

## Opnieuw goud voor Frankeland en Jacobs Gasthuis

Ludy en Kor Kegel

In de Havenzaal werd de champagne ontkurkt en meteen moesten er veel flessen bij komen, want er was een grote spontane opkomst van bewoners en personeel. Het nieuws had zich als een lopend vuurtje verspreid. Opnieuw hadden verpleeghuis Frankeland en zorgcentrum Jacobs Gasthuis het Gouden Keurmerk in de Zorg 'gewonnen'.

Iedereen kwam nu al op het feestje af. En dan gaat het in het voorjaar van 2009 nog eens extra gevierd worden, als de keurmerken officieel worden uitgereikt. Op 12 mei 2006 waren Frankeland en Jacobs Gasthuis de eerste zorginstellingen in het Waterweggebied, die deze eervolle onderscheiding voor hoge zorgkwaliteit kregen. Dat was al een prestatie. De prolongatie van het 3 jaar geldige keurmerk is helemaal bijzonder. „Maar we zijn er dan ook intensief voor bezig geweest,” zegt Anne-Marie van der Linden, directeur zorg van de Frankelandgroep.

„Het is in de zorg niet zo, dat als het eenmaal goed gaat, het automatisch goed blijft gaan. Je werkt met mensen. Er komen steeds nieuwe medewerkers binnen. Het is de kunst ze mee te nemen in de gedrevenheid en motivatie, die wij hier hebben. Zijn de bewoners tevreden? Dáár gaan we voor!” zegt Anne-Marie van der Linden.

Natuurlijk is er wel eens wat. Dan komt de familie van een bewoner klagen over iets, dat

ze gehoord hebben. Of een medewerkster zit niet goed in haar vel „Wij werken met jonge meiden, waar privé van alles speelt. Het is zaak goed met die klachten en emoties om te gaan. We hebben hier allemaal handboeken met protocollen, waaraan elk deel van de organisatie moet voldoen, maar uiteindelijk gaat het erom hoe de klant het beleeft. Vinden de bewoners, dat zij voldoende liefde en aandacht krijgen? Dat is de maatstaf,” zegt Anne-Marie van der Linden.

Kennelijk hebben de geïnterviewde bewoners tegen een auditcommissie van 5 deskundigen gezegd, dat zij het in Frankeland en het Jacobs Gasthuis goed hebben. De bewoners waren niet geselecteerd; het was aan de onafhankelijke commissie om bewoners en personeelsleden te benaderen. Daarbij kwamen alle aspecten van de zorgkwaliteit aan bod. „We hebben een stuurgroep kwaliteit en jaarlijks spreken we de ontwikkelingen door met de artsen, paramedici, de facilitaire dienst, verzorgers en verplegers, de receptie, de horeca en het secretariaat. Bij voortdurende bespreken we, waar we tegenaan lopen en wat er beter kan, wat er landelijk en regionaal speelt in de zorg en wat de gevolgen van het kabinetsbeleid zullen zijn, zodat iedereen voorbereid is. Hebben we alles in huis om de zorg op hoog niveau te houden? Dat is waar het om draait. Het is de rode draad in onze organisatie.” „De medewerkers hebben we er vol bij nodig,”



Anne-Marie van der Linden legt uit, dat het Gouden Keurmerk in de Zorg alleen verkregen kan worden, als alle geledingen in de organisatie op orde zijn - en de bewoners tevreden.

Koning en zijzelf, onderscheiden zich van veel managers door de diepte in te gaan, door ook op de werkvloer steeds te kijken of alles klopt. „We gooien ons er 100 procent in en dat betekent meer doen dan delegeren,” zegt ze. Van de afdelingshoofden wordt verwacht, dat ze in de ochtendpiek meewerken.

Het keurmerk voor de zorg bestaat sinds 2003. Het is er in brons, zilver en goud. Zorgcentrum Schiewaegh aan de Nieuwe Damlaan, eveneens aangesloten bij de Frankelandgroep, ontving op 15 oktober 2008 het Zilveren Keurmerk, een geweldige opsteker, na alle problemen, die er met het voormalige Thurlede waren geweest. Harg-Spaland kreeg in 2003 en 2007 zilver toegekend.

De Frankeland-directie voorziet zware tijden, „want de overheid is de AWBZ helemaal aan het uitkleden,” zegt Anne-Marie van der Linden. Steeds zullen alle zeilen bijgezet moeten worden. Maar de Frankelandgroep is gemotiveerd genoeg om in de topklasse van de zorg te blijven.



Verpleeghuis Frankeland in de Sint Liduinastraat verdient een 10 en een griffel.