

Spanningsveld tussen visie en financiën

Zorgbeleving in Noord-Nederland

Zorginstellingen Noord-Nederland (Zinn) werkt vanuit de visie dat ouderwordende mensen, die vaak te maken hebben met ziekte en beperkingen, zo prettig mogelijk moeten kunnen leven. De drie belangrijkste speerpunten daarbij zijn: respectvolle zorg, uitstekende service en sfeervol wonen. In gesprek met Wil Koopmans (directeur) en Hans Kuipers (hoofd Facilitair Bedrijf) over de gevolgen die deze visie heeft op de facilitaire dienstverlening.

Erik Ernst

Ieder mens is uniek en heeft een eigen levensgeschiedenis. Voor de medewerkers van Zorginstellingen Noord-Nederland is dat een belangrijk uitgangspunt in het denken en doen. De cliënten van Zinn moeten hun leven zo gewoon mogelijk voort kunnen zetten. Thuis of in een van de Zinn-locaties. Wil Koopmans (directeur) en Hans Kuipers (hoofd Facilitair Bedrijf) zijn dagelijks bezig met de visie van Zinn, waarbij ouderwordende mensen zo prettig mogelijk moeten kunnen leven. Deze visie

heeft gevolgen voor de facilitaire dienstverlening. Bovendien ontstaat er een spanningsveld door een steeds verder krimpende financiering vanuit de overheid.

Over Zinn

Zinn is een organisatie voor wonen, zorg en welzijn in Groningen, Haren en Hoogezand. In deze plaatsen heeft de instelling acht woonzorg locaties. Vanuit deze locaties wordt in de buurt ook thuiszorg verleend. Bij Zinn werken 1.800 professionele medewerkers om zorg en welzijn te bieden. Daarnaast verricht een grote groep vrijwilligers zeer belangrijk werk binnen de zorginstelling. Teams van enthousiaste en betrokken medewerkers en vrijwilligers zetten zich met hart en ziel in voor meer dan 2.000 cliënten. Zinn is in 2010 ontstaan uit een fusie tussen Stichting 't Gooregt in Haren en Hoogezand en Stichting Christelijke Zorgvoorzieningen De Borg in Groningen.

Koopmans heeft in 2002 de huidige visie op wonen en zorg vastgesteld. Met die visie is hoofd Facilitair Bedrijf Hans Kuipers aan de slag gegaan en is er, samen met diverse bouwpartners en een architectenbureau, een grootschalig nieuwbouwplan op de diverse locaties uitgevoerd. Daarbij is steeds de visie doorgevoerd in alle ontwerpen en zijn de speerpunten sfeervol wonen, uitstekende service en respectvolle zorg verankerd in alle bouwplannen. Om tegemoet te komen aan de diversiteit van de verschillende cliënten biedt Zinn een gedifferentieerd aanbod aan woonmogelijkheden binnen grootschalige woonzorgcentra.

Locaties

Op de locatie Haren bijvoorbeeld biedt deze organisatie circa 300 wooneenheden aan voor een zeer gedifferentieerde cliëntengroep; zo heeft een deel van de ouderen intensieve medische zorg nodig, zowel psychisch als lichamelijk, een kleiner



Wil Koopmans (l) en Hans Kuipers

Foto's: ©NFP Photography

deel heeft alleen ondersteuning bij de de dagelijkse gang van zaken nodig.

Er zijn in 2007 122 zorgappartementen voor senioren gerealiseerd. De appartementen zijn 45 vierkante meter groot en bieden de bewoners ruime mogelijkheden om de woonruimte naar eigen inzicht in te delen. De gangen zijn voorzien van een parketvloer om een klinische uitstraling te voorkomen. De badruimte is toegankelijk voor rolstoelen en is voorzien van douche en aangepast toilet. In dit appartementencomplex zijn ook de kantoren en de praktijkruimten, het restaurant, de fysiotherapiezaal en het zwembad gehuisvest.

Op hetzelfde terrein is een losstaand gebouw De Cirkel gesitueerd; een modern appartementencomplex waar 40 ouderen met overwegend psychogeriatrische (geestelijke) aandoeningen wonen. Elke

bewoner heeft daarbij een ruim eigen appartement met een badkamer en kitchenette. Per woonlaag van 10 appartementen is er een sfeervolle riant ingerichte huiskamer, waar diverse gezelligheidsactiviteiten plaatsvinden. Hier besteedt men veel aandacht aan het eten en drinken. Een glaasje wijn bij de maaltijd, een luxe voorgerechtje of een speciaal toetje is allemaal mogelijk. Hier geldt: wonen met zorg in een luxe sfeervolle ambiance.

