

Kwaliteitsrapport

Stichting de Okkernoot

2019

Voorwoord

Met veel genoegen bied ik u hierbij het kwaliteitsrapport van Stichting de Okkernoot aan. Het rapport biedt een getrouw beeld van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, die wij als Okkernoot in het jaar 2019 hebben kunnen geven. Het jaar 2019 stond in het teken van kennis maken, elkaar beter leren kennen. Bij de Okkernoot gaan medewerkers verder dan zij normaliter dienen te geven als we kijken naar de indicatie welke bewoners hebben. Het servicelevel is enorm.

De afgelopen jaren heeft de Okkernoot zich ingezet om de eigen regie van onze bewoners uit te breiden. Ook hebben we met z'n allen ons ingezet om de kwaliteit van leven van onze bewoners te vergroten. U kunt in dit verslag lezen hoe wij hiervoor hebben gezorgd in het jaar 2019. Door de pandemie COVID-19 lijkt 2019 al ver weg. Net zoals veel organisaties hebben we alle zeilen moeten bijstellen om het virus buiten de muren van onze locaties te houden. Tot nu toe is dit ons met z'n allen gelukt. Het COVID-19-beleid dat we hebben moeten maken, heeft veel tijd en energie van ons gekost. COVID-19 heeft ook inzichten gegeven die wij daarvoor nog niet hadden. Deze inzichten en ontwikkelingen zullen we volgend jaar in het verslag over 2020 verder beschrijven.

Dit kwaliteitsverslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website. Het is bedoeld voor alle stakeholders en geïnteresseerden. Het kwaliteitsrapport is opgesteld onder de verantwoordelijkheid van de bestuurder en het managementteam van de Okkernoot. Bij de ontwikkeling hiervan zijn diverse partijen betrokken zoals de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht.

Naast deze versie van het kwaliteitsverslag hebben we er wederom voor gekozen om een versie te maken speciaal voor onze bewoners/cliënten en aspirant bewoners/cliënten. Deze versie zal ook worden gepubliceerd op onze website.

Martin Schoolmeester
raad van bestuur

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	0
Samenvatting	2
Inleiding.....	3
Schets van de organisatie	6
Veiligheid in zorg en ondersteuning	14
Zorgproces rond de individuele bewoner.....	18
Samenspel tussen bewoners, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers	21
Eigen regie.....	25
Bewonerservaringen.....	28
Betrokken en vakbekwame medewerkers	30
Reflectie vanuit medezeggenschap	33
Bestuurlijke reflectie.....	35
Bevindingen externe visitatie	37
Geprioriteerde actielijst	39
Bronnenoverzicht.....	43
Afkortingenlijst.....	44
Bewonersversie kwaliteitsrapport	44

Samenvatting

Okkernoot

- De Okkernoot is een kleinschalige, zelfstandige, persoonsgerichte zorgaanbieder voor volwassenen met een verstandelijke beperking • er zijn vier woonlocaties, allen binnen loopafstand van elkaar in het dorp Schoondijke, Zeeuws-Vlaanderen • kernwaarden van de Okkernoot zijn: liefde en respect voor de bewoners en cliënten, hun familie, vrienden en medewerkers; professionaliteit; verantwoordelijkheid • we bieden zorg en ondersteuning aan 56 bewoners met een Wlz-indicatie en 9 cliënten met een Wmo-indicatie • ZZP indicatie 3 t/m 6 en 8.

Bouwsteen 1

- Elke bewoner heeft een zorgplan waarin de zorgdoelen en gemaakte afspraken staan. Jaarlijks wordt het zorgplan geëvalueerd en geactualiseerd op basis van de zorg- en ondersteuningsbehoeften en wensen van de bewoner en diens familie of vertegenwoordiging • er zijn 73 vrijwilligers verbonden aan de Okkernoot. Zij betekenen veel voor ons • we zien dat het hebben van een zinvolle en structurele daginvulling mensen voldoening, ritme en ook afleiding geeft. We vinden dit belangrijk voor onze bewoners • sommige bewoners hebben een zorgvraag over het onderhouden van het sociaal netwerk. In dat geval ondersteunen we bewoners waar nodig in het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk • eigen regie is nog steeds een veelbesproken onderwerp. We willen graag dat bewoners zoveel mogelijk de ruimte krijgen voor zelfbepaling en ervaren dat zij hun eigen leven leiden • Het blijft een aandachtspunt dat begeleiders meer 'zorgen dat...' in plaats van 'zorgen voor...' bewoners.

Bouwsteen 2

- Iedere drie jaar vindt bij de Okkernoot een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. In 2017 zijn hiervoor interviews afgenomen bij bewoners. We hebben gebruik gemaakt van de vragenlijst 'Cliënten aan het woord' van Ipso Facto. In totaal heeft 94% van de bewoners deelgenomen aan het onderzoek • de Okkernoot wordt positief beoordeeld over een breed scala aan aspecten die te maken hebben met de zorg en ondersteuning • bewoners hebben het interview met hun persoonlijk begeleider doorgenomen om te kijken waar verbeterpunten liggen in de zorg en ondersteuning aan de bewoner. Op basis hiervan zijn waar mogelijk nieuwe acties uitgezet of afspraken aangepast.

Bouwsteen 3

- Bij de Okkernoot wordt op verschillende manieren vorm gegeven aan teamreflectie • ieder begeleidersteam heeft twee keer per jaar een teamreflectie, geleid door een onafhankelijke coach, waarin onder andere ruimte is voor casuïstiekbespreking. Deze teamreflectiemomenten zijn gekoppeld aan de reflectiethema's van het kwaliteitskader • ieder jaar vindt op één locatie Beelden van Kwaliteit plaats, een methode waarbij het team een spiegel wordt voorgehouden door middel van een observatieverslag • we merken dat er in teams steeds meer feedback aan elkaar wordt gegeven, maar zien ook dat er nog veel te leren valt. Het ontvangen van complimenten vinden begeleiders ook best lastig.

Bouwsteen 4

- Met een werkgroep van vertegenwoordigers van elke locatie ('het verbeterteam') werken we bottom-up aan kwaliteitsverbeteringen • de leden van het verbeterteam signaleren knelpunten, bedenken oplossingen en volgen de implementatie hiervan op de werkvloer. Collega's weten het verbeterteam steeds beter te vinden met ideeën over kwaliteitsverbeteringen • in 2019 vervolgen we onze werkzaamheden uit 2018: het vernieuwen van het persoonsbeeld en opstellen omgangsplan en aanpassen proces zorgplanevaluatie. Opzetten intranet volgt nog. • begeleiders melden incidenten en bijna incidenten om te werken aan veilige zorg. Medicatie-incidenten zijn in 2019 net als in 2018 de meest voorkomenden (bijna) incidenten. In 2019 is gestart met een pilot waarbij een team vaker werkbespreking heeft en meer systematische aandacht in deze besprekingen voor persoonlijke (gezondheids)risico's organiseert.

Inleiding

Voor u ligt ons kwaliteitsrapport 2019. Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. Bevindingen over de kwaliteit van zorg bij de Okkernoot zijn hierin terug te vinden. Waar staan we als Okkernoot? Wat gaat goed? Wat willen we beter? Dit zijn vragen die terug zullen komen in het rapport.

Bij de Okkernoot bieden we zorg en ondersteuning bij het wonen aan volwassen mensen met een verstandelijke beperking. Zolang de Okkernoot bestaat, richten wij ons erop onze bewoners een gevoel van veiligheid te bieden zodat zij vanuit een stevige basis zo zelfstandig mogelijk hun leven kunnen leiden. We zijn een kleinschalige, zelfstandige woonvoorziening. De bewoners staan in alle besluiten en al het handelen centraal.

Samen koers bepalen en samen werken aan de toekomst

Als nieuwe bestuurder per 1 januari 2019 had Martin Schoolmeester als eerste missie de Okkernoot te leren kennen; de bewoners, medewerkers, verwanten en mantelzorgers, vrijwilligers en andere stakeholders.

De ander kennen en gekend worden. Dat is niet vanzelfsprekend wanneer je ergens nieuw bent. Door veel vragen te stellen, mee te lopen met begeleiders en samen te eten met bewoners heeft Martin een goed beeld kunnen krijgen van hoe het loopt bij de Okkernoot.

Hij onderstreept de visie en missie van de Okkernoot. De bewoner staat centraal. En het belang van kleinschaligheid. Dit blijft onveranderd.

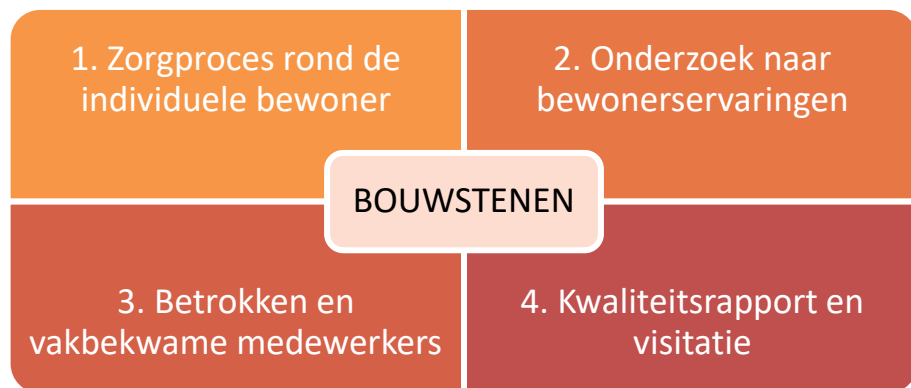
Hoewel er in de dagelijkse gang van zaken het afgelopen jaar maar weinig is veranderd, is de komst van een nieuwe bestuurder wel degelijk als een grote verandering ervaren. Een nieuw iemand die vragen stelt en nieuwsgierig is waarom bepaalde zaken gaan zoals ze gaan. Iemand die op basis van zijn eigen ervaringen ideeën heeft over hoe we de bewoners centraal stellen. Iemand waarvan je de gewoontes nog niet door en door kent. Zowel voor bewoners als medewerkers best spannend!

Door met elkaar in gesprek te blijven, met bewoners, medewerkers, verwanten, mantelzorgers, de cliëntenraad, de ondernemingsraad, dorpsgemeenschap en andere betrokkenen, wil de Okkernoot blijven ontwikkelen en meegroeien met de bewoners. Een woonvoorziening waar liefde en respect voor mensen met een verstandelijke beperking het hart van de organisatie vormen. Een thuis voor volwassenen van jong en oud, die een eigen, zo zelfstandig mogelijk leven willen leiden op hun eigen wijze. Daar staan we voor.

Hoe bewaar je het goede uit het verleden en maak je ruimte voor vernieuwingen, het heden en de toekomst? Daar werken we samen aan.

Leeswijzer

Dit kwaliteitsrapport biedt een geobjectiveerd en levendig zicht op kwaliteit. Vanuit het managementteam reflecteren we op hoe we bij de Okkernoot in 2019 vorm hebben gegeven aan de opgestelde verbeterthema's en beschrijven we hoe we een vervolg geven aan kwaliteitsverbeteringen. Het rapport is voorgelegd aan de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de raad van toezicht voor reflectie en feedback.



Figuur 1 Dit rapport is opgebouwd uit de vier bouwstenen van het kwaliteitskader

Dit rapport begint met een beschrijving van de organisatie. Vervolgens zullen de bouwstenen stapsgewijs worden doorlopen en is er ook aandacht voor veiligheid in zorg en ondersteuning, het samenspel tussen bewoners, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers en eigen regie. Ook een reflectie van de cliëntenraad, ondernemingsraad en de bestuurder zijn toegevoegd. Het rapport sluit af met een hoofdstuk met geprioriteerde actielijst. Tot slot wordt een bronnenoverzicht gegeven, een afkortingenlijst en zijn relevante bijlagen toegevoegd.

