten vullen. In een Portfolio kan je aangeven welke handeling je het afgelopen jaar 1 of meer keer gedaan hebt. Dit moeten jullie jaarlijks invullen.

Een praktijkbegeleider/docent gaat steekproefsgewijs het veld in om jou te toetsen bij de klant thuis d.w.z. zij gaat na of je de handeling uitvoert zoals je het geleerd hebt. Zij let daarbij niet alleen op de handeling zelf, maar ook op zaken als hygiëne (denk aan handhygiëne); hoe je met de klant omgaat (betrek je de klant bij de handeling?) en draag je je witte jasje volgens afspraak? Het kan zijn dat je enkele verbeterpunten hebt, dan mag je een herkansing doen.

Is het echter onvoldoende dan zal je weer scholing/training moeten volgen. Als je de scholing/training met goed gevolg hebt afgelegd ontvang je een certificaat. Je mag uiteraard ook elders scholing/training volgen. Dan graag een kopie van je certificaat inleveren bij onze HRM mevrouw Sylvie van der Kooye.



Bij ons op het werk

Staat de klant op nummer 1

Waarden we ieders kwaliteiten

Zeggen we wat we doen

en doen we wat we zeggen

Delen we lief en leed

Werken we samen

Zijn we positief, eerlijk en collegiaal

Zijn we er voor elkaar!

KLANTTEVREDENHEIDS- & MEDEWERKERSTEVREDENDHEIDS ONDEROEK (KTO & MTO)

Onlangs heeft een HBO-V stagiaire uit Nederland, Judith Lier weer een KTO en een MTO gedaan. Jullie mogen trots zijn op de resultaten; wij zijn het ook!

Gebleken is dat klanten heel tevreden zijn met jullie; ze vinden dat jullie vriendelijk met ze omgaan en dat jullie deskundig zijn. Alleen het "laat komen" mag verbeterd worden.

Verder zouden de klanten het op prijs stellen als de zorgcoördinatoren **duidelijker afspraken** zouden maken en vaker evalueren. Dit onderzoek heeft het afgelopen jaar plaats gevonden; de verwachting is dat als wij weer een KTO zouden doen, de resultaten wat dit betreft verbeterd zullen zijn.