Het enige stukje oudbouw, gebouwd begin jaren 80, in Haren is het voormalige Dilgtoord. Tijdens de renovatie in 2008 zijn hier tachtig zorgplaatsen in groepen van tien gerealiseerd. Hier verblijven ouderen die intensieve psychische begeleiding en begeleiding in de dagstructuur nodig hebben. Bijzonder detail van deze locatie is de nieuwe inrichting van de Alzheimer tuin, een speciaal voor demente-



renden aangelegde, veilige tuin, waar de bewoner kan rondlopen tussen heerlijk geurende bloemen en planten en kan genieten van de vogels in de volière of in het kippenhok. Ook een fictieve bushalte is hier aangelegd.

Er worden op dit moment nog drie woontorens gebouwd met in totaal nog 60 wooneenheden. Eén toren is gebouwd voor de sociale verhuur, de twee andere torens zijn voor senioren met een zorgbehoefte in het vrije-sectorhuursegment. Mensen die in de wijken rondom het zorgcentrum wonen, kunnen ook gebruik maken van alle voorzieningen van woonzorgcentrum De Dilgt, het complex van Zinn, in Haren.

Deze voorzieningen bestaan onder andere uit een (zelfbedienings-)restaurant met binnen- en buitenteras, winkeltjes, een kapsalon, een bruin café en een therapeutisch zwembad. Ook zijn er praktijkruimten voor bijvoorbeeld fysiotherapie en psychiatrie.

Consequenties

Daar waar voorheen gebruikgemaakt werd van een grote centrale keuken om de maaltijden te bereiden, beschikt De Dilgt nu over een restaurant waar de gast uit diverse gerechten kan kiezen. Daarnaast rijden er kleine buffetwagens langs de wooneenheden om de maaltijden bij de bewoners aan de deur te bezorgen. Ook hier kan men ter plekke de maaltijd kiezen. Een derde vorm van maaltijdvoorziening is het regenereren in de huiskamer van de woongroep, waardoor de kookgeuren zorgen voor het opwekken van het hon-

gergevoel. Het grootste verschil met de situatie vroeger is dat de bewoner niet meer veertien dagen van te voren moet bedenken wat er gegeten wordt.

De schaalgrootte van 300 kleine wooneenheden vraagt om andere vaardigheden en competenties van de medewerker dan vroeger. Toen waren er aparte cateringmedewerkers die zich alleen bezighielden met maaltijdverzorging, er waren aparte schoonmaakmedewerkers die zich alleen bezighielden met schoonmaken en er waren technische medewerkers die voor de technische klussen zorgden. In dit concept waar het gaat om kleine, zelfstandige wooneenheden is er behoefte aan de geïntegreerde medewerkers die alle werkzaamheden kunnen uitvoeren, die erg gastgericht zijn en die vooral een bijdrage kunnen leveren aan de beleving van de zorgbehoevende oudere. Ook het kunnen schakelen tussen de gedifferentieerde cliëntengroep is een belangrijke competentie van deze geïntegreerde medewerker.

Bij Zinn gaat de facilitaire dienstverlening een steeds belangrijker rol spelen. Dus het wordt steeds belangrijker een uitstekende facilitaire organisatie op poten te zetten met uitstekende faciliteiten waarvan de grote groep zorgbehoevende ouderen uit de directe omgeving optimaal gebruik kan maken.

Financiering

Kuipers over de huidige financieringsstructuur in de ouderenzorg en de toepassingen binnen de Zinn-organisatie: 'Om zorg eerlijk te verdelen werkt de overheid met Zorg Zwaarte Pakketten (ZZP). Daarin staat per cliënt hoeveel zorg hij maximaal mag ontvangen. Basiszorg is de zorg die de cliënt ontvangt op basis van zijn indicatie, uitgedrukt in een ZZP-norm (1 tot en met 10) waarin het aantal uren zorg/huishoudelijke verzorging wordt vertaald. Omdat niet alle cliënten dezelfde indicatie hebben, verschilt basiszorg dus ook per cliënt. Onze basiszorg wordt gegeven door professionele medewerkers, die de hulp en ondersteuning van onze vrijwilligers en mantelzorgers hard nodig hebben.'

