



Achter de schermen

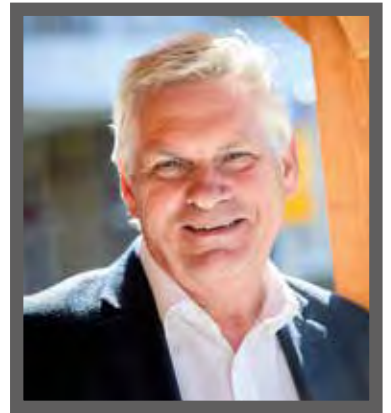
Jaarbeeld 2020

 **Mennistenerf**
Zorgcentrum



PENNEMES
350 JAAR ZANSE ZORG

Voorwoord



Beste lezer,

Bedankt voor uw interesse in onze terugblik op het bewogen covidjaar 2020. Laat ik er niet omheen draaien: het was een ellendig jaar, vol verdriet, onzekerheden en spanningen. Ik ben enorm trots op mijn collega's die zich elke dag weer met bloed, zweet en tranen inzetten voor de gezondheid van onze bewoners. Het was een jaar waarin het elkaar ontmoeten, het dagelijkse gesprek, de zo vanzelfsprekende gezamenlijkheid, opeens niet meer zo vanzelfsprekend waren.

Temidden van alle eenzaamheid en angst waren er ook lichtpunten: de maatschappij schaarde zich massaal achter de ouderenzorg. Steun kwam uit de meest onverwachte hoeken, Zaanse winkeliers stuurden mooie attenties, omwonenden kwamen optreden in onze tuin en we leerden nieuwe technologieën te gebruiken om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Op die manier bleven we ook in het coronajaar met elkaar bouwen aan een gezonde omgeving voor onze 575 bewoners, 600 medewerkers en 380 vrijwilligers.

We willen in deze terugblik stilstaan bij wat er letterlijk en figuurlijk achter de schermen gebeurde. Deze interviews laten zien wat onze bewoners, vrijwilligers en medewerkers doormaakten en wat 2020 voor hen betekende.

Het is misschien een veel minder vrolijk jaarbeeld dan u van ons gewend bent, maar juist ook de donkere tijden verdienen onze aandacht. Ik kijk in elk geval vol trots terug op hoe wij het afgelopen jaar met elkaar hebben doorstaan.

Met hartelijke groet,

Leo Groenendaal, raad van bestuur



6 Zwaar en verdrietig jaar

Interview zorgmedewerkers



10 Hectiek en saamhorigheid

Interview stafmedewerkers



14 Meer dan een zware griep

Interview zorgmedewerker



20 Zorg gaat altijd door

Interview management

Inhoudsopgave



25 Pleister op de wond

Interview welzijnsmedewerkers



30 Op afstand en toch nabij

Interview Raad van Toezicht

18 Samen praten over zorg

Infographic: praten over zorg

24 Cijfers op een rij

Infographic: financiële cijfers over 2020

29 Zorg in cijfers

Infographic: zorgcijfers over 2020

Zwaar en verdrietig jaar

Mondkapjes, beschermingsmateriaal, restricties op bezoek, lege gangen, eenzame bewoners en zwaarbelaste zorgmedewerkers. De coronapandemie had bij Mennistenerf een grote impact. Er werd zelfs een COVID-19-unit ingericht. Verzorgende Frouwkje Kluft en verpleegkundige Inge Lakeman vertellen hoe zij het afgelopen jaar beleefden.

Frouwkje herinnert zich haar werkdagen vóór de pandemie. 'Ontspannen. De dag opstarten met de bewoners van Mennistenerf: mensen wassen en aankleden, helpen bij de toiletgang, een praatje maken, ontbijten en medicatie uitdelen. Er hing altijd een fijne sfeer in huis en er was veel reuring door in- en uitlopende familieleden en bezoekers.'

quarantaine. Vervolgens voerden we alle noodzakelijke metingen uit en schakelden we de GGD in voor een test. Aanvankelijk moesten we 2 dagen wachten op de uitslag. Omdat ik een verhoogd risico liep op besmetting, zag ik mijn vrienden en familie weinig. Mijn broer bijvoorbeeld, een kankerpatiënt, zag ik alleen online of op afstand.'

'Van veel bewoners die op de COVID-19-unit kwamen, heb ik geen afscheid kunnen nemen. Dat voelt heel onaf.'

In quarantaine

De eerste besmetting vond eind maart plaats op de gang waar Frouwkje werkte. 'Ik zorgde er, samen met mijn collega's, voor 18 bewoners. Binnen twee maanden tijd hadden 10 van hen corona. Wanneer er iemand begon te hoesten, plaatsten we diegene direct in

Stille gangen

De pandemie greep snel om zich heen. Daarom werd er op de begane grond in een mum van tijd een speciale COVID-19-unit ingericht. Frouwkje: 'Hier werkte een speciaal samengesteld team van collega's. Bewoners die erg ziek waren, brachten we



erheen.' In korte tijd was de COVID-19-unit vol. Frouwkjes gang werd steeds leger en stiller. 'Dat was heel verdrietig. Ik werd er heel alert van. Stond continu op scherp. Je ziet steeds meer bewoners verdwijnen. Familieleden mochten al snel niet meer naar binnen. Je vraagt je af wie er overblijven en wie je zult verliezen. Van veel bewoners die op de COVID-19-unit kwamen, heb ik geen afscheid kunnen nemen. Dat voelt heel onaf.'

Angst en eenzaamheid

Onder hun collega's voelden beide

zorgmedewerkster angst. Inge: 'Je weet niet wat je te wachten staat. Ik lette altijd al goed op mijn hygiëne. Nu helemaal. We gingen al snel met mondkapjes werken. En bij een mogelijke besmetting droegen we een beschermend pak. Dat beschermde ons tegen het virus, maar we voelden onszelf tegelijkertijd afgeschermd van alles en iedereen. Ik probeerde zoveel mogelijk afstand te houden. Dat was op de gesloten afdeling niet altijd haalbaar. Leg dementerende bewoners maar eens uit dat ze opeens niet meer dicht bij je mogen ►



***‘Hoe ik mezelf overeind hield?
Ik probeerde te genieten van de kleine dingen.’***

‘Bij een mogelijke besmetting droegen we een beschermend pak. Dat beschermde ons tegen het virus, maar we voelden onszelf tegelijkertijd afgeschermd van alles en iedereen.’

komen en dat ze geen kus krijgen voor het slapen. Op een andere afdeling verzorgde ik een mevrouw die de deur altijd open had. Nu mocht dat niet. Ik moest haar steeds weer achterlaten, wetende dat ze die dag grotendeels alleen zou zijn.’

Pijnlijk verlies

Half april raakte Inge zelf besmet. ‘Gelukkig kreeg ik ‘slechts’ een zware griep.’ Toch was de impact groot. ‘Mijn dochter was op dat moment hoogzwanger. Ik kon de laatste weken van haar zwangerschap niet van dichtbij meemaken. Dat krijg je nooit meer terug. Natuurlijk was ik ook bang dat ik haar had besmet. Gelukkig was dat niet het geval.’ Tijdens Inge’s quarantaine werd haar moeder ziek en opgenomen in het Mennistenerf. ‘Tijdens de tweede golf kreeg ook zij corona. Ze herstelde. Mijn stiefvader, via haar besmet, overleed in het ziekenhuis. Hoe ik mezelf overeind hield? Ik probeerde te genieten van de kleine dingen. In het zonnetje bijvoorbeeld in mijn tuin. En van de momenten met mijn kleinkind. Op Moederdag mocht ik haar bijvoorbeeld voor het eerst vasthouden.’