We hebben een leesbaar en niet te uitgebreid kwaliteitsrapport willen opstellen. Alle bouwstenen zullen in de jaarlijkse rapporten worden behandeld. Bij het opstellen van het rapport wordt rekening gehouden met de cyclus van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022, wat betekent dat er tussen de jaarlijkse kwaliteitsrapporten verschil zal zijn in de nadruk op de verscheidene thema's (zie figuur 2).

De term bewoner wordt gebruikt voor mensen die in de verschillende locaties wonen. De term cliënt voor de mensen die zelfstandig wonen (Wmo zorg). Om de leesbaarheid te vergroten is de term bewoner leidend gemaakt. Daar waar bewoner staat, kan ook cliënt bedoeld worden en/of de vertegenwoordiging. Daar waar medewerkers staat kan ook gelezen worden de vertegenwoordiging van de medewerkers.

We hebben ervoor gekozen om voor dit kwaliteitsrapport alle bewoners te includeren die zorg en ondersteuning van de Okkernoot ontvangen; zowel degenen met een Wlz-indicatie als degenen met een Wmo-indicatie. Het vertrekpunt van de zorg die de Okkernoot biedt, is namelijk de zorgbehoefte en zorgvraag van de individuele bewoner/cliënt. Of de indicatie een Wmo- of Wlz-grondslag heeft, verandert volgens ons niets aan dit vertrekpunt.

Cyclus	2017	2018	2019	2020	2021	2022
3-jaarlijks	CTO			CTO		
3-jaarlijks	MTO			MTO		
2-jaarlijks	Externe visitatie		Externe visitatie		Externe visitatie	

Figuur 2 Overzicht van de planning van cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en externe visitatie

Doelstellingen van het rapport

Dit rapport volgt de richtlijnen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. Het kwaliteitsrapport heeft meerdere doeleinden.

- Het geeft een helder beeld van de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning bij de Okkernoot en brengt verbeterpunten in kaart. Daarmee maakt het duidelijk naar bewoners wat zij mogen verwachten van de geboden zorg en ondersteuning. De centrale vragen zijn: Waarom doen we dit op deze manier? Wat gaat goed? Wat kan beter?
- Het rapport is stimulerend voor werknemers en richtinggevend voor het management in de organisatie. Het helpt begeleiders werken aan kwaliteitsverbetering en biedt leidinggevend een kader om te sturen op kwaliteit.
- Het is een middel voor interne verantwoording (naar cliëntenraad, ondernemingsraad, raad van toezicht), externe verantwoording (naar het zorgkantoor, de Inspectie voor Gezondheidszorg en de samenleving).

Meerjarenbeleidsplan 2020-2024

In het voorjaar 2019 heeft het managementteam vier medewerkers-bijeenkomsten gehouden waarbij bewoners centraal stonden en medewerkers gevraagd werden hun ideeën te geven over:

- de zorgvraag van de huidige bewoners nu en over 10 jaar;
- nieuwe bewoners, waar moeten we rekening mee houden;
- de positionering van de Okkernoot in het dorp: wat kunnen wij voor Schoondijke betekenen;
- moeten we in Schoondijke blijven of ook buiten deze kern Wlz zorg (Wet langdurige zorg) gaan leveren?

De aanleiding voor deze bijeenkomsten, was dat Martin gebruik wilde maken van de kennis van medewerkers om zo een gedragen strategische richting te kunnen bepalen.

De vele contacten met bewoners, begeleiders, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en raad van toezicht vormen de basis voor het meerjarenbeleidsplan 2020-2024 dat afgelopen jaar is opgesteld.



Schets van de organisatie

Stichting de Okkernoot is een kleinschalige, zelfstandige, persoonsgerichte woonvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking, gelegen in Schoondijke. Bij de Okkernoot bieden we zorg en ondersteuning bij het wonen aan volwassenen die een indicatie hebben voor begeleiding uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast biedt ons Team Buitenhuisen zorg op maat aan mensen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ondersteuning bij wonen kunnen gebruiken.

Zo'n 56 betrokken medewerkers bieden zorg en ondersteuning aan in totaal 65 bewoners. Onder de werknemers zijn 30 begeleiders, 5 vaste invalkrachten, 13 medewerkers huishoudelijke dienst en 8 overig (management, secretariaat, kok, onderhoudsmedewerker, adviserend teamarts). Daarnaast begeleidt de Okkernoot jaarlijks een aantal stagiaires.

Zo gewoon mogelijk en alleen net éven speciaal waar nodig!

Het beleid is erop gericht de bewoners veiligheid en een gevoel van geborgenheid te bieden waarbij zij zich thuis voelen. Niet alleen in het eigen appartement of in de gezamenlijke huiskamer maar ook binnen de organisatie en in de dorpsgemeenschap. De organisatie heeft een kleine staf. We hebben niet alle expertise in huis maar weten de nodige expertise wel slim en op maat in te kopen.

De Okkernoot maakt deel uit van de gemeenschap Schoondijke en stelt zich daarin actief op. Zo kopen we versproducten bij de plaatselijke supermarkt en doen mee met de dorpsfeesten, zoals de activiteiten bij Koningsdag of het jaarlijkse voetbaltoernooi waar een eigen team wordt gevormd door bewoners van de Okkernoot.

De kleinschalige, overzichtelijke organisatie staat borg voor betrokkenheid en verantwoordelijkheid binnen alle geledingen.

Vanuit het hart, gewoon doen!

De Okkernoot is een zorgaanbieder waar liefde en respect voor mensen met een verstandelijke beperking het hart van de organisatie vormen.

Het is een thuis voor volwassenen van jong en oud, die een eigen, zo zelfstandig mogelijk leven willen leiden op hun eigen wijze.

Kernwaarden van de Okkernoot

- Liefde en respect voor de bewoners, hun familie, vrienden en de medewerkers;
- Professionaliteit;
- Verantwoordelijkheid.

De begeleiders bij de Okkernoot zijn professioneel, betrokken en goed opgeleid (minimaal MBO niveau 3). Iedere bewoner bij de Okkernoot heeft een persoonlijk begeleider. En iedere begeleider maakt weer deel uit van een team rondom deze bewoner. In de Okkernoot is 24 uur per dag begeleiding aanwezig.

Onze bewoners

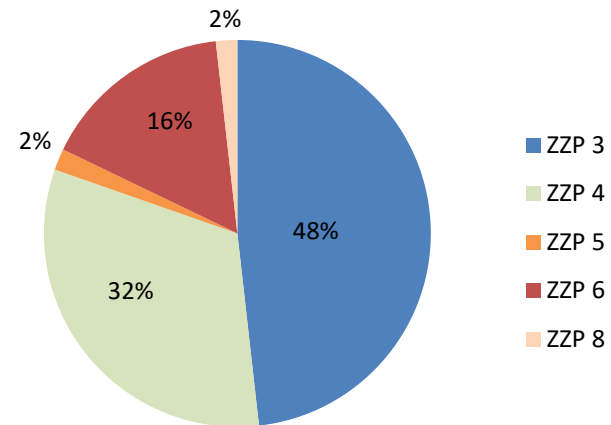
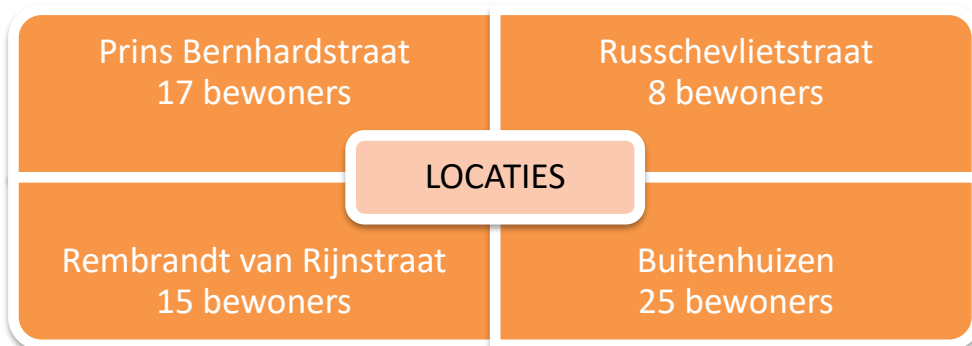
Door de Okkernoot wordt zorg en ondersteuning geboden aan in totaal 65 personen met een verstandelijke beperking. Van alle bewoners is 63% man en 37% vrouw.



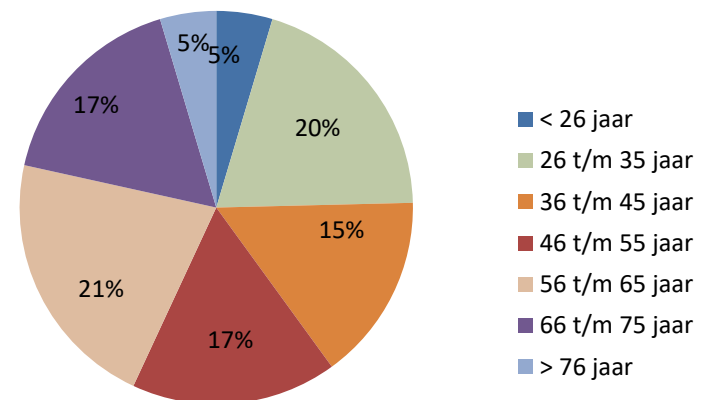
Er zijn vier woonlocaties, allen binnen loopafstand van elkaar gelegen in Schoondijke. In de Prins Bernhardstraat bevinden zich de Voorhuiskamer (ook wel ouderenhuiskamer genoemd) en de Achterhuiskamer. In de Prins Bernhardstraat wonen in totaal 17 bewoners.

Naast de Prins Bernhardstraat ligt de Russchevlietstraat (nummer 9 en 11): twee woningen bij elkaar met in elke woning vier appartementen.

Ongeveer vijfhonderd meter verderop bevindt zich de nieuwste locatie, gebouwd in 2011, waar 15 bewoners wonen: de Rembrandt van Rijnstraat (blok A en B). Door medewerkers van de Buitenhuizen wordt zorg op maat geboden aan 25 cliënten. Het grootste deel van deze groep woont in Schoondijke, en een paar cliënten wonen in de nabijgelegen dorpen Breskens en Oostburg.



Figuur 3 Percentage bewoners (in totaal: 56) per zorgzwaartepakket (ZZP) (op 31-12-2019)



Figuur 4 Percentage bewoners (in totaal: 65) per leeftijdscategorie (op 10-2-2020)

Zorgzwaarte

We merken dat de zorgzwaarte en complexiteit van zorg en ondersteuning bij veel bewoners toeneemt en verandert. De groep kwetsbare ouderen neemt toe. Bij jongere bewoners zien we onder andere de impact van sociale media op hun leven. De lat wordt voor begeleiding steeds hoger gelegd om verantwoord met de toenemende (zorg)behoeften en complexiteit om te kunnen gaan.

In 2019 hebben we om deze redenen de zorgbehoeften van bewoners nagelopen. Veel zorgprofielen (zorgzwaartepakketten) blijken niet meer actueel. In 2019 zijn we gestart om bij een aantal bewoners passende zorgprofielen aan te vragen, dit is een tijdrovende procedure die we in 2020 willen continueren, zodat we de zorg en ondersteuning kunnen blijven bieden die de bewoner nodig heeft.

Toekomstbehoeften

Momenteel is ruim 55% van de bewoners van de Okkernoot ouder dan 50 jaar. Dat gaat om 36 van de 65 bewoners. Deze bewoners hebben andere zorgbehoeften dan bijvoorbeeld de jongvolwassenen. De Okkernoot is op dit moment niet voldoende toegerust om aan de toenemende en te verwachten zorgbehoeften van de ouderen in de toekomst tegemoet te kunnen komen. We merken op dat er bij steeds meer ouderen meerdere gezondheidsproblemen ontstaan en vroegtijdige functionele achteruitgang, wat een andere (meer verzorgende of verpleegkundige) benadering vraagt en waardoor personen vaak meer fysieke nabijheid behoeven.

