

DE KLANT AAN HET WOORD

TERUGBLIK 2016

VERSTAND VAN ZORG
EN GEVOEL VOOR U

Sensire
LEVEN ZOALS U WILT

WELKOM

TERUGBLIK 2016 SENSIRE: DE KLANT AAN HET WOORD

2016 was het jaar waarin we de tijd genomen hebben om onze klanten nog beter te leren kennen. In een reeks interessante 'klantreizen' hebben we uitgebreid gesproken met 41 klanten en mantelzorgers. Met meneer Elzenaar, Mariska Piek, mevrouw Kooistra en vele anderen. Zij vertelden over hun leven, over hun verlangens en over hun zorgen. De inzichten en ideeën die daaruit voortkwamen, hebben we met elkaar gedeeld tijdens de Dag van de Klant in december 2016. Graag delen we de films van een aantal klantgesprekken ook met u. Ze zijn namelijk interessant voor iedereen die in de zorg werkt.

Onze klanten staan dus centraal in deze Terugblik. Aan de hand van hun verhalen belichten we ook steeds één specifiek thema uit 2016. Daarmee is deze Terugblik niet volledig, maar hopelijk wel inspirerend. Ik kijk uit naar 2017, het jaar waarin we samen verder vorm kunnen geven aan klantgerichte zorg.

Met een vriendelijke groet,

Maarten van Rixtel
raad van bestuur Sensire



MAARTEN VAN RIXTEL

INHOUD

- Pag. 3: De heer Elzenaar
- Pag. 4: Zorgkaart Nederland
- Pag. 5: COPD InBeeld
- Pag. 6: Mevrouw Lap
Vertrouwde zorg in de Liemers
- Pag. 7: Mevrouw Kooistra
Kwaliteit bij wonen met zorg
- Pag. 8: Meneer Ten Brink
Midgetgolftuin bij Den Ooiman
- Pag. 9: Mevrouw Hulsink
Speciale woning voor mensen met parkinson
- Pag. 10: Naar een klantgericht 2017
- Pag. 11: Reacties