Hart onder de riem

Tijdens de tweede coronagolf waren er weinig besmettingen in Mennistenerf en werden bewoners minder ziek. Frouwkje: ‘We hadden nu ervaring met het virus en de maatregelen. Daardoor waren we minder bang. Ik had vooral met bewoners te doen, omdat ik wist wat hen te wachten stond.’ Inge: ‘Doordat er meer beschermingsmiddelen waren,

mochten familieleden nu wél langskomen. Overigens werd er het gehele jaar van alles georganiseerd om ons een hart onder de riem te steken en bewoners afleiding te geven. Een draaiorgel in de tuin bijvoorbeeld, bloemen van een hovenier of hartjes gehaakt door een collega.’

Verdrietig jaar

Terugkijkend vonden Inge en Frouwkje 2020 een zwaar en verdrietig jaar. ‘Als ik uit mijn werk kwam, ging ik vaak even slapen’, illustreert Frouwkje. Hoe ik het

‘Je weet niet wat je te wachten staat.’

volhield? Door lekker te gaan wandelen of uitgebreid te eten en spelletjes te spelen met mijn man en kinderen. Ook belde ik veel met vriendinnen. Aanvankelijk voelde ik me tijdens het werk heel alleen. Onder meer door alle beschermingsmaatregelen. Doordat ik me hierin uitsprak, voelde ik me tijdens de tweede golf meer gesteund.’ Inge vond de lichtpuntjes vooral in haar oma-rol. ‘Ik werd me meer bewust van de kleine dingen. Ik hoef niet meer ieder weekend overal naartoe. Dat geeft rust.’ Op de vraag waar ze het meest naar uitkijken als de pandemie voorbij is, verzuchten ze eensgezind: ‘Knuffelen.’ ■

Hectiek en saamhorigheid

Onze ondersteunende diensten en stafmedewerkers werden afgelopen jaar geconfronteerd met diverse ingrijpende veranderingen. Hoe hou je tijdens een pandemie grip op snel veranderende protocollen en kwaliteitseisen? En hoe ondersteun je je medewerkers zo goed mogelijk? Kwaliteitsadviseur Jantine Voordouw en senior P&O-adviseur Marianne van Reeden vertellen.

De eerste coronagolf leverde veel besmettingen op onder bewoners én medewerkers bij Mennistenerf. 'Toen de eerste besmettingen plaatsvonden, lieten we acuut onze dagelijkse werkzaamheden uit onze handen vallen', vertelt Marianne. 'Ik richtte me op het vergaren van informatie over de beste en meest veilige manier van werken in de zorg en onderzocht wat medewerkers nodig hadden om in deze crisis overeind te blijven.'

startten dagelijks met een crisisoverleg. Door de wereld om ons heen in kaart te brengen, probeerden we grip te krijgen op de situatie. De maatregelen buitelden in rap tempo over ons heen. Gezamenlijk probeerden we te ontdekken welke invloed ze hadden op onze medewerkers en onze dienstverlening.'

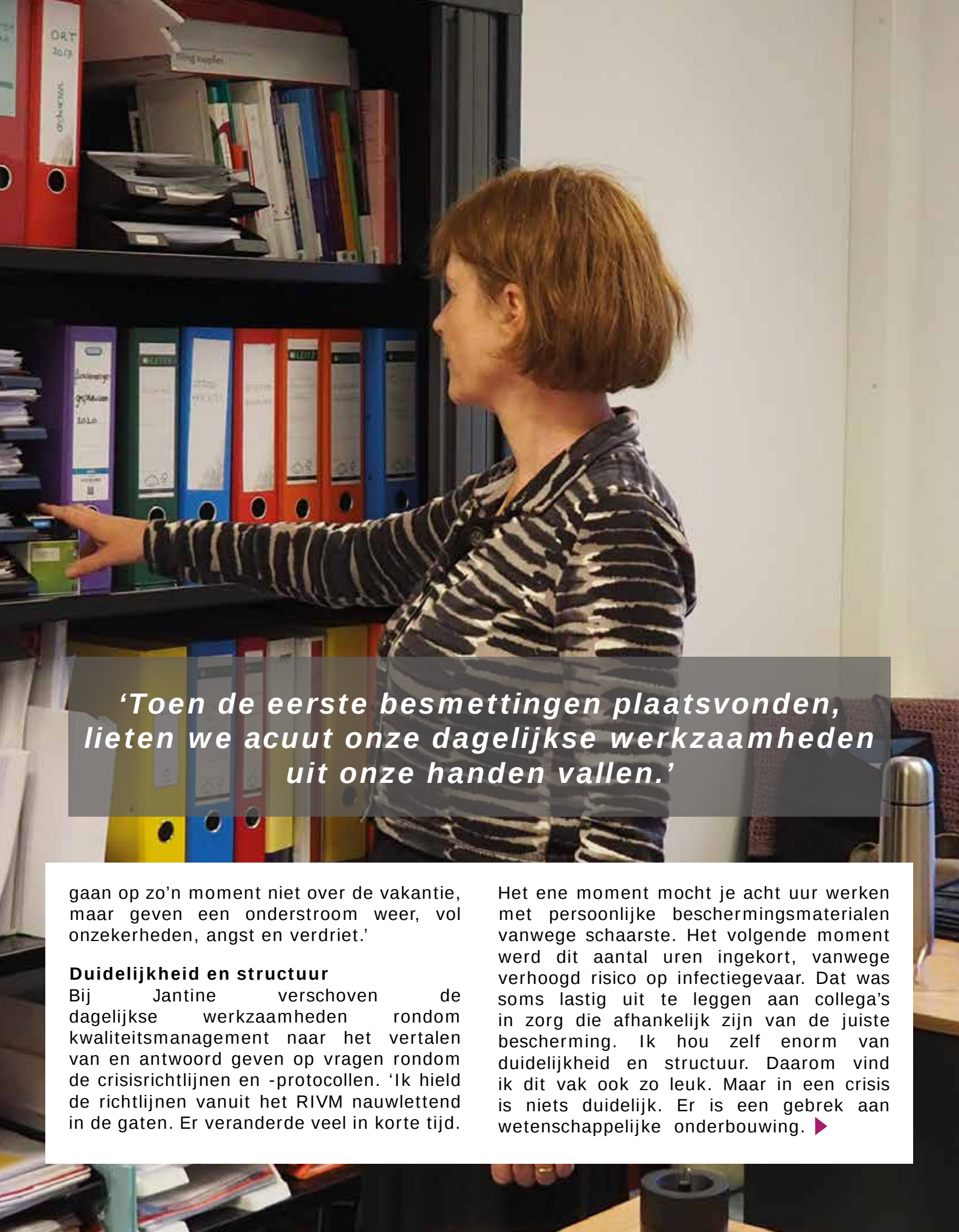
Stafmedewerkers bleven op verzoek grotendeels op kantoor werken. 'Alle overleggen verliepen digitaal. Toch was het goed om aanwezig te zijn. Onze collega's in

'Door de wereld om ons heen in kaart te brengen, probeerden we grip te krijgen op de situatie.'