De regio Zeeuws-Vlaanderen vergrijst en ontgroent sterker dan het Nederlands gemiddelde, met gemeente Sluis als 'meest vergrijste gemeente van Zeeland'. De toenemende vergrijzing met bijkomende behoeften aan zorg en ondersteuning, speciale voorzieningen, aangepaste woningen, enzovoort herkennen we ook bij de Okkernoot en is een belangrijk thema.

De meeste bewoners geven aan het liefste zo lang mogelijk bij de Okkernoot, hun thuis, te willen blijven wonen. Tot op heden is er iedere keer op individueel niveau gekeken naar de mogelijkheden en is het door de enorme inzet en samenwerking van medewerkers gelukt om de meeste bewoners ook in hun laatste levensfase te blijven verzorgen. Hierdoor hebben veel bewoners, volgens hun wens, in hun eigen bed kunnen sterven.

Het aantal ouderen en de zorgzwaarte bij de Okkernoot neemt echter toe. Daardoor is een individueel antwoord op de toenemende zorgvraag, gebaseerd op de betrokkenheid van medewerkers, niet realistisch. Onze verouderende doelgroep vraagt om een meer gerichte aanpak, met oog voor wat de toekomst zal brengen en hoe we hier bij de Okkernoot op kunnen anticiperen om de kwaliteit van zorg hoog te houden.

We hebben daarom in 2019 de behoeften van onze bewoners, nu en in de toekomst, concreter in kaart gebracht, om te weten wat de organisatie en onze begeleiders nodig hebben om bewoners kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen blijven bieden. Het management zal samen met de medewerkers en cliëntenraad bouwen aan een toekomstbestendige Okkernoot, waar onze bewoners oud kunnen en mogen worden. In het meerjarenbeleidsplan 2020-2024 wordt dit verder toegelicht.

Belangstelling in de Okkernoot

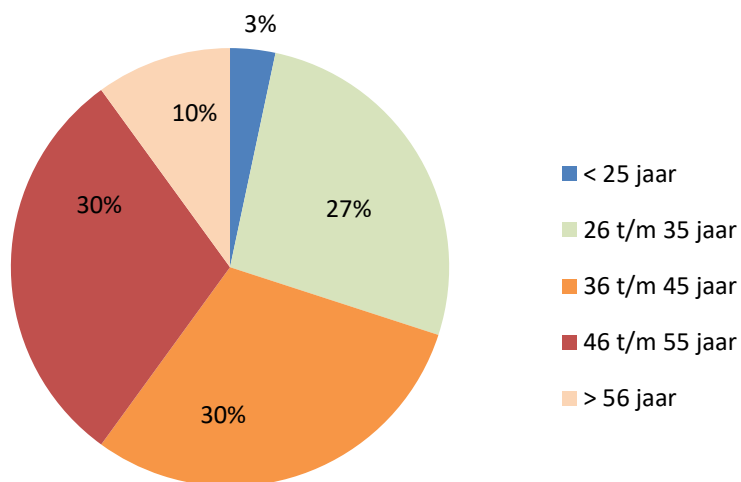
De meeste bewoners wonen hun leven lang bij de Okkernoot. Het plezier in wonen is groot. De kwaliteit van zorg en ondersteuning bij de Okkernoot wordt ook opgemerkt door een nieuwe, jonge generatie ouders. Zij geven aan dat zij in overleg met hun jongvolwassen kinderen de bewuste keuze maken voor het willen wonen bij de Okkernoot. Zij hopen binnen nu en vijf jaar bij de Okkernoot te kunnen komen wonen. Ook voor deze jonge toekomstige bewoners willen we een thuis zijn. Een plek die aansluit bij hun leeftijd om samen met hen, hun zorg- en/of ondersteuningsvraag tot realiteit te brengen.

In 2019 hebben er gesprekken plaatsgevonden met ouders en belangstellenden. Op deze manier konden zij kennismaken met de nieuwe bestuurder en konden we ook duidelijker hun wensen en behoeften in beeld brengen. Daarnaast zijn er mogelijkheden gecreëerd waardoor de belangstellenden alvast kennis kunnen maken met de bewoners en medewerkers van de Okkernoot. In 2019 is er een tweede logeerruimte gemaakt, waardoor een aantal belangstellenden op meerdere locaties de zorg van de Okkernoot kan ervaren. Daarnaast zijn belangstellenden en hun familie uitgenodigd voor diverse zomeractiviteiten, om de sfeer bij de Okkernoot te kunnen proeven.

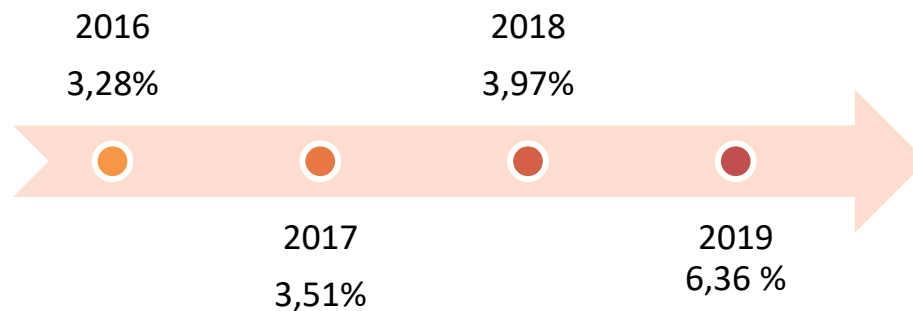
Een groep belangstellenden is nieuw voor de Okkernoot. Het vergt ook extra afstemming en coördinatie. Op iedere logeerlocatie is er daarom sinds 2019 een vaste begeleider die de praktische afspraken met de belangstellenden afstemt. Ieder kwartaal vindt er overleg plaats tussen het management en deze begeleiders om te evalueren hoe de contacten met belangstellenden verlopen.

Medewerkers

Van de 55 medewerkers (35,8 fte) is 85% vrouw en 15% man (31-12-2019). Medewerkers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Er is weinig verloop onder de medewerkers. Bewoners en hun familie ervaren deze continuïteit als een groot goed. Bewoners, medewerkers en families zijn bij de Okkernoot gekend. Dat woont en werkt heel fijn. Alle medewerkers van de Okkernoot werken, in basis, ten dienste van het welzijn van de bewoner. Ieder vanuit zijn of haar eigen rol. Dat is iets dat we niet samen hoeven af te spreken, dat doen wij gewoon.



Figuur 6 Percentage woonbegeleiders (in totaal: 30) per leeftijdscategorie (op 31-12-2019)



Figuur 5 Percentage ziekteverzuim bij de Okkernoot (landelijke ziekteverzuimpercentage 2019 voor sector gezondheids- en welzijnszorg is 5,7%)

Het ziekteverzuim is in 2019 hoger dan de laatste jaren. Het management heeft inzicht in de opbouw van het ziekteverzuim. Nadere informatie over deze opbouw wordt niet in dit kwaliteitsrapport uitgewerkt, omdat dergelijke gegevens wegens de kleinschaligheid van onze organisatie snel aan individuele personen kunnen worden gerelateerd. Deze kleinschaligheid draagt er tevens aan bij dat het percentage ziekteverzuim bij ziekte sneller oploopt dan bij grotere organisaties.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Iedere drie jaar wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Het meest recente MTO dateert uit 2017 en is uitgevoerd door de Arbo Unie. Het volgende MTO staat gepland in de eerste helft van 2020. Er zullen diverse gerichte vragen worden toegevoegd om een beter zicht te krijgen op de wensen en behoeften van medewerkers met betrekking tot een aantal onderwerpen.

Een aantal van de in het MTO genoemde verbeterpunten sluit aan bij de verbeterpunten waar we afgelopen jaar mee aan de slag zijn gegaan, zoals het elkaar feedback geven en zorgen voor een efficiëntere registratie (rapportage, informatie-uitwisseling) voor begeleiders. Communicatie is een onderwerp dat door medewerkers werd genoemd als een positief punt én een verbeterpunt. Goede informatie-uitwisseling blijft voor alle geledingen een aandachtspunt.

Waarin blinken medewerkers van de Okkernoot uit?*	Waar lopen medewerkers van de Okkernoot vaker tegenaan?*/**	Wat gaat er bij de Okkernoot goed volgens medewerkers?***	Wat kan er bij de Okkernoot beter volgens medewerkers?***
• Zelfstandigheid • Betrokkenheid • Herstelbehoefte • Werkplezier	• Piekeren • Mindere slaapkwaliteit • Werktempo/verstoringen	• Communicatie • De betrokkenheid • Werksfeer/collegialiteit onder elkaar • Korte lijntjes (ook naar directie toe) • De zorg en visie naar de bewoners	• Communicatie • Informatie-uitwisseling over bewoners • Het vele papierwerk reduceren • Elkaar meer feedback geven • Nakomen van afspraken • Betere taakverdeling bij administratieve taken

Figuur 7 Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2017

* Vergelijken met de door de Arbo Unie gehanteerde referentiegroep, bestaande uit verschillende organisaties in Nederland.

** Uit de vragenlijst kon niet worden afgeleid of bepaalde punten werk- of privé gerelateerd zijn.

*** Antwoorden van medewerkers op een aantal open vragen in het MTO.

Medezeggenschap

De medezeggenschap voor bewoners wordt vormgegeven door twee deelraden: één van bewoners zelf en één van verwanten. Er is een *cliëntenraad* (CR) die bestaat uit drie verwanten van bewoners die zorg en ondersteuning ontvangen van de Okkernoot. Onderdeel van de CR is de *locatieraad*, waarin drie bewoners zitten die de verschillende locaties vertegenwoordigen, onder begeleiding van een coach (tevens verwant). De voorzitter van de cliëntenraad is tevens voorzitter van de locatieraad. Deze combinatie van cliëntenraad en locatieraad is gestart in 2017 en we merken dat er op deze manier meer verbinding kan worden gemaakt met de bewoners. Onderwerpen die aan bod komen in de locatieraad zijn: wonen en leven in de Okkernoot, zorg en ondersteuning van de begeleiders, uitstapjes en vakantieactiviteiten, regie op eigen leven, sport, spel en creativiteit, eten, schoonmaak, huisregels en brandveiligheid.

De medewerkers van de Okkernoot worden vertegenwoordigd door de ondernemingsraad (OR). Deze bestaat uit vier leden, waarvan drie begeleiders van verschillende locaties en een vertegenwoordiger uit de facilitaire dienst.

Klachten

De Okkernoot is aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland. Daarnaast is de Okkernoot aangesloten bij een landelijke geschilleninstantie voor klachten in de zorg: 'De Geschillencommissie Zorg'. Tot op heden heeft de Okkernoot nog geen formele klacht ontvangen.

In de praktijk nemen we waar dat bewoners van de Okkernoot laagdrempelig ontevredenheden kunnen uiten. Vermoedelijk speelt de kleinschaligheid van onze organisatie hierbij een rol. Daarnaast geven bewoners bij de interviews in 2017 aan dat ze weten in geval van klachten bij meerdere personen terecht te kunnen. Hierbij noemen ze onder andere de (persoonlijk) begeleider, raad van bestuur en adjunct directeur.

Vertrouwenspersoon

Sinds 2018 kunnen bewoners van de Okkernoot een beroep doen op een vertrouwenspersoon. De Okkernoot maakt hiervoor in 2018 en 2019 gebruik van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Gors. Bewoners kunnen hem over ieder onderwerp benaderen. Informatiefolders zijn verspreid en hangen op de prikborden in een aantal huiskamers.

Wanneer kunnen bewoners bij de vertrouwenspersoon terecht?

Wanneer een bewoner een probleem heeft waarmee hij niet uit de voeten kan binnen De Okkernoot zelf, kan de bewoner bij de vertrouwenspersoon terecht. Een bewoner kan in vertrouwen met hem praten over zijn of haar probleem. Hij is vooral een luisterend oor. De vertrouwenspersoon kan dan samen met de bewoner bekijken hoe dit probleem aan te pakken of op te lossen. Hij is er écht en alleen voor de bewoner en doet niets buiten zijn of haar medeweten om. Alles loopt via de bewoner.