SENSIRE

WWW.SENSIRE.NL
INFO@SENSIRE.NL
24 UUR PER DAG:
0900 88 56

YUNIO


WWW.YUNIO.NL
INFO@YUNIO.NL
7-24 UUR:
0900 98 64



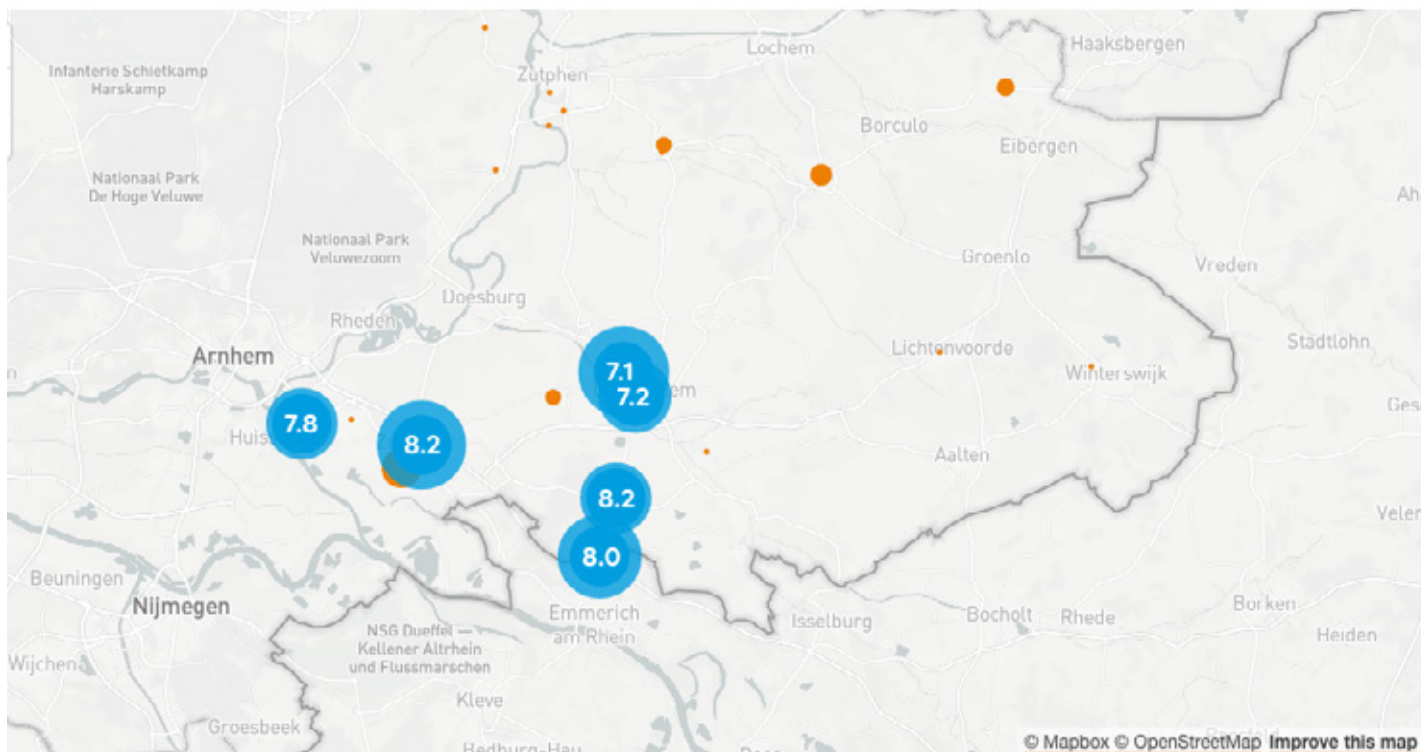
MENEER ELZENAAR



MENEER ELZENAAR

 Klik hier voor de link naar het gesprek met meneer Elzenaar

Meneer Elzenaar is 92 en woont thuis. Een sociale, wijze man die open over zijn leven vertelt. Over de ontmoeting met zijn vrouw, de reizen die hij voor zijn werk maakte, het belang van genegenheid en de dagen waarop hij eenzaam is.



ZORGKAART NEDERLAND

 [Klik hier voor de link naar de website van ZorgkaartNederland](#)

Persoonlijke aandacht maakt in de zorg veel verschil. Dat geldt ook voor meneer Elzenaar, die geniet van de gezellige praatjes met de zorgmedewerkers. Die aandacht bepaalt voor een belangrijk deel hoe hij de zorg ervaart. Hoe andere klanten de zorgkwaliteit ervaren is terug te lezen op ZorgkaartNederland. Ook in 2017 blijven we onze klanten stimuleren om hun ervaringen op ZorgkaartNederland te delen.


OP DEZE KAART ZIET U DE WAARDERINGEN ZOALS DIE OP DE WEBSITE VAN ZORGKAART NEDERLAND WERDEN VERMELD OP 25 JANUARI 2017.

- *VOOR LOCATIES MET MEER DAN 30 WAARDERINGEN BEREKENT DE ZORGKAARTNEDERLAND EEN GELOOFWAARDIG GEMIDDELDE. OP DE KAART ZIJN DEZE LOCATIES BLAUW.*
- *VOOR LOCATIES MET MINDER DAN 30 WAARDERINGEN GEEFT ZORGKAARTNEDERLAND NOG GEEN GEMIDDELDE SCORE. OP DE KAART ZIJN DEZE LOCATIES ORANJE.*
- DE GROOTTE VAN DE CIRKEL GEEFT HET AANTAL WAARDERINGEN AAN.*



COPD INBEELD

DOORBRAAK IN ZORG VOOR COPD-PATIËNTEN


 Klik hier voor de link naar het filmpje COPD INBEELD

Mensen als meneer Bremer moeten regelmatig naar het ziekenhuis. Dat is erg inspannend: een boodschap doen kost al moeite. Sensire wil zorgen dat ziekenhuisbezoeken minder vaak nodig zijn. Daarom werken we nauw samen met het Slingeland Ziekenhuis en zetten we apps in. Zo kunnen mensen als meneer Bremer veel meer zorg thuis krijgen. Menzis vergoedt deze vernieuwende COPD-zorg vanaf 2017.



MEVROUW LAP

MEVROUW LAP IS BEGIN 2017 OVERLEDEN. HAAR DOCHTER WIL GRAAG DAT WE HET FILMPJE BLIJVEN GEBRUIKEN. TEMEER OMDAT HAAR MOEDER IN BEELD IS "PRECIES ZOALS ZE WAS."

 Klik hier voor de link naar het gesprek met mevrouw Lap

In eerste instantie moest mevrouw Lap niets weten van een verhuizing naar een 55-pluswoning. Nu ze er woont, is ze toch enthousiast, vooral over de medewerkers die haar ondersteunen. 'Ze geven aandacht en houden alles in de gaten. Het zijn allemaal kanjers!'