Dagelijks crisisoverleg

Met een aantal stafmedewerkers ondersteunden Marianne en Jantine het managementteam (MT). Marianne: 'We

de zorg hadden geen keuze. Wij wilden onze solidariteit tonen en direct bereikbaar zijn bij vragen. Daarnaast waren de gesprekken in de wandelgangen heel belangrijk. Die



‘Toen de eerste besmettingen plaatsvonden, lieten we acuut onze dagelijkse werkzaamheden uit onze handen vallen.’

gaan op zo’n moment niet over de vakantie, maar geven een onderstroom weer, vol onzekerheden, angst en verdriet.’

Duidelijkheid en structuur

Bij Jantine verschoven de dagelijkse werkzaamheden rondom kwaliteitsmanagement naar het vertalen van en antwoord geven op vragen rondom de crisisrichtlijnen en -protocollen. ‘Ik hield de richtlijnen vanuit het RIVM nauwlettend in de gaten. Er veranderde veel in korte tijd.

Het ene moment mocht je acht uur werken met persoonlijke beschermingsmaterialen vanwege schaarste. Het volgende moment werd dit aantal uren ingekort, vanwege verhoogd risico op infectiegevaar. Dat was soms lastig uit te leggen aan collega’s in zorg die afhankelijk zijn van de juiste bescherming. Ik hou zelf enorm van duidelijkheid en structuur. Daarom vind ik dit vak ook zo leuk. Maar in een crisis is niets duidelijk. Er is een gebrek aan wetenschappelijke onderbouwing. ►



Dat vergt andere vaardigheden, zoals inlevingsvermogen en flexibiliteit. Om onze medewerkers, bewoners, familieleden van bewoners en mantelzorgers zo snel mogelijk te informeren over alle veranderingen, verstuurden we bijvoorbeeld wekelijks digitale nieuwsbrieven. Daarnaast gingen we een samenwerking aan met een ziekenhuishygiënist: een expert op het gebied van infectiepreventie.'

Steun en saamhorigheid

De afdeling P&O verzorgde veel ondersteuning voor medewerkers in de vorm van een inbellijn, coaching, psychologische ondersteuning, specifieke e-learnings om snel kennis te vergroten en intervisie. Marianne: 'Bewoners werden na hun overlijden in zwarte lijkzakken naar buiten gedragen. Dat is heel traumatisch

onze medewerkers en bewoners zo goed mogelijk door de crisis loodsen. Er waren uitwisselingen van medewerkers tussen de locaties en er werden tijdelijk cliënten overgenomen. Prachtige voorbeelden van samenwerking.'

Verschuivende hectiek

Tussen de twee coronagolven was het relatief rustig in de zorgcentra. Marianne: 'Dit gold niet voor ons werk. Onze reguliere projecten waren allemaal blijven liggen. Hoe pak je dat vervolgens op? Daarnaast hadden we nog steeds te maken met diverse maatregelen, zoals afstand houden. Werkgroepen kregen daardoor bijvoorbeeld een andere vorm.' Jantine: 'Inmiddels waren wijzelf en onze medewerkers veel vaardiger met digitale middelen, zoals Zoom. Dat hielp enorm.'

'In een crisis is niets duidelijk. Er is een gebrek aan wetenschappelijke onderbouwing.'

om te zien.' Veel medewerkers waren bereid om extra uren te maken. 'Dat was mooi om te zien. De urgentie was hoog. Dat voelde iedereen. We zetten er simpelweg samen onze schouders eronder.'

Jantine beaamt dat er veel saamhorigheid was. 'Eigenlijk zaten we nog midden in het gezamenlijk vormgeven aan de fusie. Opeens was er geen sprake meer van wij/zij. We gingen voor een gezamenlijk doel:

Tijdens de 2e coronagolf - in het najaar - waren er veel besmettingen bij Pennemes. Jantine: 'Wederom was het dus heel spannend. Hoe snel verspreidt de besmetting zich binnen de afdeling en verspreidt het virus zich ook over de locatie? Welke maatregelen zetten we in om risico op verspreiding te verlagen? Hoe beschermen we onze medewerkers en bewoners zo goed mogelijk? Wanneer zijn we genooddaakt om af te schalen?



‘Eigenlijk zaten we nog midden in het gezamenlijk vormgeven aan de fusie. Opeens was er geen sprake meer van wij/zij. We gingen voor een gezamenlijk doel.’

We bereidden diverse scenario's voor en ondersteunden medewerkers waar we konden.'

Traumatisch én bijzonder

Terugkijkend noemt Jantine 2020 een bijzonder jaar. 'Het verlies van bewoners was traumatisch voor velen. Daarnaast was het ook een heel gedenkwaardig, leerzaam en uniek jaar. Je komt met elkaar tot de kern van waar het om draait. Je leert je collega's op een andere manier kennen en

voelt je met elkaar verbonden. Ik voel mij gewaardeerd in mijn werk én heb nog veel meer waardering voor mijn collega's die alles van zo dichtbij hebben meegemaakt.'

Marianne: 'Het geeft veel vertrouwen om een crisis samen op een goede manier door te komen. We weten nu dat we met diverse disciplines bij elkaar heel vlot van een idee tot een plan kunnen komen. Daarnaast heeft e-learning een vlucht genomen. Toch hoop ik dat het werk zich in de toekomst weer beter laat plannen.' ■

Meer dan een zware griep



*'Ik zag geregeld uitgeputte collega's.
Werken met beschermingsmaterialen
was heel warm en zwaar.'*

Wie wordt er vandaag ziek? Waar vallen de gaten in de werkroosters? Voor verzorgende IG en roosterplanner Michel Dorjee was het de dagelijkse realiteit, met name tijdens de tweede coronagolf bij Pennemes. Hij zag overbelaste collega's, eenzame bewoners en stille gangen.

Ik vul de gaten in de roosters en zorg voor vervanging bij ziekte en directe uitval', vertelt Michel. 'Wanneer er een dienst oningevuld blijft, spring ik zo nu en dan bij op de vloer.' Tijdens de eerste coronagolf waren er geen coronabesmettingen bij Pennemes. Toch sloot het huis al snel haar deuren voor familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers.

In quarantaine

'Sommige collega's dachten aanvankelijk dat COVID-19 een zware griep was.' Van dichtbij ziet Michel iets anders. De opa en oma van zijn vriendin werden binnen zeer korte tijd heel ziek. 'We zijn al vijftien jaar samen. Ze voelen voor mij als familie. Opa werd op vrijdagmorgen opgenomen in het ziekenhuis en overleed er twee dagen later. Diezelfde dag werd oma opgenomen. Zij

Stil en bedrukt

De sfeer in huis was stil en bedrukt. 'Bewoners misten het bezoek en de reuring. Sommige van hen zijn dag in dag uit bij alle activiteiten. 's Morgens koffiedrinken in de zaal, rond het middaguur lunchen en daarna een gezellige activiteit of een spelletje. Ze misten hun wandelingetjes door en rondom het huis. Dat maakte ze niet alleen eenzaam, ook fysiek gingen ze hard achteruit. Gelukkig waren er geregeld optredens van artiesten in en om het huis en werden er raambezoeken georganiseerd. We zetten onze activiteitenbegeleiders in om mensen een-op-een te bezoeken. Dit hielp, maar het waren druppels op een gloeiende plaat. Dingen als eten rondbrengen werd, zonder de hulp van onze vele vrijwilligers, opeens een uitdaging. En hoe mochten mensen nu betalen voor hun maaltijd?'