Medewerkers kunnen een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon via de Arbo Unie.

Vrijwilligers

Vrijwilligers spelen een grote rol voor bewoners bij de Okkernoot. Er zijn 73 personen die vrijwilligerswerk doen bij de Okkernoot, waarvan er 53 enkel aan ons verbonden zijn in de rol van vrijwilliger. Dat houdt in dat zij geen ouder of mantelzorger zijn van een bewoner van de Okkernoot en ook niet in de cliëntenraad zitten of medewerker zijn. Een groot deel van de vrijwilligers is reeds gepensioneerd en woonachtig in Schoondijke. Als dorpsgenoten zijn velen al lang bekend met de Okkernoot, die 45 jaar geleden in Schoondijke als woonvoorziening is begonnen.

De Okkernoot doet een beroep op vrijwilligers voor voorleesavonden, fietsen, vervoer naar dagbesteding, activiteiten en uitstapjes, vakanties, en er zijn ook begeleiders die individuele activiteiten ondernemen met bewoners. Vrijwilligers zijn de kers op de taart wanneer het gaat om extra aandacht. In de zorg zijn wij steeds meer afhankelijk van vrijwilligers. Zij betekenen veel voor ons.

We willen komende jaren op meer structurele wijze aandacht geven aan het coördineren van de vrijwilligers. Op die manier hopen we te zorgen voor een betere afstemming van de mogelijkheden, behoeften en wensen van zowel bewoners als vrijwilligers. We hopen zo ook de drempel om vrijwilliger bij de Okkernoot te zijn nog verder te verlagen, door het bieden van duidelijke informatie en waardering.



Verbeterteam

Voor veel begeleiders is het een hele uitdaging om goed te rapporteren en/of een overzichtelijk en volledig zorgdossier op te bouwen. De Okkernoot wil dit verbeteren door begeleiders beter toe te rusten. In 2017 is het verbeterteam opgericht met een vertegenwoordiging van begeleiders vanuit alle locaties en de manager kwaliteit en zorg/gedragsdeskundige. Op iedere locatie werkt een verbeterteamlid, waardoor de lijntjes met de teams heel kort zijn. Het verbeterteam komt iedere maand samen en werkt structureel, bottom-up aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De leden van het verbeterteam signaleren knelpunten, bedenken samen oplossingen en volgen de implementatie hiervan op de werkvloer. We merken dat dit resulteert in gedragen realistische oplossingen en ook dat knelpunten of ideeën steeds meer en sneller het verbeterteam bereiken.

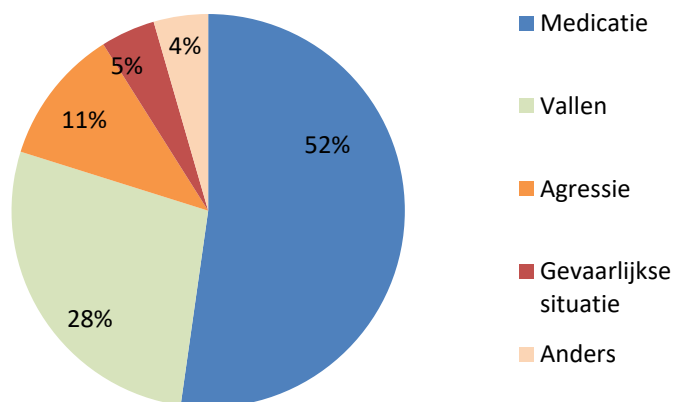
Veiligheid in zorg en ondersteuning

Goede zorg, betekent veilige zorg. Ons beleid is erop gericht om bewoners veiligheid en een gevoel van geborgenheid te bieden waarmee zij zich thuis voelen. Er is aandacht voor medicatieveiligheid, belangrijke gezondheidsrisico's en veilig gebruik van (medische) hulpmiddelen in een veilige, betrouwbare leefomgeving.

Hoe gaat het nu?

Meldingen incidenten cliënten

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) is een digitaal instrument bedoeld om fouten en (bijna) ongelukken in de organisatie op cliëntniveau te registreren en te analyseren, om hiervan te leren en bij te dragen aan verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening en ondersteuning.



Figuur 8 Percentage MIC meldingen per categorie in 2019

In het belang van de bewoner vindt de Okkernoot het belangrijk dat alle gevaarlijke situaties en incidenten worden gemeld via een MIC die gekoppeld is aan het zorgdossier van de bewoner. Dit kunnen (bijna) incidenten zijn binnen, maar ook buiten de Okkernoot (dus op dagbesteding, of wanneer een bewoner bij verwanten of anderen is). Dit zorgt voor een zo volledig mogelijk overzicht van alle (bijna) incidenten. Op deze manier brengen we de risico's van de individuele bewoner vollediger in kaart waardoor we gericht acties kunnen uitvoeren.

Het totaal aantal meldingen in 2019 (134) is meer ten opzichte van 2018 (102). Van de 134 meldingen vonden 17 (bijna) incidenten buiten de Okkernoot plaats. Vijf procent van de meldingen zijn bijna-incidenten, deze worden vermeld onder 'gevaarlijke situatie'. Bij de interne audit in 2019 is aan de auditor gevraagd om extra kritisch te kijken naar medicatieveiligheid en de bereidheid tot melden. Uit de interne audit kwam een aantal adviezen waaronder het duidelijker vastleggen van medicatieafspraken in het individuele bewonersdossier. Het managementteam volgt deze adviezen op.

Medicatie-incidenten zijn in 2019 (52%) de meest voorkomende incidenten. Onder medicatie-incidenten vallen onder andere situaties waarbij medicatie is vergeten of later dan gepland wordt gegeven, in en buiten de Okkernoot. Eén van de taken van de persoonlijk begeleider is het inbrengen van meldingen in het maandelijks teamoverleg. Vervolgens worden verbeterafspraken genotuleerd. Dit wordt niet in elk team even consequent gedaan. Anderzijds leidt het inbrengen van meldingen soms tot aanpassingen in de zorg die de kans op incidenten verkleinen. Zo is een team gestart met het plaatsen van een alarm op de mobiele werktelefoon voor een bewoner die vaak en op afwijkende tijden medicatie krijgt. Dit heeft ervoor gezorgd dat de medicatie nu consequent wordt aangeboden.

MIC-commissie

Twee keer per jaar vindt er overleg door de MIC-commissie plaats. Deze commissie bestaat uit begeleiders van de diverse locaties, adviserend teamarts en adjunct directeur.

Beheer eigen medicatie

Voor alle bewoners is een BEM-formulier ingevuld (Beheer Eigen Medicatie), waarin beschreven staat wat zij wel/niet zelf kunnen. Op basis van MIC-meldingen kan het BEM-formulier worden aangepast.

Aanmerkelijke individuele risico's

Tijdens de jaarlijkse zorgplanbespreking worden de mogelijke (gezondheid)risico's nagezien. Deze mogelijke risico's zijn opgenomen in het zorgplan onder de 'risicokaart'. Iedere bewoner heeft een risicokaart die jaarlijks bij de zorgplanbespreking wordt gecontroleerd.



Wat gaat goed?

- De bewoner staat centraal. Er wordt altijd gekeken naar de individuele behoeften en wensen van de bewoner. Bewoners zijn gekend door begeleiders waardoor er veel kennis (van risico's, mogelijkheden etc.) in de hoofden van medewerkers zit en meestal niet actief in het zorgdossier moet worden opgezocht.
- Zodra er een incident is voorgevallen, denken medewerkers eraan om de MIC in te vullen. Dit wordt nauwgezet gedaan.
- In 2018 is besloten dat de MIC-commissie in plaats van één keer per jaar twee keer per jaar samen komt om regelmatig aandacht te hebben voor de veiligheid van zorg. In 2019 heeft de commissie twee keer overlegd.
- De Prisma Light training is georganiseerd voor alle begeleiders. De eerste dag vond plaats in oktober 2019 en het tweede dagdeel vindt plaats in februari 2020. De training biedt handvatten voor het analyseren van MIC's. Hierbij wordt gezocht naar sub- en hoofdoorzaken, en wordt toegewerkt naar een advies of verbetervoorstel. Teams zijn bij elkaar in de keuken gaan kijken en dat heeft geleid tot vernieuwde inzichten. Door deze training is de mate van bewustzijn bij begeleiders gegroeid; het heeft geleid tot verbeterpunten die verder worden uitgewerkt en er wordt actiever gepraat over de preventie van eventuele incidenten.
- De MIC-commissie heeft besloten vanaf 2020 ieder kwartaal samen te komen. Op deze manier kunnen acties beter worden opgevolgd. Er wordt in 2020 door de MIC-commissie kritisch gekeken naar de medicatieprocedure en medicatieveiligheid. De handreiking



medicatiebeleid gehandicaptenzorg 2019 zal worden geïmplementeerd.

- Bij sommige teams worden de meldingen structureel ingebracht tijdens de werkbespreking. Bij een aantal bewoners is duidelijk te zien dat de verbeterafspraken hebben geleid tot veiligere zorg (medicatie wordt minder vaak vergeten).

Wat kan beter?

- De risicokaart wordt in de dagelijkse praktijk weinig geraadpleegd en mist hierdoor toegevoegde waarde. Risico's kunnen begeleiders ook zien wanneer zij rapporteren, onder het kopje 'afspraken – risico's'. Hierop kan eenvoudig worden gerapporteerd. Desondanks komt het risicobeleid per bewoner te weinig uit de verf. Er is in 2019 door het verbeterteam een onderzoek gestart of er in het bewonersdossier op een andere manier vorm kan worden gegeven aan de risico's, waardoor veilige zorg aan de bewoner meer gaat leven bij zowel begeleider, bewoner als organisatie, en de zorg verbetert. Dit onderzoek loopt nog in overleg met de beheerder van het elektronisch cliëntendossier.
- De meeste incidenten komen voor in de categorie medicatie. Om de kans op medicatie-incidenten te voorkomen zal in 2020 worden onderzocht wat de mogelijkheden zijn van elektronische toedienregistratie.
- Het inbrengen van de MIC in de werkbesprekingen wordt niet in alle teams even consequent gedaan. Er komt aandacht voor de structuur van de teamoverleggen in 2020 om onder andere de meldingen (bijna) incidenten beter op te volgen.

- Bij de Okkernoot is regie op het eigen leven een belangrijke waarde. Regie op het eigen leven wekt de indruk dat onvrijwillige zorg niet voorkomt. Maar met de beste bedoelingen zien we ook bij de Okkernoot dat ‘zorgen voor’ de vrijheid van bewoners beperkt. De mobiele telefoon van de bewoner op kantoor bewaren om er voor te zorgen dat de bewoner voldoende nachtrust heeft, is zo’n voorbeeld. Wie mag dat bepalen? Wat zijn alternatieven? Begeleiders zullen in 2020 een e-learning ter beschikking krijgen via de VGN Academie over de Wet zorg en dwang. We gebruiken het jaar 2020 als overbruggingsjaar om de Wet zorg en dwang in het beleid te implementeren in nauw overleg met de cliëntenvertrouwenspersoon.
- In 2020 zal het proces rondom de zorgplanbesprekingen kritisch worden bekeken. Bij dit traject zal ook de aandacht voor aanmerkelijke risico’s op een andere manier vorm worden gegeven. In 2019 is hier al voorbereidend werk voor gedaan, wat verder zal worden uitgewerkt in 2020.
- Vanaf 2021 zal het huidige BEM-formulier worden vervangen door de BEM-materialen van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM). Zo kan er indien nodig eenvoudig informatie worden uitgewisseld met de apotheek en huisarts. Deze wijziging wordt gekoppeld aan de zorgplanbespreking van bewoners. In 2020 zal deze aanpassing worden voorbereid.

