



Anne-Marie van der Linden, directeur zorg Frankeland

"Als de kleinkinderen komen, kunnen ze zwemmen"

Of ze, na alles wat in gang is gezet, in de toekomst tegenslagen verwacht? Anne-Marie van der Linden, directeur zorg van Frankeland, aarzelt geen moment. "Nee", is het korte antwoord. Haar woon-, zorg en dienstencentrum in Schiedam roeit met succes tegen de stroom in. Dienstverlening voor ouderen in de wijk en units voor aanvullende verpleeghuiszorg zijn bij haar gemeengoed. "Wij bouwen nu al voor de ouderen van de toekomst."



IN SCHIEDAM

Joost Visser

Anne-Marie van der Linden, directeur zorg van het woon-, zorg- en dienstencentrum Frankeland in Schiedam, is een gemotiveerde manager. Dat vond ook de jury die haar vorig jaar november uitriep tot 'zorgmanager van het jaar'. Niet alleen heeft zij veel bereikt, zo was het oordeel, ook haar 'directe, eerlijke en open managementstijl' wordt geprezen. Daarmee weet zij de mensen om haar heen voortdurend te enthousiasmeren. "Ik ben er heilig van overtuigd dat je iets kunt bereiken, als je naar alle medewerkers een lijntje hebt", zo omschrijft ze haar visie. "Zij moeten begrijpen wat je doet en ervaren dat ze een onmisba-

re schakel zijn." Na haar aantreden als directeur begin jaren negentig zorgde ze er eerst voor dat de staf achter haar stond. Sindsdien dragen zij samen hun opvattingen in de organisatie uit, met verve: "Om te laten zien dat we het menen, moeten we onze woorden steeds in daden omzetten."

Aandacht

Frankeland kent een actief personeelsbeleid. Zo gaan niet alleen staf en middenkader, maar ook alle verzorgingsteams, de receptie, het secretariaat, de administratie en de technische dienst ieder jaar anderhalve dag weg, om in een prettige ambiance het dagelijks werk te bespreken. Verder kent Frankeland een systeem van deels verplichte, deels vrijwillige bijscholing ("van klinische lessen tot voortgezet management") en wordt met alle medewerkers jaarlijks een

functioneringsgesprek gevoerd. "Niemand komt hier binnen om vervelend te doen", weet Van der Linden. "Maar als iemand niet op de goede plek zit, ontstaan er problemen. Dan bekijken we waar iemand wél tot zijn recht kan komen." Maar het belangrijkste, vindt zij zelf, is de aandacht die zij probeert te geven: door stil te staan bij een jubileum of een zilveren huwelijksfeest of door een kerstpakket dat nét iets persoonlijker is dan de dozen waarmee de doorsneewerknemer in december naar huis gaat. En op zaterdag en zondag loopt er altijd iemand van staf of directie een paar uur in huis rond: "Mensen stellen die betrokkenheid op prijs."

Investeren in het personeel is een bewuste keuze. Er is ook geld voor. Toen Frankeland in de jaren tachtig ook in de wijk actief werd, nam het

- > wat dat betreft een uitzonderingspositie in. Er werd flink wat geld mee verdiend, dat volledig werd omgezet in extra handen-aan-het bed. Daardoor is er een voldoende bezetting, wat zeker bijdraagt aan een goede werksfeer. Toch gaat ook dan het proces niet vanzelf, zegt Van der Linden: "Je moet je contacten onderhouden, ervoor zorgen dat iedereen enthousiast blijft. Dat is een investe-

Mensen stellen betrokkenheid op prijs

ring die je geen moment kan laten lopen." In ruil daarvoor krijgt zij tevreden werknemers. Frankeland, waar alleen gediplomeerden werkzaam zijn, heeft geen enkele moeite aan voldoende personeel te komen, want men werkt er graag. Voor Van der Linden persoonlijk betekent openheid dat ze voortdurend vanuit de organisatie wordt 'gevoed'. Dat is belangrijk: "Het is toch een eenzame plek. Zelfs met de staf kan ik niet overal over praten. Daarom ook is het zo goed een collega-directeur te hebben. Onze samenwerking is uitstekend. We missen elkaar al als we met vakantie zijn."