'Wanneer ik op het werk kwam, was de vraag niet óf er een dienst uit zou vallen, maar wie er die dag uit zou vallen.'

hebben geen afscheid kunnen nemen van elkaar. Wij stonden begin maart met zijn tienen op opa's begrafenis.'

Na twee weken quarantaine ging Michel weer aan het werk. 'We voelden ons bij Pennemes relatief veilig. Toch was het ook spannend. Bij Mennistenerf werden de eerste bewoners besmet. We zagen hoe snel het virus rondgaat als het eenmaal binnen is. Ik realiseerde me dat we vooralsnog gewoonweg veel geluk hadden.'

Eerste besmettingen

Na een relatief rustige zomer vonden de eerste besmettingen plaats bij Pennemes. 'Vooral onze afdeling kleinschalig wonen, werd hard geraakt. Veel bewoners werden ziek. Ook diverse medewerkers liepen het virus op. Er vielen dagelijks collega's uit. Wanneer ik op het werk kwam, was de vraag niet óf er een dienst uit zou vallen, maar wie er die dag uit zou vallen. Het was een enorme klus om alle roosters rond te krijgen.' ►

Aan de bereidheid om diensten over te nemen, merkte Michel dat de ernst van de situatie was doorgedrongen. 'Vrije dagen werden moeiteloos ingeleverd. Ook werd er probleemloos gewisseld van werkplek en -tijd. Ik zag geregeld uitgeputte collega's. Werken met beschermingsmaterialen was heel warm en zwaar. Daarnaast was het verdrietig om zulke zieke bewoners te verzorgen. Het gebeurde niet zelden dat een collega in quarantaine moest en er bij

Om gaten te vullen, werden uitzendkrachten ingezet. 'Een vaste groep, zodat we zeker wisten dat ze niet op andere plekken werkten en het virus van daaruit meenamen. De niet noodzakelijke zorg in de aanleunwoningen en in de wijk werd afgeschaald. We vroegen familieleden om taken over te nemen. Daardoor konden we meer medewerkers op de groepen zetten. Sommige collega's werkten op verschillende afdelingen. Dit mocht niet meer vanwege besmettingsrisico.

'Het gebeurde niet zelden dat een collega in quarantaine moest en er bij terugkomst zes, zeven bewoners waren overleden.'

terugkomst - binnen twee weken tijd - zes, zeven bewoners waren overleden.' Om zijn collega's een hart onder de riem te steken, bracht Michel pakken koek rond op alle afdelingen met daarop bemoedigende teksten.

Alleen op kantoor

Michel vond het pijnlijk om te zien wat er in huis gebeurde. 'Voorheen kwam ik veel buurten op de vloer en bij de groepen. Dat kon nu niet. Ik zat vaak alleen op kantoor, miste het sociale contact en voelde mee met mijn collega's. Degenen die er door het harde werken en alle druk doorheen zaten, probeerde ik zoveel mogelijk te ontzien van extra diensten. Dat lukte lang niet altijd.'

Ook kortdurende opnames deden we om deze reden niet meer. Vuile was werd streng gescheiden en kamers stonden na het overlijden van een bewoner langere tijd leeg.'

In een bubbel

Zo stil als het in huis was, zo stil was het ook in het privéleven van Michel. 'Ik ging nergens meer naartoe en zag enkel mijn schoonouders, -zus, zwager en een goede vriend. We leefden in een bubbel. Dat was saai. Zeker. Maar we voelden de noodzaak tot voorzichtigheid heel sterk. Onze oma overleefde corona en revalideerde goed. Dat gun je iedereen. Voetballen met de mannen, Ajax-wedstrijden bezoeken en een biertje drinken. Weet je, dat komt wel weer.' ■



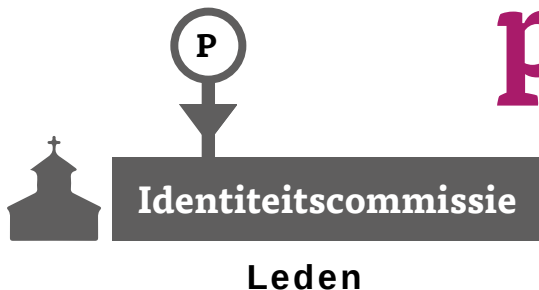
‘Bewoners misten hun wandelingetjes door en rondom het huis. Dat maakte ze niet alleen eenzaam, ook fysiek gingen ze hard achteruit.’



PENNEMES
350 JAAR ZAAANSE ZORG

Samen praten over zorg

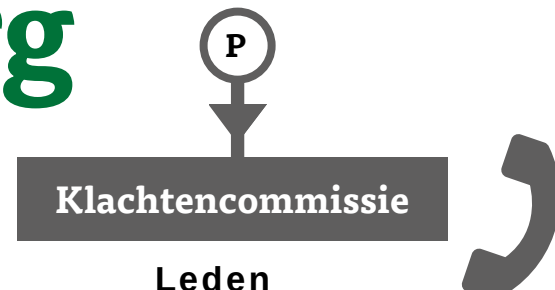
Mennistenerf
Zorgcentrum



Dhr. M. van Baar, dhr. P. Blank, dhr. E. van der Heide, mw. B. Alkema, dhr. H. Tersmette, mw. W. Roobol en dhr. D. van der Sluis.

Gespreksonderwerp

Mogelijkheden onderzoeken om te komen tot een gezamenlijke identiteitscommissie.



> Jantine Voordouw (adviseur kwaliteit)
> Sandra Fabries (adviseur kwaliteit a.i.)
> Sabine van Pelt (externe cliëntvertrouwenspersoon)

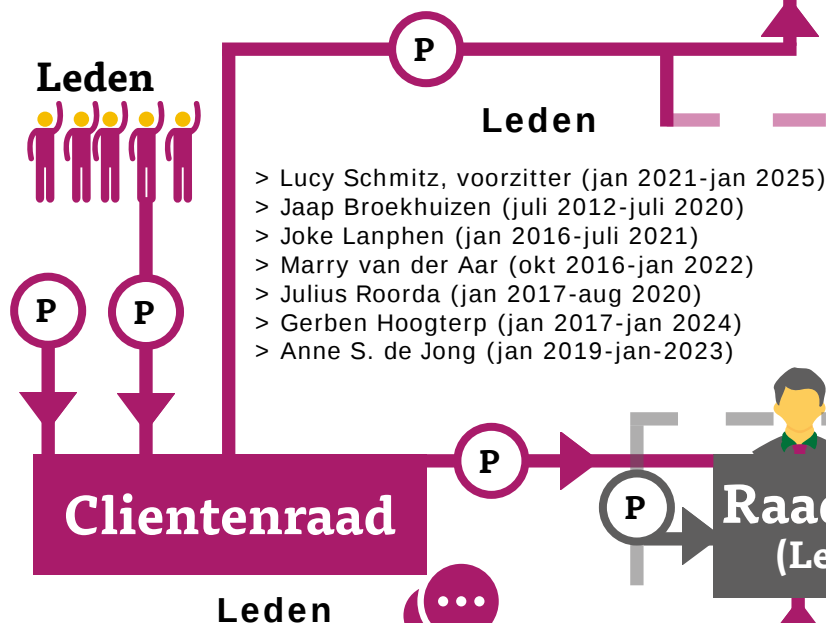
Klachten

Er zijn 11 formele klachten ingediend. Al deze klachten zijn afgehandeld.