Pilot: vaker een werkbepreking

In 2019 is een team gestart met een pilot waarbij ze iedere maand twee werkbeprekingen met het hele team hebben, in plaats van één.

Het doel van deze pilot is onderzoeken of deze frequentie en daarnaast ook een andere opzet van de bespreking, zorgt voor meer diepgang en aandacht voor de (gezondheid)risico’s van bewoners.

Door vaker te overleggen, heeft dit team namelijk de mogelijkheid om elke werkbepreking structureel de individuele risico’s te bespreken en casuïstiek in te brengen.

In maart 2020 wordt de pilot geëvalueerd.

*Zie het hoofdstuk
‘Geprioriteerde actielijst’
voor een verdere
uitwerking van de
ontwikkelpunten.*

Zorgproces rond de individuele bewoner

Bij de Okkernoot staat de bewoner centraal. Daaromheen hebben we de zorg zo georganiseerd, dat de bewoners, jong en oud, een eigen, zo zelfstandig mogelijk leven kunnen leiden op hun eigen wijze.

Hoe gaat het nu?

Ons vertrekpunt: de bewoner

Door het lage verloop van bewoners en personeel, is er veel bekendheid onderling. Dat is voor de medewerkers van de Okkernoot heel vanzelfsprekend. De verbinding aangaan, er zijn voor bewoners. Dat maakt het wonen voor bewoners veilig, vertrouwd en overzichtelijk. We zijn trots op de zorg die wordt geboden bij de Okkernoot: de kwaliteit van de zorg, het kennen van de bewoner, de wijze van omgaan met bewoners, mooie woonlocaties, een eigen keuken waar dagelijks vers wordt gekookt, de warme sfeer, het kleinschalige karakter, dat typeert de Okkernoot.

De nadruk in het kwaliteitskader ligt op een lerende organisatie. Blijven ontwikkelen. Uiteraard blijven we bij de Okkernoot kritisch kijken naar de kwaliteit van zorg en blijven we volop in ontwikkeling, meegroeien met wijzigende zorgvragen en veranderende wettelijke, maatschappelijke en financiële kaders. Ontwikkeling en verandering, maar dan altijd met onze missie in het achterhoofd.

We zijn een woonvoorziening waar liefde en respect voor mensen met een verstandelijke beperking het hart van de organisatie vormen. De verbinding aangaan in de dagelijkse contacten blijft het uitgangspunt. Het is een 'en-en-verhaal', waarbij het contact tussen bewoners, verwanten en begeleiders leidend is. Het zorgplan is hierbij een belangrijk hulpmiddel.

Zorgplan

Alle bewoners van de Okkernoot hebben een digitaal zorgplan. In dit plan staat de zorg-, en ondersteuningsbehoefte van de bewoner centraal, inclusief opgestelde zorgdoelen en afspraken. Ieder jaar wordt het zorgplan geëvalueerd in een multidisciplinair overleg (MDO) en bijgesteld. Verwanten en/of vertegenwoordigers worden, in overleg met de bewoner, door de persoonlijk begeleider uitgenodigd voor de evaluatie. De afgelopen jaren was het betrekken van de bewoner bij zijn of haar zorgplan een aandachtspunt. Hierdoor zijn meer bewoners en verwanten (een deel van) de zorgplanbespreking aanwezig.

Samen met de bewoner wordt afgestemd hoe het zorgplan wordt opgesteld en geëvalueerd. Veel bewoners geven aan dat ze een voor- en nabespreking met hun persoonlijk begeleider prettiger vinden en willen niet bij het MDO zijn. Er is daarom gekozen voor meer maatwerk bij de evaluaties. Met bewoners die wel graag bij het MDO voor de zorgplanbespreking aanwezig zijn, wordt een agenda opgesteld, rekening houdend met zijn of haar wensen en vaardigheden. Desondanks vinden bewoners de bespreking een spannend moment. Het voelt voor velen als een 'beoordeling' en de inhoud van het zorgplan blijkt vaak te lastig.

Zinvolle dag

Bij de Okkernoot neemt het aantal oudere bewoners toe. Meer dan 55% van de bewoners van de Okkernoot is ouder dan 50 jaar. Binnen nu en 10 jaar zal dit percentage naar verwachting toenemen naar ruim 70%. Dat betekent van 36 naar 46 vijftigplussers. Onze oudere bewoners hebben andere zorg- en ondersteuningsbehoeften dan onze (jong)volwassen bewoners.

Bewoners die de pensioenleeftijd hebben bereikt, blijven in beginsel thuis, tenzij zij zelf de wens uitspreken om nog één of meerdere dagen of dagdelen naar dagbesteding te gaan. In het najaar van 2019 is een pilot 'zinvolle dag' gestart. Het doel hiervan is om oudere bewoners ook thuis een zinvolle invulling van de dag te bieden.

Op drie dagen in de week worden activiteiten aangeboden aan oudere bewoners die aansluiten bij hun interesses en waarbij de verbinding aangaan en de kwaliteit van bestaan belangrijke waarden zijn. De activiteiten zijn heel divers en gericht op ambiance, sfeer, sociale contacten, interesses delen, behoud van functies, ontspanning en zinvol bezig zijn.

Reacties van bewoners over de zinvolle dag

"De BelevensTafel is leuk: er zitten verschillende spelletjes op, ook met spreekwoorden en gezegden. Vaak doen we met z'n vieren memory of bingo aan de belevenistafel. Ik vind het leuk om te winnen.

We doen ook gym, bewegen met de bal. En knippen en plakken. Een kaart maken voor een begeleider die met pensioen gaat of begeleider die verandert van baan, of voor medebewoners of familie die jarig zijn."

Laatst hebben we bekende gebouwen getekend van Amsterdam. Paleis op de Dam, Vondelpark, Anne Frank Huis en de walletjes. Daar praten we dan over. De dingen die we maken, hangen we dan op de ramen in de huiskamer. Daar krijgen we leuke reacties op als mensen binnenkomen."

"Een beetje meer niks zou ik wel willen doen. Normaal is het drie dagen. Als er ook andere dingen te doen zijn die week, vind ik dat een beetje veel. Ik kleur ook graag zelf op mijn appartement of ga een stukje wandelen."

"Ik werk niet meer. Van mij mag het zo blijven. Gewoon meedoen. Leuk met al die mensen."

"We praten nu meer met elkaar."

Wat gaat goed?

- De Okkernoot is een organisatie waar warmte en een persoonlijke benadering voor alle bewoners en medewerkers hoog in vaandel staan. Het wonen bij de Okkernoot voelt voor de meeste bewoners als veilig, vertrouwd en overzichtelijk.
- Bewoners en verwanten worden steeds meer betrokken bij het opstellen van het zorgplan en structureel uitgenodigd voor de zorgplanbespreking.
- De schrijfvaardigheden van begeleiders ontwikkelen. Dit is terug te zien in de uitwerking van de zorgplanevaluaties. Doelen worden steeds beter SMARTI gemaakt.
- Oudere bewoners genieten van de zinvolle dagactiviteiten die zijn gestart in het najaar van 2019. Hun plezier zorgt voor een positief effect op meerdere gebieden, zoals meer onderlinge verdraagzaamheid op andere momenten, verbinding en leuke gespreksonderwerpen.

*Zie het hoofdstuk
'Geprioriteerde actielijst'
voor een verdere
uitwerking van de
ontwikkelpunten.*

SMARTI?
*S*pecifiek
*M*eetbaar
*A*cceptabel
*R*ealistisch
*T*ijsgebonden
*I*nspirerend

Wat kan beter?

- Veel bewoners vinden de zorgplanbespreking vaak een spannend moment. Dat willen we niet meer. Het moet juist een leuk moment worden, waarin de bewoner volledig centraal staat en zijn of haar wensen en behoeften kan uitspreken. We willen het zorgplan echt het plan ván de bewoner maken. In 2020 wordt gestart met het toewerken naar een zorgplan dat écht van de bewoner zelf is. Om dit te bereiken zal de opzet van het zorgplan en de zorgplanbespreking veranderen. Kleinere doelen, dichtbij en beschreven in de woorden van de bewoner.
- Eén persoon, één plan. De Okkernoot gaat in overleg met dagbestedingslocaties, bewoners en familie om te zorgen dat er afstemming komt tussen de diverse zorgplannen.
- Iedere bewoner heeft een persoonsbeeld, dat informatie bevat over de levensloop van de persoon en een beeld geeft van wie de persoon is. Het persoonsbeeld is bij veel bewoners niet up-to-date. In 2019 is gewerkt aan een nieuw organisatiebreed format.
- De verbinding aangaan in de dagelijkse contacten blijft het uitgangspunt. Het is een 'en-en-en-verhaal', waarbij het contact tussen bewoners, verwanten en begeleiders leidend is. Het zorgplan is hierbij een belangrijk hulpmiddel. Hierbij kan meer aandacht worden besteed aan beschrijven wat we doen, en doen wat we beschrijven.
- De zinvolle dag voor ouderen is in 2019 gestart als pilot. In december heeft er een evaluatie plaatsgevonden, op basis van feedback (plussen, minnen en ombuigingen) van bewoners en medewerkers. In 2020 wordt aandacht besteed aan het aanpassen van verbeterpunten om de 'zinvolle dag' een succes te houden.

Samenspel tussen bewoners, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers

Hoe gaat het nu?

Het netwerk

Dorpsgemeenschap

Ons beleid is erop gericht de bewoners veiligheid en een gevoel van geborgenheid te bieden waarmee zij zich thuis voelen. Niet alleen in het eigen appartement, eigen huis of de gezamenlijke ruimte, maar ook binnen de organisatie en de dorpsgemeenschap. De Okkernoot is sinds 1 mei 1975 met het dorp verbonden. Schoondijke hoort bij de Okkernoot en de Okkernoot hoort bij Schoondijke. Veel medewerkers van de Okkernoot wonen bovendien in het dorp zelf. Het is een dorp met circa 1500 inwoners.

Bewoners kunnen zelfstandig in het dorp al lopend of op de fiets het dorpsplein bereiken waar de supermarkt, slagerij, snackbar en een gezellige bistro te vinden zijn. Ook de fysiotherapeut, kapper en meerdere bushaltes zijn te voet bereikbaar. Veel bewoners doen mee aan dorpsactiviteiten zoals een jaarlijks voetbaltoernooi, buurtbarbecue, Halloweentocht etc. Wij vinden het heel waardevol dat bewoners zo ingebed zijn in de dorpsgemeenschap.

Een goede relatie komt van twee kanten. De Okkernoot vindt dat we ook zelf goede dorpsgenoten en goede burens moeten zijn en blijven. Zorgen dat de tuin er netjes bij ligt, actief deelnemen (niet alleen consumerend) bij dorpsactiviteiten, dragen bij aan goed buurtgenootschap en dat vinden we belangrijk. Daarnaast heeft de cliëntenraad zich hard gemaakt voor een bushalte in het centrum van Schoondijke. Er zijn er zelfs twee gekomen, en daar profiteert het hele dorp van.

Dagbesteding

Tijdens het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) in 2017 hebben alle geïnterviewden aangegeven dat ze het hebben van dagbesteding of werk belangrijk vinden. Het hebben van een zinvolle en structurele daginvulling geeft mensen voldoening, ritme en ook afleiding. Veel van onze bewoners gaan naar verschillende dagbestedingscentra of zorgboerderijen in de buurt. In een plattelandsgregio als Zeeuws Vlaanderen is het aanbod van dagbestedingslocaties beperkt en is de reisafstand naar sommige dagbestedingen meer dan 25 kilometer (enkele reis). Tijdens de economische crisis, toen er op het vervoer flink werd bezuinigd, heeft de Okkernoot vrijwilligers ingezet om het vervoer betaalbaar te houden om zo de keuze aan opties binnen de dagbesteding voor bewoners zo groot mogelijk te houden.