VERTROUWDE ZORG IN DE LIEMERS

Mevrouw Lap is gehecht aan 'haar' medewerkers, en dat geldt voor veel mensen die zorg krijgen. In mei 2016 leek die vanzelfsprekende ondersteuning in een deel van de Liemers weg te vallen. De organisatie Diafaan hield namelijk op te bestaan. Sensire heeft de wijkzorg overgenomen en in korte tijd alle nodige sollicitaties en administratie geregeld. Daardoor zien veel mensen in de Liemers gelukkig toch nog gewoon hun eigen vertrouwde medewerkers.



MEVROUW KOOISTRA

MEVROUW KOOISTRA IS IN DE ZOMER VAN 2016 OVERLEDEN. HAAR FAMILIE HEEFT TOESTEMMING GEGEVEN HET FILMPJE TE LATEN ZIEN. ZIJ VINDEN DAT PASSEN BIJ HET ENTHOUSIASME WAARMEE MEVROUW KOOISTRA HEEFT MEEGEWERKT AAN HET FILMPJE.

 Klik hier voor de link naar het gesprek met mevrouw Kooistra

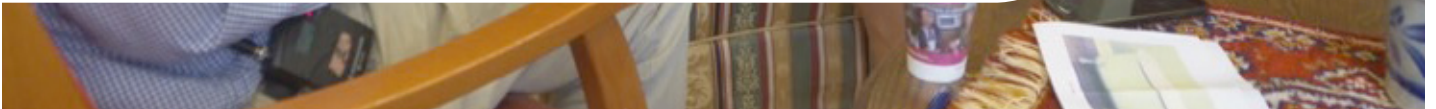
Mevrouw Kooistra is 91 en heeft dementie. Een tijdlang had ze een vaste vrijwilliger: Mateusz. Nu is ze verhuisd en is Mateusz druk met studeren. Het team heeft hem uitgenodigd om eens langs te komen. De reünie tussen de twee levert prachtige beelden op.

KWALITEIT BIJ WONEN MET ZORG


Mevrouw Kooistra laat zien hoe gelukkig mensen kunnen worden van kleine dingen. Die kleine dingen horen óók bij goede zorg. Hoe meet je eigenlijk of de zorg in een verpleeghuis goed is? In 2016 was er veel discussie over de methode die de Inspectie voor de Gezondheidszorg daarbij hanteert. Sensire pleit ervoor om ook de persoonlijke ervaring van bewoners als mevrouw Kooistra mee te nemen. De beoordelingen op ZorgkaartNederland geven daar nu al een beeld van.



MENEER TEN BRINK




MENEER TEN BRINK

 [Klik hier voor de link naar het gesprek met meneer Ten Brink](#)

Veel mensen weten niet dat dementie ook op jonge leeftijd voorkomt. Meneer Ten Brink laat zien dat jonge mensen met dementie ondersteuning nodig hebben, maar ook veel zelf kunnen. Een appeltaart bakken, bijvoorbeeld. Of dat dan ook een lekkere taart wordt? Het antwoord is onverwacht...

MIDGETGOLFTUIN BIJ DEN OIMAN

Meneer Ten Brink woont samen met andere jonge mensen met dementie in een speciale woning in Den Ooiman. Sinds de zomer van 2016 onderhouden zij de nieuwe midgetgolftuin bij het verpleeghuis. Dat werk past bij wat ze kunnen. Ook familieleden die langskomen zijn blij met het resultaat!


 [Klik hier voor de link naar de reportage van omroep Gelderland over midgetgolftuin bij Den Ooiman](#)





MEVROUW HULSINK

MEVROUW HULSINK

 [Klik hier voor de link naar het gesprek met mevrouw Hulsink](#)

Vroeger was mevrouw Hulsink directeur van een verzorgingshuis. Nu heeft ze zelf parkinson. De ene dag kan ze haar koffiekopje wel zelf vasthouden, de andere niet. 'Je kunt bijna niet overbrengen hoe het is om parkinson te hebben,' zegt ze. Op een mooie, sterke manier geeft ze toch een inkijkje.


SPECIALE WONING VOOR MENSEN MET PARKINSON

Het verhaal van mevrouw Hulsink laat zien dat er veel onbegrip bestaat over parkinson. De ziekte vraagt om specifieke zorg, afgestemd op de situatie per persoon. Daarom heeft Sensire in 2016 besloten om in Den Ooiman een speciale woning in te richten voor mensen met parkinson. Alle medewerkers zijn geschoold om goed om te gaan met de uiteenlopende symptomen van deze aandoening. Begin 2017 opent parkinsonunit Oleander officieel haar deuren.