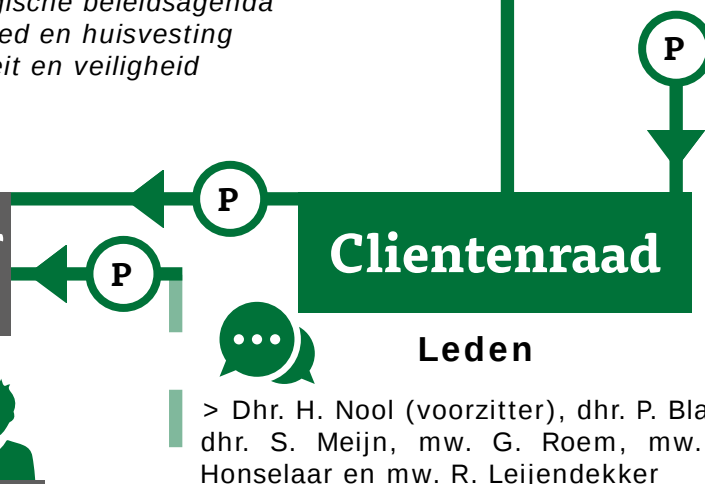


Top 5 onderwerpen

> Kaderbrief, begroting en jaarrekening
> Strategische beleidsagenda
> Vastgoed en huisvesting
> Kwaliteit en veiligheid
> WMCZ



> Dhr. T. Kruijver (voorzitter), dhr. M. van Baar, dhr. F. van Ditshuizen, dhr. G. Gjaltema, mw. J. Rademaker en mw. T. Grootveldt



Top 5 onderwerpen

- > Corona
- > Gebouw en voorzieningen
- > Nieuwe wetgeving medezeggenschap
- > Inspectiebezoek
- > Financiële jaarstukken

Managementteam

Leden

- > Marije van 't Hof (manager Zorg)
- > Robert van der Veer (manager Facilitair Bedrijf)
- > Michel van der Ark (controller)

Top 5 onderwerpen

- > Corona
- > Gebouw en voorzieningen
- > Nieuwe wetgeving medezeggenschap
- > Financiële jaarstukken
- > Organisatiewijziging

Top 5 onderwerpen

- > Corona
- > Financiën en productie
- > Risicomanagement en kwaliteitsmanagement
- > Beleidsontwikkelingen, dienstverlening en strategie
- > Personeelsbeleid

Ondernemingsraad

Leden

Yvonne Schilp (voorzitter), Thea Bieman, Daan Meulenkamp, Tuba Gokalp, Gerda Hendriks, Peter Boon, Tess Regelink en Karin Schut. Deze ondernemingsraad wordt ondersteund voor Marcelline van Velzen (ambtelijk secretaris).

Centrale Ondernemingsraad

Leden

Thea Bieman (voorzitter), Yolanda Hoogenkamp (vice voorzitter), Yvonne Schilp, Tuba Gokalp, Emily Chaigneau en Jantine Voordouw. Deze centrale ondernemingsraad wordt ondersteund voor Marcelline van Velzen (ambtelijk secretaris).

Ondernemingsraad

Leden

Yolanda Hoogenkamp (voorzitter), Jenny Brakenhoff, Emily Chaigneau, Lou Giskus, Jantine Voordouw, Martine de Vries en Tülay Yildiz. Deze ondernemingsraad wordt ondersteund voor Marcelline van Velzen (ambtelijk secretaris).

Gespreksonderwerpen (C)OR-en in 2020:

(in willekeurige volgorde)

- > Verbeteren van interne communicatie
- > P&O protocollen
- > Fooienpot
- > Opleidingsplan
- > Werkkostenregeling

- > Werkdruk
- > Rookbeleid
- > Arbodienst
- > Sparen van verlof
- > Arbeidsvoorwaarden BOL en BBL

- > Organisatiewijziging/zorgmanager
- > Digitalisering van personeelsgegevens
- > Regeling persoonlijk opleidingsbudget
- > Diverse facilitaire ontwikkelingen

Zorg gaat



Ze ontwikkelen strategisch en tactisch beleid. Zorgen voor een evenwichtige bezetting van medewerkers, passend bij de brede zorgvraag. En rusten medewerkers uit met de materialen die zij nodig hebben om hun taken goed uit te voeren. Samen zijn Marije van 't Hof - manager zorg - en Robert van der Veer - manager facilitair bedrijf – verantwoordelijk voor een goede bedrijfsvoering. De coronacrisis zorgde voor diverse veranderingen en uitdagingen in hun dagelijkse werkzaamheden.

‘Ons werk verschoof van zorg voor onze bewoners naar zorg voor onze medewerkers.’

De zorg aan onze bewoners impliceert letterlijk en figuurlijk nabijheid’, vertelt Robert. ‘Marije en ik werken veel samen en zijn afwisselend aanwezig op beide locaties. Vanwege risicospreiding en besmettingsgevaar werkten we vanaf het begin van de pandemie op een vaste werkplek, noodgedwongen gescheiden van elkaar. Ik bij Mennistenerf en Marije bij Pennemes.’

Continu aan

‘Ons werk stond dag in dag uit in het teken van corona’, gaat Marije verder. ‘We zaten

drie keer per week bij regio-overleggen. Daarnaast hadden we dagelijks Zoom-meetings met het managementteam (MT) en stafleden. We waren continu bezig om de laatste richtlijnen van het RIVM te vertalen naar onze beide locaties. In de avonden en de weekenden ging het werk gewoon door. Ik stond eigenlijk altijd aan.’

‘Dat we steeds aanstonden, komt door de overtuiging waarmee we dit werk doen’, vult Robert aan. We willen de beste zorg voor onze bewoners én de beste ondersteuning voor onze collega’s. We waren dan ook dagelijks aanwezig op kantoor. Onze zorg-, welzijns- en facilitaire medewerkers kunnen

altijd door



*‘De wereld kan stilstaan,
maar zorg gaat altijd door.’*

niet wegblijven. Ook zij waren bang besmet te raken of anderen, met name kwetsbaren in hun huiselijke kring, te besmetten. Met hen gingen we het gesprek aan. Je wilt iedereen erbij houden. Maar het zorgt voor een spagaat tussen je medemenselijkheid en het werk gedaan krijgen.’

Marije: ‘Ons werk verschoof van zorg voor onze bewoners naar zorg voor onze

medewerkers. Dat gaf natuurlijk óók zorgen over de bezetting. Op sommige plekken was de druk heel hoog. We konden geen extra uitzendkrachten aantrekken met het risico op besmettingen. Wel schaalden we al snel de extramurale-zorg, huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding, af om risico's te verminderen en meer medewerkers in huis te houden.’ ►



‘Wanneer er gevaar dreigt, weten zij feilloos hoe ze samen de gelederen moeten sluiten om onze bewoners veilig te houden.’

‘We mogen onze handen dichtknijpen met onze medewerkers.’