Dit is een enorm succes gebleken. Zo'n succes dat we de inzet van vrijwilligers bij het vervoer naar dagbesteding verder dan 25 kilometer als een toegevoegde waarde zien. De chauffeur is een schakel tussen de bewoner en de samenleving. Op heel natuurlijke wijze breidt het netwerk van de bewoner uit. Rijden voor de Okkernoot gaat verder dan de feitelijke 25 kilometer naar dagbesteding.

Zinvolle daginvulling

Sommige bewoners gaan ook na het behalen van hun pensioenleeftijd nog graag een aantal dagdelen per week naar dagbesteding. Anderen doen graag mee met de zinvolle dagactiviteiten op de 'zinvolle dag' bij de Okkernoot of genieten van hun eigen vrije tijd. Daarnaast dragen alle bewoners hun steentje bij aan het huishouden, ieder op een eigen manier (tafel dekken, koffie zetten, brood halen bij de supermarkt, vaatwasser inruimen, enzovoort).

De Okkernoot is een woonvoorziening en heeft zelf geen dagbestedingslocaties. De zinvolle dag is een zo gewoon mogelijke invulling van de dag voornamelijk gericht op de wat oudere bewoners. Het letterlijk thuis komen zitten, heeft plaats gemaakt voor een actievere en zinvollere invulling van hun dag. De zinvolle dag is opgestart in 2019 en liet al snel positieve gedragsveranderingen bij de deelnemers zien: meer in gesprek gaan met elkaar; minder onderlinge spanningen; meer energie en verhalen krijgen...

Verwanten en mantelzorgers

De contacten tussen verwanten en mantelzorgers van bewoners en de Okkernoot zijn heel laagdrempelig. Iedere bewoner heeft een persoonlijk begeleider die het contact met familieleden en/of vertegenwoordigers onderhoudt. Maar ook wanneer deze persoonlijk begeleider niet aan het werk is en er moet iets worden afgestemd, weten de andere teamleden en verwanten elkaar te vinden. In alle teams werken voornamelijk vaste medewerkers waarvan de meesten al lang bij de Okkernoot in dienst zijn. Dat maakt dat je elkaars verhaal kent. Niet alleen dat van de bewoner, maar ook dat van de familie. Familieleden springen regelmatig binnen voor een bakje koffie of helpen bij activiteiten.

Vrijwilligers

Vrijwilligers spelen een grote rol voor bewoners bij de Okkernoot. Er zijn 73 personen die vrijwilligerswerk doen bij de Okkernoot, waarvan er 53 enkel aan ons verbonden zijn in de rol van vrijwilliger. Hiervan zijn 35 vrijwilligers woonachtig in Schoondijke. We hebben vrijwilligers die in de zomer op een vaste avond in de week met bewoners gaan fietsen. Ook wordt er voorgelezen aan oudere bewoners. Een aantal medewerkers van de facilitaire dienst organiseert één keer per maand een knutselavond voor bewoners. Een groepje vrijwilligers uit de buurt zorgt er daarnaast voor dat onze bewoners 's morgens met een auto van de Okkernoot op hun dagbestedingsadressen in Terneuzen en Axel aankomen. Verder worden bewoners opgehaald om een terrasje te pakken of boodschappen te doen, en zijn bepaalde jaarlijks terugkerende festivals, zoals Rock voor Specials een vaste waarde... voor zowel bewoners als vrijwilligers.

Daarnaast organiseert de evenementencommissie (EVC) van de Okkernoot iedere zomerperiode de 'zomeruitstapjes'. Er worden dan allerlei activiteiten georganiseerd, zoals een fietstocht, spelletjesmiddag of fotoshoot, muziekactiviteiten, etc. Hier helpen veel vrijwilligers aan mee: door het organiseren van de activiteit, zoals een kleimiddag of dansles, maar ook door mee te gaan met uitstapjes. In de zomer van 2019 hebben de EVC en CR samengewerkt bij het organiseren van meerdere zomeractiviteiten. De onderlinge samenwerking en de activiteiten met de CR waren een groot succes en voor herhaling vatbaar!

Sociaal netwerk

Voor veel bewoners is het een hele uitdaging om een sociaal netwerk op te bouwen en te onderhouden. Ze hebben daar vaak extra ondersteuning bij nodig. Om het sociaal netwerk in beeld te brengen, is er binnen het persoonsbeeld een nieuw item gereserveerd met speciaal aandacht voor het netwerk van de bewoner, de rol die de persoon heeft in het leven van de bewoner en handige weetjes over de persoon. Te denken valt aan verjaardagen van contacten, trouwdatums, jubilea, etc. Bovendien wordt in 2020 de mogelijkheid gecreëerd om het sociaal netwerk van de bewoner in het elektronisch cliëntendossier (ECD) visueel in kaart te brengen. We verwachten dat dit voor veel bewoners een leuke activiteit is om samen met begeleiding te doen. Met de vereiste toestemming van betrokkenen, volgens de algemene verordening gegevensbescherming (AVG), gaan we het vernieuwde persoonsbeeld en sociale kaart in 2020 implementeren.

Daarnaast is de Okkernoot in 2019 aangesloten bij een werkgroep die bestaat uit medewerkers van meerdere gehandicaptenzorgorganisaties in Zeeland. Het doel van deze werkgroep is om ontmoetingsavonden te organiseren voor mensen met een verstandelijke beperking, om het netwerk op een veilige, laagdrempelige en gezellige manier uit te breiden. De werkgroepleden zijn tijdens deze avond ook aanwezig en ondersteunen waar nodig in het aangaan van contacten of uitwisselen van contactgegevens. Meer dan tien bewoners van de Okkernoot hebben deze ontmoetingsavond bezocht en hadden het enorm naar hun zin. De werkgroep wil in 2020 weer één of twee ontmoetingsavonden organiseren.

Reactie van bewoners over de ontmoetingsavond

“De ontmoetingsavond was op een leuke locatie in Middelburg, weer eens wat anders dan waar de Okkernoot normaal bijeenkomsten organiseert. Ik zag andere mensen van andere instellingen. Ik had daarmee op school gezeten maar ze al lang niet gezien. Toevallig kwam ik daar ook mensen tegen die ik via andere vrienden en werk kende. Heb leuke gesprekken gehad.”

“Ik vond het heel gezellig ja”.

“Het was leuk met z’n allen in de auto ernaar toe en terug met de muziek aan”.

Wat gaat goed?

- Bewoners en hun sociaal netwerk zijn veelal gekend. Door begeleiders, door medebewoners.
- In het eerste kwartaal van 2019 zijn medewerkersbijeenkomsten geweest waarin gebrainstormd is over een aantal thema's, waaronder de positionering van de Okkernoot in het dorp: wat kunnen wij voor Schoondijke betekenen? Vanuit het idee Schoondijke is goed voor de Okkernoot, de Okkernoot wil goed zijn voor Schoondijke, hebben we dorpsgenoten en burens uitgenodigd voor het tuinconcert van muziekvereniging OKK in de tuin van de Okkernoot. We willen daarnaast ons 45-jarig bestaan in 2020 samen met en in het dorp vieren, het Moaneblussers-comité heeft gebruik gemaakt van onze vergaderfaciliteit en bewoners helpen mee om vlaggetjes te maken ter gelegenheid van 75 jaar bevrijding.
- Er is aandacht voor het creëren van sociale, gezellige momenten. Afgelopen jaar zijn er in de zomer vier eetavonden in de tuin van de Okkernoot georganiseerd. Een aantal keer waren er foodtrucks, een andere keer barbecue. Bewoners en belangstellenden met hun ouders waren uitgenodigd. Dit zorgde voor een ontspannen manier om met elkaar kennis te maken en bij te praten.
- De zinvolle dag op de Okkernoot is een succes.
- Voor de zomeruitstapjes was er dit jaar een mooie samenwerking tussen de EVC en de CR. De CR heeft met een aantal bewoners meerdere leuke uitstapjes ondernomen, naast de jaarlijkse zomeractiviteiten van de EVC. Hierdoor waren er extra veel keuzemogelijkheden.

Wat kan beter?

- In 2020 zal een start worden gemaakt met de implementatie van het nieuwe persoonsbeeld. De doorlooptijd van dit project is door het verbeterteam onderschat. Het project vernieuwd persoonsbeeld heeft ons veel informatie opgeleverd waar we van geleerd hebben. Aandacht voor het tijdsplan en verwachtingsmanagement is voor verbetering vatbaar.
- De zinvolle dag wordt de komende jaren verder ontwikkeld en medewerkers krijgen deskundigheidsbevordering.
- Er ontbreekt een duidelijk overzicht van de interesses en behoeften van vrijwilligers. Hierover is tot op heden geen duidelijke coördinatie geweest. De komende jaren wordt het vrijwilligersbeleid verder uitgewerkt. Vrijwilligers worden in de toekomst namelijk nog belangrijker dan ze nu al zijn.
- Begeleiding en verwanten stemmen vaak artsenbezoeken met elkaar af. Wie gaat waar mee naartoe? Na een artsenbezoek kan door begeleiding een sjabloon met een aantal vaste vragen in het ECD worden ingevuld, waardoor de informatie volledig en overzichtelijk wordt gerapporteerd. Op advies van de cliëntenraad maken we dit sjabloon in 2020 ook beschikbaar voor verwanten; wat bijdraagt aan de overdracht.

*Zie het hoofdstuk
'Geprioriteerde actielijst'
voor een verdere
uitwerking van de
ontwikkelpunten.*

Eigen regie

Bij de bewoners en medewerkers van de Okkernoot lijkt 'eigen regie' ondertussen in het DNA te zitten. We vinden het belangrijk dat bewoners de ruimte ervaren om zoveel mogelijk hun eigen leven te kunnen leiden.

Hoe gaat het nu?

Sinds 'regie op eigen leven' als project in 2016/2017 werd aangekaart, is het enorm gaan leven bij bewoners. Bewoners benoemen het thema zelf nog regelmatig in dagelijkse gesprekken. Het creëert interessante dialogen tussen medebewoners, tussen bewoners en medewerkers en tussen medewerkers.

In alle teams komt eigen regie aan bod. De begeleidingsteams, maar ook team facilitaire dienst. In teamoverleggen komen vragen aan bod als 'Tot waar loopt eigen regie eigenlijk?', en 'Als ik mij nou zorgen maak over de gezondheid van de bewoner, omdat hij keuzes maakt die naar mijn idee zijn gezondheid op de lange termijn schaden, maar hij beroept zich op zijn eigen regie, hoe ga ik daar dan mee om?'. Ethische dilemma's worden met elkaar gedeeld. Het is essentieel voor goede zorg dat we over zulke vraagstukken blijven nadenken en op onszelf en elkaar blijven reflecteren.

Voor veel begeleiders van de Okkernoot ligt de uitdaging om meer 'met de handen op de rug' te begeleiden. Vaker zouden vragen mogen worden gesteld als 'Kan de bewoner dit zelf?', 'Brengt dat risico's met zich mee... en zijn die risico's de moeite waard om te nemen of kunnen we die beperken?'.

Dit alles om bij te dragen aan een omgeving waarin de bewoner kan groeien en zich kan ontwikkelen.

We zijn namelijk nog steeds geneigd meer te zorgen vóór in plaats van te zorgen dát.. Dit heeft als gevolg dat begeleiders sommige dingen sneller overnemen of oplossen voor een bewoner, in plaats van een situatie te creëren waarin diegene het zelf (deels) kan doen. Begeleiders gaven als verklaring hiervoor de werkdruk: "Elke verzorgingsbehoeftige bewoner willen we binnen een redelijke termijn verzorgen. Als we zo nu en dan niet overnemen dan duurt de verzorging wel erg lang en is dat ten nadele van andere activiteiten of medebewoners."

Op basis van de zorgbehoefte is de werkdruk geobjectiveerd en zijn er in 2019 nieuwe begeleiders aangenomen en worden vaker dubbele diensten ingezet, met als doel de werkdruk te verminderen en wat vaker tijd te creëren voor activiteiten met bewoners. De dubbele diensten zijn soms hard nodig, in verband met de in hoog tempo toenemende verzorgingsbehoefte van bewoners. Er is vastgesteld dat een behoorlijk aantal bewoners een te lage indicatie heeft en herziening van de indicatie nodig is.