Zwemmen bij oma

Een dwaaltocht door het complex maakt duidelijk dat de term 'woon-, zorg en dienstencentrum' hier op zijn plaats is. Van de hal gaat het langs de supermarkt, de kapper en de pedicure de trap op naar de woonafdelingen. Frankeland maakt een onderscheid tussen 'basiszorg' en 'meerzorg'. De eerste is bestemd voor ouderen die zich nog zelfstandig in hun appartement kunnen redden, de tweede voor mensen die vanwege

een somatische of psychische aandoening intensieve zorg en begeleiding nodig hebben. Het is er stil, veel bewoners rusten. Rustig ook is de binnenplaats, waaromheen de aanleunwoningen voor zelfstandig wonende ouderen die 'slecht uit de voeten kunnen' zijn gesitueerd - mensen die tien jaar geleden nog in het verzorgingshuis zelf zouden zijn opgenomen. Gezellig druk is het grote café beneden: er zitten bewoners en passanten koffie te drinken, er wordt een kaartje gelegd en gebiljart. In een huiskamer zit een groep ouderen in een kring: zij wonen in de buurt en komen eens in de week op een vaste dag bij elkaar 'op visite'. De tuin met schaakbord en midgetgolf- en jeu de boulesbaan ligt er op deze winterse dag wat verloren bij. Ook de fitnessruimte ("Daar maakt vooral het personeel gebruik van") is op dit uur van de dag leeg. Maar in het belendende

zwembad klinkt muziek en is het lekker warm. Een paar bewoners stoeien wat met een bal, geholpen door vrijwilligers die er zo te zien net zoveel lol in hebben als zij. Het bad is een succes, bij de buurt en het personeel, maar ook bij de bewoners en hun familie: "Als de kleinkinderen bij oma komen, kunnen ze zwemmen."

Zorg aan huis

Wie óók komen zwemmen zijn de bewoners van De Havenbogen, een gloednieuw complex van 101 woningen voor 55-plussers, grenzend aan het verzorgingshuis. De woningen zijn eigendom van de Woningbouwvereniging Schiedam, maar de huurders mogen gebruik maken van de voorzieningen van Frankeland. Het centrum zelf huurt veertig woningen, die bestemd zijn voor ouderen met een indicatie voor 'zorgcentrum/zorg-aan-huis'. Dat is een gezamenlijk ontwik-

Profiel Frankeland

Het Schiedamse zorgcentrum Frankeland, formeel de Sint Liduina-stichting, ooit van katholieke signatuur, heeft een wooncapaciteit van 236 plaatsen, waarvan 80 plaatsen voor aanvullende verpleeghuiszorg en 40 plaatsen zorgcentrum/zorg aan huis. Daarnaast beschikt het centrum over 153 aanleunwoningen. Dienstverlening aan 'buitenwonende ouderen' bestaat ondermeer uit dagverzorging voor somatische en psychogeriatrische ouderen, de mogelijkheid van tijdelijke opname, visiteclubs en een alarmeringssysteem in de wijk. Sinds een jaar beschikt het centrum over een eigen sport- en recreatieclub met een zwembad, fitnesscentrum en andere recreatieve voorzieningen. In 1998 gaat een verpleeghuisdependance van Het Zonnehuis open met 30 eenpersoonsappartementen.

Profiel Anne-Marie van der Linden

Na de MMS volgde Anne-Marie van der Linden (49, zoon van 10) de opleiding tot A-verpleegkundige in het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen. Zij volgde de docentenopleiding aan de Hogeschool voor Verpleegkundigen en was hoofd van de A-opleiding in achtereenvolgens het Radboud Ziekenhuis en het Academisch Ziekenhuis van de VU. Na een verblijf op Borneo werd zij eind 1982 adjunct-directeur van Frankeland. Eén jaar was zij directeur van het Rudolf Steiner verpleeghuis in Den Haag, waarna zij in maart 1990 in Schiedam terugkeerde, nu als directeur zorg, naast directeur beheer Ben de Koning. Sinds 1994 is zij ook directeur van het zorgcentrum Sint Jacobs Gasthuis.

keld zorgproduct van de zorgcentra in Schiedam, Vlaardingen en Maasvluis, bestemd voor ouderen die zelfstandig willen wonen, maar wel begeleiding, zorg- en dienstverlening van een verzorgingshuis nodig hebben. Die hulp kan worden geboden door het verzorgingshuis zelf of door huis en thuiszorg samen. Frankeland, dat de zorg in het nieuwe complex dus 'geclusterd' aanbiedt, heeft met opzet voor de eerste optie gekozen.