NAAR EEN KLANTGERICHT 2017

MEVROUW WELLINK

 Klik hier voor de link naar het gesprek met mevrouw Wellink

2016 was het jaar van de goede gesprekken met klanten en mantelzorgers. Die gesprekken hebben veel nieuwe inzichten opgeleverd. Vrijheid en zelfstandigheid vormden daarbij de rode draad: daar ligt voor veel mensen de sleutel naar een prettig, zinvol leven. In totaal leverden de klantgesprekken 256 concrete verbeterideeën op. Komend jaar gaan we veel van die ideeën uitvoeren. Natuurlijk richten we ons daarbij in de eerste plaats op de kwaliteit van de zorg. Maar daarnaast kijken we heel bewust in elke situatie hoe we kunnen bijdragen aan een gelukkig leven. 2017 wordt het jaar van de klant!

REACTIES

ANONIEM

Erg leuk om op deze manier een kijkje te nemen in de zorg. Erg boeiende filmpjes. Complimenten voor de makers. Groetjes Ria Wiendels

JOHAN HUTTINGA, ACCOUNTMANAGER GGNET

De filmpjes geven goed de passie weer waarmee deze mensen werken. Door even enkele minuten met iemand mee te mogen kijken, zie je welke meerwaarde Sensire levert in het leven van deze mensen. Erg mooi en met liefde gemaakt. Veel succes met jullie werk

HENK RIJKS.

Dank voor deze inkijk, heb er weer wat van geleerd. Elk mens is uniek....gelukkig hebben jullie unieke medewerkers, wees er zuinig op!

JOSÉ STEGEMAN

Het is geweldig dat bij Sensire de klant voorop staat en zelf de regie kan voeren zover dat mogelijk is. Ik werk zelf bij klein schalig bij Sensire. En vindt het fijn ik zie wel in de filmpjes dat de klant aandacht e wat meer individuele tijd erg belangrijk en fijn vinden Ik hoop dat er in de toekomst hiervoor weer wat meer geld vrij komt

DESY

Mooie filmjes je hoor elke keer weer dat ze aandacht belangrijk vinden, maar doordat er steeds minder tijd ingepland wordt , wordt dit wel steeds minder. Als je niet oppas ga je veel in eigen tijd doen . Irritante tekst eronder schrijft hele andere woorden dan dat er gezegd wordt?

MARIËTTE PEPELMAN

Trots! Een mooi beeld van verschillende situaties die zich zoal voordoen. Mariëtte Peppelman Sensire team Doetinchem noord

INÈZ JANSEN

@Desi: hartelijk dank voor je compliment. Aandacht is en blijft inderdaad heel belangrijk. Ik lees je opmerking over de tekst. Kun jij alleen aangeven waar de tekst stoort? Dan kan ik het aanpassen.

ANONIEM

Erg leuk om te zien en te horen.

PETER NAGTEGAAL

Dag Maarten en de vele gemotiveerde medewerkers en vrijwilligers, het is een hele mooie manier om de zorg en jullie benadering zo in beeld te brengen. Mooi maar ook realistisch. Complimenten dus!

Met vriendelijke groet

Peter Nagtegaal

Nagtegaal Functie-advies (IBC)

ANONIEM

Wil het even met jullie delen dat Mw Lap inmiddels is overleden, misschien tekst erop aanpassen ?
Vriendelijke groet Hettie Klinkhamer

AMY ROERDINK

Mooie serie, vooral het filmpje van mevrouw Kooistra en Mateusz is voor mij erg herkenbaar!
Groet Amy Vrijwilliger bij Sydehem

ANONIEM

@Hettie, dankjewel voor het signaal. Mevrouw Lap heeft voor haar overlijden toestemming gegeven voor deze publicatie. We zijn in overleg met de familie voor de juiste formulering. Daarna passen we meteen de tekst aan. Nogmaals dank voor het meedenken.

JANNY DUNNEWOLD-KLOMP

Heel nuttig, deze filmpjes. En vooral moedig van de familieleden van de overleden personen, dat het filmpje gebruikt mag blijven worden.

ANONIEM

Nu is goed te zien dat aandacht voor mensen net zo belangrijk is als de zorg die wij geven, ik hoop dat dit zo kan blijven. Dit is zeker erg belangrijk voor Sensire en ook voor de medewerkers