In 2016 is gestart met een interne zorgpoule met vaste begeleiders. In 2019 zijn er ontwikkelingen geweest waardoor een aantal medewerkers van de huishoudelijke dienst nu onder verantwoordelijkheid van een begeleider verschillende bewoners van de Prins Bernhardstraat helpt bij het opstarten van de dag. Deze extra inzet op een piekmoment als de ochtenden op werkdagen maakt dat de werkdruk afneemt doordat er letterlijk meer handen 'aan het bed' zijn en de bewoners de dag goed, tijdig en ontspannen kunnen opstarten zodat zij op tijd naar de dagbesteding kunnen.

De zorgpoule activiteiten zijn geëvalueerd in december 2019. Uit deze evaluatie komt naar voren dat de zorgpoule bij bewoners en begeleiders goed bevalt. Indien er vraag is, kan de zorgpoule worden uitgebreid naar andere locaties. Daarnaast wordt naar aanleiding van de evaluatie deskundigheidsbevordering onderzocht om te zorgen dat alle zorgpoule medewerkers in staat zijn om de verzorgende taken zelfstandig uit te voeren.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Vrijheidsbeperkende maatregelen mogen alleen worden ingezet als daar een goede reden voor is en na zeer zorgvuldige afweging. Situaties waarin dit mogelijk zou kunnen voorkomen zijn situaties waarbij er sprake is van ernstige overlast voor medebewoners, agressie als gevolg van overprikkeling en angst bij de bewoner om te vallen.

Bij de Okkernoot willen we dat vrijheidsbeperkende maatregelen minimaal worden ingezet. De maatregelen die worden toegepast, zijn veelal gericht op het vergroten van de veiligheid van de bewoner en zijn/haar omgeving. Deze maatregelen worden ingezet in overleg met, of zelfs op verzoek van de bewoner en zijn of haar verwanten.

Het uitgangspunt is dat we samen met de bewoner en diens verwanten of vertegenwoordiger(s) zoeken naar maatwerk: de minst ingrijpende afspraak waarbij kwaliteit van bestaan en de reden van de maatregel of afspraak worden gewogen. Meestal wordt er een win-win situatie gevonden. Toch zien we dat met de beste intenties de betrokkenheid van begeleiders en verwanten en het 'zorgen voor' de vrijheid van bewoners soms beperkt. Kritisch blijven kijken naar het eigen handelen heeft onze aandacht.

In goed overleg

Wanneer een bewoner overprikkeld is en daardoor met een kort lontje naar medebewoners reageert, voorstellen om in het eigen appartement te eten. Ervaring leert dat zowel de overprikkelde bewoner zelf, als de medebewoners dit prettig vinden.

Op dit moment is er een bewoner die samen met zijn wettelijk vertegenwoordiger gevraagd heeft om een bedhek. Dit om te voorkomen dat hij 's nachts wegens fysieke klachten uit bed zou kunnen rollen. Hij voelt zich hierdoor veiliger.

Wat gaat goed?

- 'Eigen regie' is een begrip dat eigenlijk iedere bewoner van de Okkernoot wel kent.
- Door het ontwikkelen van zinvolle dagactiviteiten voor ouderen in 2019 kunnen gepensioneerden bij de Okkernoot de keuze maken of zij zelf hun dag willen invullen of één of meerdere dagen willen deelnemen aan de zinvolle dag.
- In 2019 zijn we gestart met een samenwerking met de arts voor verstandelijk gehandicapten. Voorheen moesten bewoners van de Okkernoot altijd naar Goes (in totaal twee uur reistijd) voor een consult. Nu houdt de arts drie tot vier keer per jaar bij de Okkernoot spreekuur en kunnen bewoners ervoor kiezen naar dit spreekuur te gaan. Dit is voor bewoners, verwanten en begeleiders fijn, want scheelt veel reistijd en maakt de mogelijkheid tot overleg laagdrempeliger.

*Zie het hoofdstuk
'Geprioriteerde actielijst'
voor een verdere
uitwerking van de
ontwikkelpunten.*

Wat kan beter?

- Bij het zorgproces rond de individuele bewoner wordt beschreven dat de Okkernoot de ambitie heeft om het zorgplan echt ván de bewoner te maken. Het werken aan kleinere doelen, in de woorden van de bewoner, draagt bij aan de eigen regie en ontwikkeling van bewoners.
- In 2019 is er contact gezocht met een aantal andere dagbestedingslocaties in Zeeuws-Vlaanderen die nog niet worden bezocht door bewoners van de Okkernoot. Door actiever contact te leggen met mogelijke dagbestedingslocaties, willen we de keuzemogelijkheden voor bewoners vergroten.
- In 2020 gaat de nieuwe Wet zorg en dwang van start. Deze nieuwe wet heeft als uitgangspunt "Nee, tenzij...". Dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de bewoner of zijn omgeving. De Okkernoot heeft niet de intentie om de vrijheid van bewoners te beperken. Zeker niet! Toch zien we dat er soms nog blinde vlekken zijn. De Wet zorg en dwang vraagt van de professional dat hij enkel als het niet anders kan de bewoner beperkt en dat hij dit bewust en onderbouwd doet. In 2020 zullen we de wet in het beleid implementeren en zorgen dat het gaat leven. Het leertraject 'Wet zorg en dwang' van de VGN Academie willen we daar onder andere voor inzetten.
- We zorgen dat de nieuwe cliëntenvertrouwenspersoon laagdrempeliger te benaderen wordt, doordat zij vanaf 2020 regelmatig op de Okkernoot zal komen om bewoners te ontmoeten en bevragen.

Bewonerservaringen

In de zomer van 2017 heeft de Okkernoot onderzoek gedaan naar cliëntervaringen, door middel van persoonlijke interviews. In totaal heeft 94% van de bewoners deelgenomen aan het onderzoek. In 2020 staat het volgende onderzoek gepland.

Hoe gaat het nu?

Tijdens de interviews reageerden veel bewoners heel positief op de interviews. De persoonlijke wijze waarop we vorm hebben gegeven aan de cliënttevredenheidsonderzoeken werd door veel bewoners gewaardeerd. Uit de interviews kwam naar voren dat bewoners van de Okkernoot over een breed scala aan onderwerpen heel tevreden zijn. Denk aan de begeleiding, het wonen, de ruimte om eigen beslissingen te nemen en hun vrije tijd.

Bewoners waren wat kritischer over de persoonlijke aandacht en tijd van begeleiders en over hun dagbesteding/werk. Velen gaven aan dat het contact met begeleiding heel goed verloopt en vinden het jammer dat de administratieve taken (als rapporteren en het regelen van praktische zaken) ten koste gaan van de persoonlijke tijd met begeleiding.

Bij de vragen over dagbesteding/werk gaven bewoners onder andere aan dat zij hun collega's niet altijd aardig vinden en dat er soms wat meer afwisseling zou mogen zijn. Over de begeleiding op dagbesteding/werk waren de meesten positief.

In de opvolging van de interviews met bewoners, hebben we deze persoonlijke aanpak ook als uitgangspunt genomen. Tijdens de interviews heeft de onderzoeker namelijk, indien van toepassing, de toelichting van bewoners op hun meerkeuzeantwoorden genoteerd. Hierdoor ontstond meer inzicht in de onderbouwing van bewoners voor bepaalde antwoorden. Aan bewoners is gevraagd of zij toestemming gaven dat begeleiding het interview mocht inzien. In geval van toestemming heeft de persoonlijk begeleider samen met de bewoner het gehele interview doorlopen. Deze gesprekken hebben in sommige gevallen geleid tot hele concrete acties.

Wat gaat goed?

- In 2019 zijn er meer begeleidingsuren ingezet om de werkdruk te verminderen. De extra handen waren vaak hard nodig vanwege de toenemende verzorgingsbehoefte van bewoners. Veel bewoners genieten ervan om samen met medebewoners en begeleiding activiteiten te ondernemen. Hier is wat meer ruimte voor.
- De afgelopen jaren is in werkbesprekingen meerdere keren teruggekomen op de wensen van bewoners die voortkwamen uit de cliënttevredenheidsonderzoeken. De antwoorden van bewoners zijn eenvoudig terug te vinden in het ECD. Door nogmaals de interviews te doorlopen, kwamen we erachter dat veel van de aangegeven punten van bewoners op één of andere manier zijn opgepakt.

Wat kan beter?

- Persoonlijke aandacht blijft een aandachtspunt: het zoeken naar een balans tussen contacten met bewoners enerzijds, rekening houdend met de toenemende zorgzwaarte en zorgbehoefte, praktische zaken die begeleiding voor bewoners regelt, en de administratieve taken die nu eenmaal horen bij het werk.
- De indicaties herzien omdat deze bij sommige bewoners, met name de ouderen en degene die al lang bij de Okkernoot wonen, niet meer aansluiten bij de werkelijke zorgbehoefte van de bewoner.
- Er blijft aandacht voor het uitbreiden van de dagbestedingsmogelijkheden en werkvoorzieningen voor bewoners.

*Zie het hoofdstuk
'Geprioriteerde actielijst'
voor een verdere
uitwerking van de
ontwikkelpunten.*

Betrokken en vakbekwame medewerkers

De laatste jaren heeft de Okkernoot op verschillende manieren geïnvesteerd in teamreflectie en bijscholing. Jaarlijks vinden meerdere reflectiebijeenkomsten per team plaats en ieder jaar wordt bij één locatie de methodiek Beelden van Kwaliteit georganiseerd. Reflectie en feedback zijn van groot belang voor kwaliteitsverbeteringen. We zien individuele begeleiders en teams hierin groeien, maar we zien ook dat er nog veel ontwikkeling mogelijk is in (zelf)reflectie en het geven van feedback. Hier blijven we structureel aandacht aan geven.

Hoe gaat het nu?

Werken met liefde en respect

De Okkernoot is een woonvoorziening waar liefde en respect voor mensen met een verstandelijke beperking het hart van de organisatie vormen. Dit is voelbaar in de gehele organisatie. De Okkernoot wil als werkgever hetzelfde doen als wat de medewerker nu voor de bewoner doet. Een goed werkgever zijn en blijven, en ook net dat stapje extra doen.

In 2019 had ieder team een CiEP-teamdag (Change into Excellent Performance) met de begeleiders en het managementteam. De dag werd begeleid door een CiEP-coach. Als team, uit de waan van de dag, samen terugblikken, feedback geven, elkaar inspireren en samen vooruit kijken, geeft ruimte aan het team om te groeien en te leren.

Dat helpt een team om effectiever te handelen en goede keuze te maken en zorgt voor minder stress. Zo'n teamdag willen we regelmatig aan teams aanbieden in de toekomst.

Teamreflectiebijeenkomsten

Afgelopen jaren is veel aandacht uitgegaan naar teamreflectie. In 2019 heeft ieder begeleidersteam twee teamreflectiebijeenkomsten gehad. Deze reflectiebijeenkomsten worden geleid door een externe vaste coach. Er is ruimte voor casuïstiekbespreking. Ieder teamlid bedenkt vooraf een casus en tijdens de teamreflectie wordt afgestemd welke casussen zullen worden besproken.

Daarnaast is er ruimte voor reflectie op één van de reflectiethema's uit het kwaliteitskader:

- de toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de bewoners;
- het proces rond de individuele bewoner;
- de kwaliteit van de relatie tussen bewoners en begeleiders;
- borging van veiligheid.

Ieder half jaar wordt per team een reflectiebijeenkomst georganiseerd. Aan één reflectiethema worden twee bijeenkomsten besteed. De bijeenkomsten sluiten af met een samenvattend verslag, opgesteld door het team. Elk verslag bevat een terugblik naar de bijeenkomst, een vraag over positieve punten en verbeterpunten, en tot slot ruimte voor concrete afspraken over de genoemde verbeterpunten.