COVID-19-unit

Tijdens de eerste coronagolf richtten de teams van Robert en Marije een speciale COVID-19-unit in op de begane grond van Mennistenerf. Robert: ‘Hiervoor moesten natuurlijk speciale materialen en hulpmiddelen worden ingekocht, zoals bedden en waskarren. Het draait bij de inrichting van zo’n afdeling niet alleen om materiaal. Medewerkers hebben ook een ruimte nodig om bijvoorbeeld administratieve taken te verrichten en te lunchen. De afdeling werd hermetisch afgesloten en moest zichzelf voorzien. Hoe regel je op zo’n moment de schoonmaak of de afvoer van besmet materiaal, zoals beddengoed? Dat moet je goed uitdenken.’ ‘We stelden een speciaal team van zorg- en facilitaire medewerkers samen voor de COVID-19-unit’, legt Marije uit. ‘Bewoners kregen er een-op-een zorg. Mooi natuurlijk, maar doordat het een relatief kleine afdeling was, moesten er ook coronapatiënten verzorgd worden op de reguliere afdelingen. Hier nam de druk enorm toe. Om zorgmedewerkers te ontlasten, namen wij de gesprekken met boze of ontevreden familieleden en mantelzorgers over. Daarnaast zochten we met onze coördinatoren naar alternatieve manieren om bewoners een stukje afleiding te bieden.’ Er waren ook mooie ontwikkelingen. ‘Zo hoorden we dat de dementerende bewoners van onze kleinschalige afdeling enorm gebaat waren bij alle rust. Zij leken meer in balans, sliepen veel rustiger en hadden onderling nauwelijks onenigheid.’

Nabijheid en ethische dilemma’s

Naast hun coördinerende taken kregen Robert en Marije tijdens de pandemie een aanvullende rol. ‘Onze nabijheid was opeens het allerbelangrijkste’, aldus Marije. ‘Bewoners werden in zwarte lijkzakken het huis uitgerold op brancards. Soms drie per

dag. Ik zag collega’s letterlijk stuk gaan. Als iemand er even doorheen zat, gingen we samen zitten. Uiteraard op gepaste afstand. Gewoon praten, samen huilen of samen boos zijn. Een crisis vervaagt je professionele rol. Er was opeens geen functieverhaal meer. We stonden naast elkaar, als mensen.’

‘Bij vragen waren alle ogen op ons, het crisisteam, gericht’, vervolgt Robert. ‘Helaas hadden wij niet altijd direct een antwoord. Zeker niet tijdens de eerste periode. Dat gaf soms ethische dilemma’s. De FFP2-mondmaskers waren een tijdlang schaars. Wij rustten onze medewerkers daarom uit met chirurgische mondmaskers, zolang er geen sprake was van een besmetting. Maar waren zij zo voldoende beschermd? We wisten het niet zeker. Dat knaagt aan je. Om mensen gemotiveerd te houden, vierden we alle successen. Groot en klein. Bijvoorbeeld dat we op een gegeven moment COVID-19-vrij waren. Ook staken we medewerkers geregeld een hart onder de riem met een bewust moment van bezinning en aandacht en kleine presentjes. Daarnaast regelden we intervisie.’

Marije: ‘De wereld kan stilstaan, maar zorg gaat altijd door. Ik heb dan ook een enorme waardering voor alle mensen die zo enorm gestreden hebben in de frontlinie. Diensten werden probleemloos overgenomen. Vrije dagen werden ingeleverd. De bereidheid om er te zijn en de schouders eronder te zetten, raakte me oprecht.’

‘We mogen onze handen dichtknijpen met onze medewerkers’, vult Robert aan. ‘Wanneer er gevaar dreigt, weten zij feilloos hoe ze samen de gelederen moeten sluiten om onze bewoners veilig te houden.’ ■

Cijfers op een rij

Cijfers Mennistenerf Pennemes Combinatie op peildatum: 31-12-2020
(bedragen afgerond op hele €)

Opbrengsten

Kosten



Rijk

71%

- > WLZ € 15.519.662
- > Kwaliteitsmiddelen € 1.451.169

ZNSTD

Gemeente

10%

- > Huishoudelijke zorg € 2.253.597
- > Dagbesteding € 266.021



Zorgverzekering

10%

- > Wijkverpleging € 1.880.026
- > ELV € 355.048



Overig

9%

- > Maaltijden & catering € 546.869
- > Huisvesting, subsidie en overig € 1.895.766

- > Salaris & sociale lasten € 13.825.220
- > Personeel niet in loondienst MPC € 1.360.344
- > Personeel niet in loondienst overig € 722.719
- > Scholing € 114.028
- > Overig € 931.421



Personeel

73%



Materieel

15%

- > Voeding € 956.108
- > Facilitair € 387.242
- > Algemeen € 1.750.550
- > Clientgebonden € 485.715

12%



Overig

- > Onderhoud € 258.514
- > Energie € 328.337
- > Afschrijving € 607.885
- > Huur gebouwen € 1.425.663
- > Overig € 40.399

Totaal opbrengsten = € 24.168.161
Totaal kosten = € 23.194.152 -
Saldo (in de +) = € 974.009

Pleister op de wond

Deze Kaart is alleen bestemd
voor
ouderen (opa's en oma's)

Samen spelletjes spelen, de maaltijd delen, een bus-uitje of poffertjes bakken. Onze welzijnsmedewerkers en vrijwilligers doen er alles aan om de laatste levensjaren van bewoners zo prettig mogelijk te maken. Hoe doe je dat tijdens een pandemie, wanneer er bijna niets kan en mag? Belinda Alkema (coördinator welzijn en vrijwilligers), Ronny de Vré (vrijwilligerscoördinator) en Martine de Vries (activiteitencoördinator) zochten creatieve oplossingen.

Tijdens de eerste coronagolf sluiten beide zorgcentra noodgedwongen hun deuren. Belinda: 'Bij Mennistenerf raakten al snel bewoners besmet. Alle activiteiten werden per direct gestaakt. Het restaurant ging dicht en bewoners moesten op hun kamer blijven. Bezoek was niet langer welkom. Ik zag veel verdriet en eenzaamheid. Natuurlijk probeerden we, waar we konden,

Alternatieve activiteiten

'Pennemes heeft meer zelfstandige bewoners', vertelt Martine. 'Daardoor zagen wij de eenzaamheid aanvankelijk minder. Omdat we tijdens de eerste golf geen besmettingen hadden, mochten bewoners nog naar de grote zaal voor activiteiten. Al moest iedereen natuurlijk afstand houden. Ook organiseerden we alternatieve bezigheden in de binnentuin, zoals plaatjes

'Ik zag veel verdriet en eenzaamheid. Natuurlijk probeerden we, waar we konden, de pijn te verlichten.'

de pijn te verlichten. Een-op-een speelden we een spelletje of lazen we wat voor. Ook luisterden we gewoonweg naar alle zorgen. Al snel namen we de iPad mee, zodat bewoners met beeld konden bellen.'

draaien of gymnastiek.'

Ronny: 'Door de maatregelen moest ik per direct al onze vrijwilligers naar huis sturen. Zij ondersteunen ons bij diverse activiteiten. Daardoor kon er een stuk minder.' ►



‘De planning van alle bezoeken was een monsterklus. Maar de tranen van blijdschap maakten veel goed.’