De woningen, die eind 1996 werden opgeleverd, voorzien in een behoefte. Bewoners krijgen zorg gegarandeerd: een spreek-luister-alarmering, zorgbemiddeling, bij ziekte een logeerkamer in het huis zelf en verder alles wat nodig is. "Als mensen deze garanties hebben", stelt Van der Linden vast, "neemt dat zoveel onrust weg dat ze langer zelfstandig kunnen wonen." Sinds de ouderenzorg uit de AWBZ wordt gefinancierd, hebben verzorgingshuizen de middelen gekregen om op deze manier ook de extramurale markt op te gaan. Huizen en thuiszorg zijn daardoor in zekere zin elkaars concurrenten geworden. Maar, voegt Van der Linden daaraan toe: "Wij hebben niet de behoefte om in de hele stad te gaan werken. Alleen voor de mensen om ons heen is het logisch dat zij hier terecht kunnen. In de aanleunwoningen kan dat nog niet. Die woningen zijn van ons, wij doen het beheer, ons maatschappelijk werk begeleidt de bewoners, maar als er een zwachtel moet worden aangelegd moet de zuster van de thuiszorg komen. Dat is dwaas. Als we de zorg

opnieuw konden inrichten, zouden we het beslist anders doen."

Verpleeghuiszorg

Buiten wordt gewerkt. Een inmiddels afgebroken vleugel van het gebouw wordt vervangen door nieuwbouw. Daarin komen dertig eenpersoonskamers, bestemd voor bewoners die nu nog op de psychogeriatrische 'meezorg'-afdeling wonen, maar zich daar niet meer kunnen handhaven. "Voor die mensen zelf, hun familie en ook het personeel is het erg als zij op die leeftijd nog naar een verpleeghuis moeten verhuizen", legt Van der Linden uit. "Het doembeeld zijn grote kamers met rijen bedden en nachtkastjes. We willen die zorg daarom zelf bieden." Voor het verpleeghuis Het Zonnehuis kwam dat wel goed uit. Dat wilde renoveren en de huidige zalen vervangen door tweebedszaaltjes. Daar was extra ruimte voor nodig, waardoor er bedden elders moesten worden ondergebracht. Toch ging de bouw niet geheel van een leien dakje. Frankeland, waar ook op de 'meezorg'-afdeling de eenpersoonskamer de norm is, stond erop ook in de verpleeghuisdependance ouderen de privacy te gunnen van een kamer alléén, met eigen sanitair. Want, zegt Van der Linden: "Wij geloven in respect, zowel voor de patiënten als voor de familie". Het CvZ, adviesorgaan van het ministerie, lag dwars, omdat de regels niet in eenpersoonskamers voorzien. Pas vorig jaar werd, na flinke onderhandelingen op het ministerie, toestemming verleend. Maar waarschijnlijk zal het complex - dat in september 1998 klaar is - niet lang uniek zijn: voor de verpleeghuizen pleiten RVZ en NVVz al langer voor de inrichting van eenpersoonskamers met kamergebonden sanitair.

De nieuwe voorziening van Frankeland wordt gefinancierd uit het budget van Het Zonnehuis, dat, ondanks de bijzondere bouw, overigens niet werd overschreden. Het is dan ook logisch dat het verpleeghuis de eindverantwoordelijkheid draagt. Maar

Zorgaanbod voor beter gesitueerden

voor de dagelijkse gang van zaken is Frankeland verantwoordelijk: het meeste personeel zal er in dienst zijn en de cultuur van het centrum moet in de nieuwbouw zijn terug te vinden, vindt Van der Linden: "Wie daar rondloopt, weet natuurlijk niets van deze constructie. Voor hen is het gewoon een deel van Frankeland. Daarom wil ik ook de verantwoordelijkheid niet uit handen geven." Overigens heeft het verpleeghuis naar haar mening voldoende middelen om over de kwaliteit te bewaken. Het paramedisch personeel is wél in dienst van Het Zonnehuis, in de cliëntenraad en in de OR zal de nieuwe voorziening zijn vertegenwoordigd en ook de jaarlijkse kwaliteitsenquêtes onder bewoners, buitenbewoners en gasten - een belangrijk element van het kwaliteitsbeleid van Frankeland - zal zich tot de verpleeghuisdependance uitstrekken.

Het Sint Jacobs Gasthuis, een zorgcentrum dat nauw aan Frankeland is gelieerd, wordt ingrijpend verbouwd. Het monumentale pand wordt verbouwd tot tweekamerappartementen; in aangrenzende nieuwbouw worden, in samenwerking met een projectontwikkelaar, ruim dertig, wat luxere huurappartementen gebouwd. Zo wordt ook voor de beter gesitueerden een aantrekkelijk zorgaanbod gecreëerd. "Hier ligt een gat in de markt", zegt Van der Linden enthousiast. "Daar zijn we nu ingesprongen." Het is een karakteristieke opmerking voor iemand die nooit bang is geweest onbekende nieuwe wegen in te slaan. ●

Gezellig druk is
het grote café