Wie bij Zinn woont, kan vanzelfsprekend rekenen op de beste basiszorg (die bij de indicatie past) en een plezierige woonomgeving. Toch kunnen cliënten wensen hebben, waaraan Zinn niet vanuit de basiszorg kan voldoen. Bijvoorbeeld uitgebreider douchen of een uurtje wandelen in de zon. Cliënten kunnen deze extra welzijn en aandacht inkopen via de Pluszorg van Zinn. De woonzorgcentra van Zinn zijn een onderdeel van de maatschappij en kennen derhalve verschillende behoeftes en services. Extra welzijn wordt geleverd door professionele Zinn medewerkers. De kosten worden betaald uit de bijdrage die de instelling hiervoor vraagt.


Koopmans: 'Ons hart ligt bij de mensen voor wie wij zorgen. Het is in het belang van goede zorg, dat wij ook vrijwilligers en mantelzorgers actiever gaan betrekken bij het leveren van zorg.'

De ZZP is een regeling die door de politiek is gevormd. In het huidige politieke klimaat is dat geen vetpot en is de bijdrage minimaal. De indicatie geeft een minimum aan welzijn. Er ontstaat echter een verkeerde beeldvorming bij zowel de ouderen zelf als bij de mantelzorg (familie) waarvan de zorg steeds meer afhankelijk is als het gaat om het verlenen van zorg. Men denkt op basis van de ZZP indicatie veel meer zorg te kunnen krijgen dan in werkelijkheid geboden kan worden. Hierdoor ontstaan er discussies over wat er onder de basiszorg behoort te vallen en wat er als luxe, dus welstand, kan worden geboden.

Vaststaat dat basiszorg, hoewel minimaal, geboden wordt. De trend binnen de ZZP-regeling is dat de overheid minder geld beschikbaar stelt en dat de dienstverlening die niet onder de basiszorg valt, zoals bijvoorbeeld de Alzheimer tuin, het vermaak in het bruin café, het zelf kunnen winkelen in de centrale shop en de reuring die de zorginstelling wil bieden op een andere manier gefinancierd moet worden. Financieringsmogelijkheden daarbij zijn de vrijwillige bijdrage, stichtingen van stichtingen die zich inzetten voor de ouderenzorg, overige donaties en de mantelzorg (familie) ter verantwoording roepen.

Spanningsveld

Koopmans over het spanningsveld dat ontstaat: 'Doordat we een eigen bijdrage vragen om de extra welzijn te kunnen bekostigen, ontstaat er een discussie over wat er onder basiszorg moet vallen en wat niet. Verder leeft de vraag of een zorginstelling een prijslijst mag tonen aan de zorgbehoevenden als het gaat om extra welzijn. Werkt het geen tweedeling in de hand dat er een groep is die alleen basiszorg kan ontvangen en dat er een luxe groep is die, doordat ze goed in de financiële middelen zitten, extra welzijn kunnen betalen?'

Koopmans zegt over de toekomst: 'Om vast te kunnen blijven houden aan de visie dat ouder wordende mensen, die vaak te maken hebben met ziekte en beperkingen, zo prettig mogelijk moeten kunnen leven, zullen we steeds vaker een beroep doen op de mantelzorgers. Familie krijgt steeds meer de verantwoordelijkheid om een bijdrage te leveren aan het kunnen vervullen van de gedifferentieerde behoefte van de senioren van de toekomst. Zorginstellingen zoals Zinn zullen blijven investeren in reuring voor de bewoners, waaruit een maximale beleving gehaald kan worden met als gevolg dat de levenskwaliteit op een zo hoog mogelijk peil blijft.' 

> Erik Ernst is redactielid *FMI* en facility manager bij *USG People*



Messcherp

Hoe vindt u de scherpste aanbiedingen voor het inkopen van uw catering?

Waar vindt u de beste prijs/kwaliteit verhouding? Eigen beheer of uitbesteden? Vragen die een afgewogen, onafhankelijk antwoord verdienen. HTC Advies Horeca • Recreatie • Catering vertaalt uw wensen in een doelgericht, duurzaam advies. www.htcadvies.nl



HTC•ADVIES
HORECA RECREATIE CATERING
Initiatiefnemer in Facility Synergy

Meer grip op gastvrijheid