‘Via via regelden we een draaiorgel dat speelde in de binnentuin en rondom beide zorgcentra. Het waren steeds kleine lichtpuntjes.’



‘Sommige vrijwilligers vonden het vreselijk dat ze niet meer mochten komen’, herinnert Belinda zich. ‘Zij belden wekelijks met de vraag wanneer ze weer welkom waren. Met nieuwsbrieven hielden we hen op de hoogte.’

Optredens, bloemen en lekkernijen

Er kon dus veel niet. ‘Met elkaar zochten we naar creatieve oplossingen’, aldus Martine. ‘We plaatsten bijvoorbeeld een oproepje op Facebook en vroegen scholen in de omgeving tekeningen en kaartjes langs te brengen. Hele dozen werden gevuld bij de receptie. Wij verdeelden alles onder onze bewoners. Ik herinner me een tekening van een jongetje dat het virus tegenhield voor onze bewoners, dat raakte me enorm.’

Ronny: ‘De initiatieven van buiten waren overweldigend. We kregen niet zelden bloemen en lekkernijen. Met binnengebrachte spelletjes en boeken maakten we een mobiel bibliotheekje. Als er weer eens 300 bossen tulpen werden gebracht of een

lading orchideeën, dan coördineerden wij de verdeling. Onze mailboxen stroomden over met verzoeken. Veel artiesten boden zich aan om gratis op te treden voor onze bewoners en medewerkers.’

Belinda: ‘Via via regelden we een draaiorgel dat speelde in de binnentuin en rondom beide zorgcentra. Het waren steeds kleine lichtpuntjes. Een lach op een gezicht. Een zwaaiend handje achter een raam. Ik krijg er nog een brok in mijn keel van. Het hielp, hoor. Zeker. Maar veel bewoners voelden zich enorm opgesloten en alleen, dus het bleef een pleister op de wond.’

Bezoek op afstand

‘Aankankelijk wist niemand wist wat ons te wachten stond’, vervolgt Belinda. ‘Daardoor waren we heel voorzichtig. We waren als de dood dat we het virus mee zouden brengen. Ik werkte, ging naar huis, liet mijn boodschappen bezorgen en bleef verder binnen.’ ▶

Ronny: 'Tegen het einde van de eerste golf zag je overal in het land initiatieven, waarbij mensen elkaar op een veilige manier konden ontmoeten. Bijvoorbeeld met een glaswand ertussen. Bij Pennemes creëerden we twee plekken op de begane grond, waar bewoners van achter een raam met bezoekers konden praten via een telefoon.' 'Daarnaast gebruikten we de steiger die er stond vanwege de verbouwing', vult Martine aan. 'Er werd een soort trap in gebouwd. Bezoekers klonnen naar boven en konden op afstand praten met een familielid op het balkon.'

Ook bij Mennistenerf was raambezoek mogelijk. Belinda: 'De planning van alle bezoeken was een monsterklus. We zaten geregeld 's avonds thuis te werken om alle ingeboekte afspraken met iedereen af te stemmen. Maar de tranen van blijdschap maakten veel goed.'

Troost en steun

Na een relatief rustige zomer was er meer mogelijk. 'Bewoners huilden van blijdschap toen we ze ophaalden voor een activiteit, zoals een koffiemoment of een spelletje', vertelt Ronny. 'Ook mochten er weer wat

vrijwilligers ondersteunen.' Helaas waren de versoepelingen van korte duur. Wederom raakten er bewoners besmet en werden de activiteiten gestaakt.

Belinda: 'Bij Mennistenerf zagen we hetzelfde gebeuren. Om de klap te verzachten, brachten we twee keer per week wat lekkers rond. Daarnaast organiseerden we activiteiten op de gang. Bewoners mochten in hun deuropening luisteren naar muziek, of even samen bewegen.'

Dit idee vond navolging bij Pennemes. Martine: 'In een andere vorm: ons huis is anders opgebouwd. We deden gangspelletjes met bewoners, bijvoorbeeld sjoelen of een vis-spel. Bewoners keken er reikhalzend naar uit.'

Terugblikkend noemen de dames 2020 een vermoeiend en emotioneel jaar. Belinda: 'Ons doel is de laatste levensperiode van onze bewoners zo prettig mogelijk maken. Afgelopen jaar was het behelpen.' Allen verlangen naar een bruisend Mennistenerf en Pennemes. Normaal. Zonder mondkapjes. Gelukkig vonden ze steun en troost bij elkaar. 'We weten nu dat we heel veel aankunnen.' ■



'Bewoners huilden van blijdschap toen we ze ophaalden voor een activiteit.'

Zorg in cijfers

Cijfers Mennistenerf Pennemes Combinatie

Peildatum: 31-12-2020

59

Eerstelijns
verblijf



213

Intramuraal

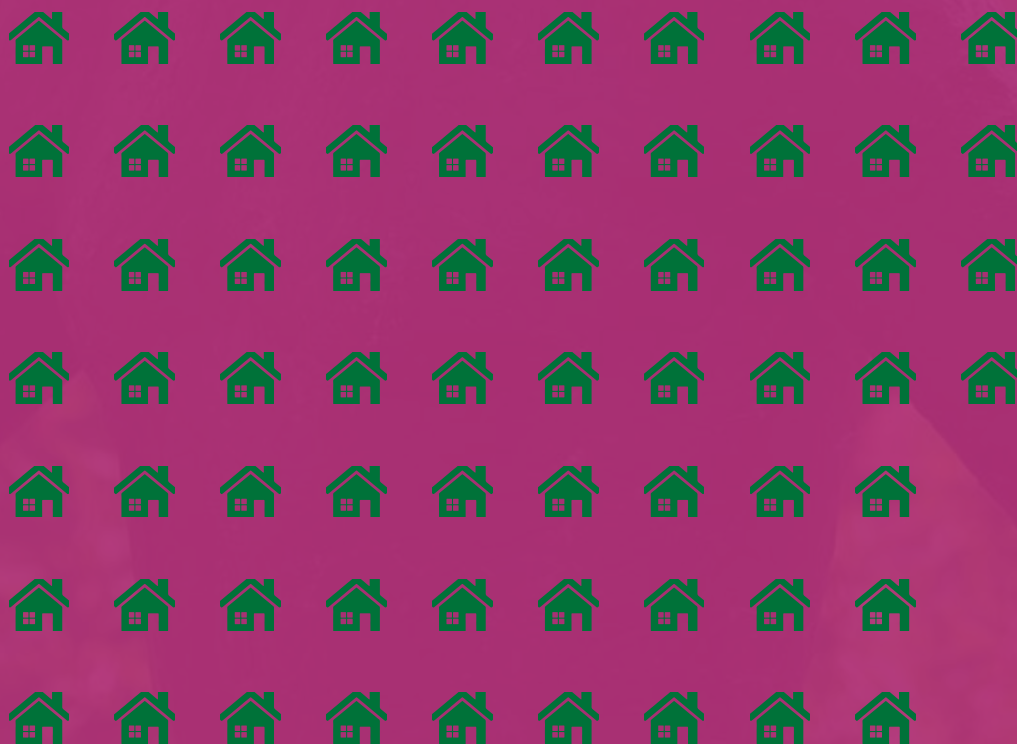


279

Wijkverpleging

672

Hulp bij het
huishouden



550



Medewerkers

Vrijwilligers



350

Op afstand en toch nabij

Luisteren, vragen stellen en de dialoog aangaan. Volgens Lucy Schmitz – voorzitter van de raad van toezicht - en Anne S. de Jong – lid van de raad van toezicht - zijn het belangrijke vaardigheden voor toezichthouders. Hoe hou je voeling met een organisatie, terwijl je op afstand moet blijven van het dagelijkse werk? En verandert er iets in je rol van toezichthouder tijdens een pandemie?

Als toezichthouder bij een zorgorganisatie heb je een belangrijke verantwoordelijkheid richting de samenleving', legt Lucy uit. 'Wij denken daarom steeds vanuit de verbinding met de maatschappij. Zo bespreken we gezamenlijk bijvoorbeeld de toekomstige behoefte van zorg aan ouderen in de regio Zaanstad. Wat willen ouderen? Wat hebben zij nodig? En hoe kan MPC

laten heeft invloed op vele anderen. Het is dus heel belangrijk hoe je je als organisatie verhoudt tot de buitenwereld. Richting de pandemie vertaalde dit zich bijvoorbeeld in vragen als: Hoe blijven besmettingen buiten de deur? Welke maatregelen zijn noodzakelijk? Hoe werk je samen met de GGD en andere zorgaanbieders? Hoe ga je om met vaccinatie? En hoe zorg je ervoor dat bewoners niet vereenzamen?'

'Ik denk dat de bestuurder door de grote verantwoordelijkheid wel constant 'aangestaan' heeft.'

zich hierop voorbereiden? De COVID-19-pandemie toonde heel duidelijk aan dat we niet alleen zijn op deze wereld. Ons doen en

Koers en continuïteit

'Als collectief stellen wij kaders en geven richting', vervolgt Anne. 'Vervolgens

‘Er waren diverse dilemma’s, zoals het veilig houden van medewerkers en bewoners, voldoen aan wet- en regelgeving en het voorkomen van eenzaamheid.’



controleren en toetsen we of binnen die kaders gerealiseerd wordt wat beoogd is. We geven niet zozeer advies en willen ook niet te pas en te onpas in de bedrijfsvoering treden. Wij houden de lange lijnen, de koers, in de gaten. Afgelopen jaar toetsten wij bijvoorbeeld of de zorgcentra, haar bewoners en medewerkers geen onnodige risico's liepen. Is overal aan gedacht? Benut de bestuurder de kwaliteiten van de organisatie en kan hij dit proces op een goede manier vormgeven? Komt de continuïteit van de onderneming niet in gevaar?

Lucy: 'Ik sprak wekelijks met de bestuurder. Ook kwamen we als collectief bijeen. We stelden vragen en luisterden. Zo kregen we goed inzicht in de manier waarop iedereen

binnen de organisatie zijn of haar rol vervulde. Er waren diverse dilemma's, zoals het veilig houden van medewerkers en bewoners, voldoen aan wet- en regelgeving en het voorkomen van eenzaamheid. De bestuurder had, naar mijn mening, goed in de gaten wat medewerkers nodig hadden en deed wat hij kon om hen te ondersteunen. Ik denk dat hij door de grote verantwoordelijkheid wel constant 'aangestaan' heeft. Als bestuurder neem je uiteindelijk de beslissingen, waar mogelijk samen met je managementteam. Dat kan een eenzame rol zijn.' Natuurlijk sprak de raad van toezicht ook over mogelijke uitval en waarneming van de bestuurder. 'Maar dat was enkel gericht op de continuïteit van de leiding. Niet anders dan anders.' ►



***‘Samen de schouders eronder.
Doen wat je moet doen, met hart en ziel.
Ondanks alle beperkingen en gezondheidsrisico's.
Dat vind ik bewonderenswaardig.’***

Sleutels tot succes

In de organisatie zagen de toezichthouders veel kracht, slagvaardigheid en verbinding. Anne: 'Gezamenlijk leverden de medewerkers en bestuurder van MPC grote inspanningen om binnen extreem lastige omstandigheden de beste zorg te leveren voor hun bewoners. Samen de schouders eronder. Doen wat je moet doen, met hart en ziel. Ondanks alle beperkingen en gezondheidsrisico's. Dat vind ik bewonderenswaardig.'

Ook de extra communicatieslag werd als zeer positief ervaren. 'Diverse doelgroepen – medewerkers, cliënten, familieleden en mantelzorgers, maar ook de toezichthouders – werden met periodieke nieuwsbrieven geïnformeerd over noodzakelijke maatregelen en regelgeving.'

Dezelfde rol

'Door de pandemie was 2020 een uitzonderlijk jaar', aldus Anne. 'Onze rol als toezichthouder veranderde in wezen niet. Uiteraard gaat een crisis voor andere onderwerpen. Toch hebben we uiteenlopende zaken met elkaar besproken, COVID-19 was er één van.' Zo werd gesproken over innovatieve manieren van zorg, de kwaliteit van zorg, de financiën, het opleidingsniveau van medewerkers, huisvestings- en vastgoedvraagstukken en de verbouwing bij Pennemes. 'Er is afgelopen jaar ook een strategisch ICT-plan ontwikkeld, omdat de huidige ICT-infrastructuur toe is aan herziening. Zo houden we steeds de langetermijnontwikkelingen voor ogen. Dat hier ruimte voor was, toont de grote veerkracht van de organisatie.'

'Gezamenlijk leverden de medewerkers en bestuurder van MPC grote inspanningen om binnen extreem lastige omstandigheden de beste zorg te leveren voor hun bewoners.'

Er werd eerlijk en open gecommuniceerd over diverse dilemma's. Keuzes werden duidelijk beargumenteerd. Dat is een sleutel tot succes.'

Lucy: 'Ondanks de noodzaak tot fysieke afstand waren de bestuurder en de organisatie op deze manier toch nabij en zichtbaar. Dat maakte een groot verschil voor het vertrouwen dat mensen hebben in de organisatie. Je houdt mensen betrokken en aangesloten.'

De bestuurlijke fusie bleek in een situatie als deze een duidelijk voordeel. 'Je kunt diverse zaken, die veel tijd kosten, samen oppakken. Die extra communicatieslag bijvoorbeeld, maar ook je vaccinatiestrategie en je logistiek. COVID-19 bracht ook een enorme extra administratieve last met zich mee, die nu adequaat kon worden opgevangen.'

'De pandemie lag wel als een deken over andere onderwerpen heen', aldus Lucy. 'Sommige ontwikkelingen liepen hierdoor vertraging op. Daar kun je als toezichthouder slechts begrip voor hebben. In die zin had het dus effect op ons functioneren. Ook zijn we meer online gaan vergaderen. Heel efficiënt. En je kunt er in tijden van nood op terugvallen. Toch moet je oppassen dat je voeling met een organisatie niet verliest. Nabijheid blijft belangrijk.' Al met al ervoeren de toezichthouders 2020 als een goed jaar. Anne: 'Het toonde de kwetsbaarheid, maar zeker óók de kracht en veerkracht van mensen.' ■

Colofon

Uitgave: © Mennistenerf Pennemes Combinatie, 2021

Coördinatie en tekst: © Damiët Kuin

Fotografie: MPC

Vormgeving: © Frank van der Kuyl

Drukwerk: Flevodruk