Vanuit het hart, gewoon doen!

Begeleiders geven aan de teamreflecties en casuïstiekbespreking te waarderen. We merken dat er in teams meer feedback gegeven wordt. We zien ook dat hier nog veel in te leren valt. Steeds meer teams implementeren een moment voor intervisie in hun werkbesprekingen.

Beelden van Kwaliteit

Naast bovenstaande teamreflecties organiseert de Okkernoot ieder jaar voor één van de teams de methodiek Beelden van Kwaliteit. Voor dit project gaat een opgeleide onderzoeker op locatie observeren hoe het er in de dagelijkse praktijk aan toegaat. De onderzoeker heeft de opdracht een observatieverslag te maken, dat werkt als een spiegel waarin begeleiders zichzelf aan het werk zien. De kernvragen in die observatie zijn: hoe gaan begeleiders de verbinding met bewoners aan? En: hoe draagt die verbinding bij aan het eigen initiatief en de ontwikkeling van bewoners?

Het verslag wordt vervolgens gelezen door een panel dat in gesprek gaat met het team. Vervolgens vindt er na een paar maanden nog een reflectie-moment plaats waarin de leermomenten nogmaals worden besproken.

Twee teams van de Okkernoot hebben ondertussen de hele cyclus van Beelden van Kwaliteit doorlopen. We zien dat er kort na de bijeenkomsten veel enthousiasme is bij begeleiders voor reflectie, maar dat dit na verloop van tijd afneemt en dat het leven van alledag weer het voortouw neemt.

Bijscholing

Zoals gepland hebben we afgelopen jaar meer geïnvesteerd in verdiepende trainingen. Het jaar 2019 was een jaar met diverse meerdaagse trainingen. Hoewel veel begeleiders enthousiast zijn over het scholingsaanbod, hebben

ze dit jaar de scholing ook als behoorlijk veel ervaren, met name het najaar. Voor komende jaren is het van belang te zoeken naar een goede balans in het scholingsaanbod van de Okkernoot.

Medewerkers kunnen daarnaast zelf scholingen aandragen voor professionele of persoonlijke ontwikkeling. Bij individuele scholingsverzoeken wordt facilitering afhankelijk gesteld van de relevantie die de betreffende scholing heeft voor de functie-uitoefening, zoals omschreven in het scholingsbeleid van de Okkernoot.

Wanneer er interessante trainingen in de buurt zijn, worden medewerkers geïnformeerd zodat zij zelf kunnen bepalen of ze hier interesse in hebben. In dat geval betaalt de Okkernoot de kosten van de training en bezoeken medewerkers de training in eigen tijd.

Leren lukt beter wanneer het als zinvol voor de dagelijkse praktijk wordt ervaren

De komende jaren willen we inhoudelijke cursussen blijven aanbieden voor medewerkers van de Okkernoot. Hiermee spelen we in op thema's die spelen bij bewoners en de interesse hebben van begeleiders: sociale media, communicatie, seksualiteit, emotionele ontwikkeling, veroudering bij mensen met een verstandelijke beperking.

Daarnaast zijn bepaalde trainingen van belang om verzorging en ondersteuning te kunnen blijven bieden aan de verouderende doelgroep. Trainingen die gaan over ADL-zorg (algemene dagelijkse levensverrichtingen) en PDL-zorg (passiviteiten van het dagelijkse leven) zullen de komende jaren verder worden verzorgd.

Zie het hoofdstuk
'Geprioriteerde actielijst'
voor een verdere
uitwerking van de
ontwikkelpunten.

Wat gaat goed?

- Veel medewerkers van de Okkernoot zijn leergierig en tonen zich betrokken in het volgen van scholingen. Het volgen van scholing zorgt voor meer bewustwording en soms een andere, vernieuwde kijk. We horen dit terug in de dagelijkse gesprekken van begeleiders en de omgang met bewoners.
- Intervisie, casuïstiekbespreking, teamreflectie... worden steeds meer geïmplementeerd in de bestaande overleggen, in plaats van dat het 'losstaande' trainingen zijn.

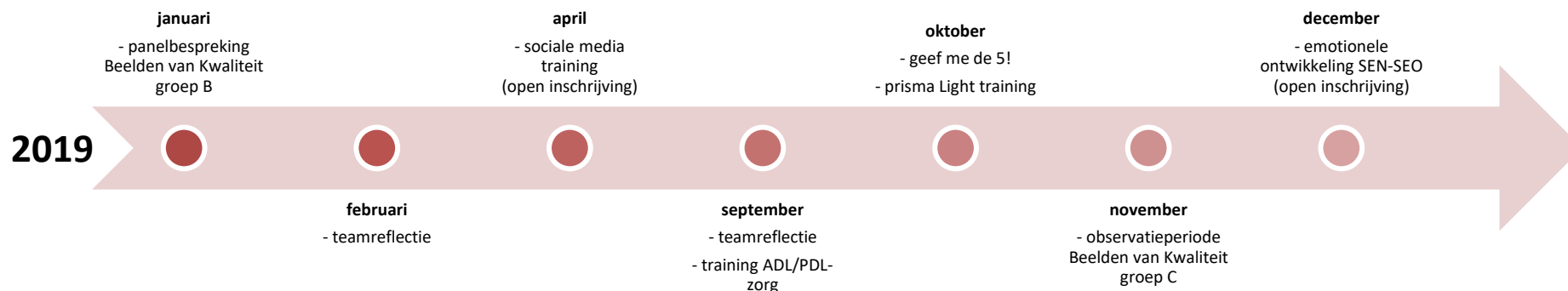
Wat kan beter?

- Het vinden van een goede balans in het scholingsaanbod heeft onze aandacht. Begeleiders ervaren dat ze al vaak 'terug moeten komen' (voor werkbesprekingen, scholingen, zorgplanbespreking etc.) en we willen bijdragen aan een prettige werkdruk.
- In 2019 zijn we niet toegekomen aan het uitwerken van intranet, maar dit willen we de komende jaren wel verder uitwerken. Het gebruik van intranet kan de interne communicatie bevorderen en zorgt voor één centraal punt waar medewerkers specifieke informatie kunnen opzoeken.

Wat staat er op de planning?

In 2020 staan gepland:

- vervolg Prisma Light training;
- vervolg Beelden van Kwaliteit;
- vervolg en tweede groep Geef me de 5!;
- infectiepreventietraining;
- ARGOS-training voor één team;
- tweejaarlijkse teamreflectiebijeenkomsten;
- volledige BHV-training voor alle begeleiders;
- ADL-training voor zorgpoule;
- aangevuld met interessante trainingen op basis van open inschrijving en individuele scholingstrajecten.



Figuur 9 Bijscholing en teamreflecties in 2019

Reflectie vanuit medezeggenschap

De reflectie van de cliëntenraad en ondernemingsraad op het rapport is een vast onderdeel van het kwaliteitsrapport en is heel waardevol. Op 28 juli 2020 (OR) en 11 augustus 2020 (CR) hebben er kritische en inspirerende dialogen plaatsgevonden met een afvaardiging van het MT. Dit heeft geleid tot diverse aanpassingen in het kwaliteitsrapport en heeft bijgedragen aan de prioritering van actiepunten. Naar aanleiding van de reflectiegesprekken hebben de CR en OR verslag gemaakt.

CR over het kwaliteitsrapport 2019



Het kwaliteitsrapport geeft een goede weergave van alles wat er speelt binnen De Okkernoot om de kwaliteit van het aanbod te onderhouden en waar nodig verder te verbeteren. Het legt de basis voor nader beleid en concrete plannen.

De kwaliteit van het werk van De Okkernoot wordt bepaald door de inzet van de medewerkers en een goede samenwerking tussen alle geledingen. 2019 wordt in het bijzonder gekenmerkt door de komst van de nieuwe bestuurder Martin Schoolmeester. De cliëntenraad heeft de samenwerking met Martin als zeer inspirerend ervaren en als een impuls voor verdere groei in kwaliteit.

De cliëntenraad heeft in het verslagjaar verbeteringen besproken en/of voorgesteld over onder meer de volgende punten:

- het verder optimaliseren van het zorgplan;
- goede verhoudingen tussen de cliënt, de medewerkers en de ouders/verwanten, de zogenaamde driehoek;
- een noodzakelijke en verantwoorde deskundigheidsbevordering, o.a. gelinkt aan de ouder wordende bewoner;
- het voorkomen van medicatie-incidenten;
- een goede communicatie tussen de medewerkers;
- dagbesteding gericht op de individuele behoeften van de bewoners;
- een zinvolle dag voor met name de oudere bewoners. Aanleiding hiertoe waren mede de spelletjes die de cliëntenraad in de zomermaanden op woensdag en vrijdag organiseerde.
- de mogelijkheden en valkuilen van de sociale media;
- regie op eigen leven.

Dit is het kwaliteitsrapport 2019. Toch ontkomen we er niet aan om even stil te staan bij de coronacrisis die ons overviel in het eerste kwartaal van 2020. Hierdoor kwamen allerlei nieuwe onderwerpen als prioriteit naar voren. Dat betekent dat de genoemde aandachtspunten ook in 2020 en 2021 de nodige aandacht zullen vergen.

We houden er aan om hier nogmaals onze oprechte dank uit te spreken aan alle medewerkers voor hun onvermoeibare inzet en creativiteit om het onze bewoners zo veel mogelijk naar de zin te maken.

OR over het kwaliteitsrapport 2019



De OR is gevraagd om een reflectie te schrijven over het kwaliteitsrapport 2019. Als eerste wil de OR opmerken dat het een duidelijk en overzichtelijk kwaliteitsrapport is. In de opbouw zien wij een positieve schrijfwijze en duidelijke lijn uitgezet naar andere documenten die beschreven zijn door de manager kwaliteit en zorg. De OR vindt het kwaliteitsrapport een meerwaarde hebben voor de Okkernoot. Dat het kwaliteitsrapport positief geschreven is betekent niet dat er niet kritisch gelezen en naar gekeken is door de ogen van de medewerkers “de OR” voor verbeterpunten.

Tijdens het bespreken van het kwaliteitsrapport met bestuurder Martin en manager kwaliteit en zorg Anouk is er gediscussieerd over de punten:

- VOG;
- Het schrijven van rapportage;
- Afhandelen van MIC meldingen;
- Geven en ontvangen van feedback;
- Scholingbeleid.

Zowel de OR als het MT vinden het essentieel om aandacht te blijven besteden aan het geven en ontvangen van feedback. Het MT ziet door teamdagen, cursus in een aantal teams dat dit vaker en beter gebeurt dan voorheen maar er is nog winst te behalen. Feedback blijft een aandachtspunt omdat het belangrijk is om te groeien zowel als organisatie als individu.

In de laatste jaren is er meer aandacht besteed aan het (bij)scholen van medewerkers. Het is belangrijk om mee te blijven gaan met de vernieuwingen in de gezondheidszorg. Dit biedt voordelen en groeimogelijkheden voor de Okkernoot maar ook voor de individuele medewerkers.

Het vraagt uiteraard wel tijd, energie en het levert regelmatig extra werkdruk op voor de medewerkers. De OR geeft het MT mee dat een duidelijk inzicht wat er van de medewerker verwacht wordt qua bijscholing van belang is. Om de werkdruk te verlagen zou de medewerker meer vrijheid kunnen worden gegeven in “tijdsplanning” wanneer de bijscholing gedaan moet worden. Het kan bijdragen aan een gevoel van minder werkdruk en eigen regie in (bij)scholing. Een voorbeeld hiervan is dat de BHV-cursus voor medewerkers die gepland stond voor 2020 en doorgeschoven wordt naar 2021 (i.v.m. de COVID-19-pandemie). Medewerkers nu al de keuzevrijheid geven om in 2020 toch de BHV-cursus te doen, kan de druk verlichten op volgend jaar. Het MT neemt dit advies over en gaat kijken wat mogelijk is.

Het kwaliteitsrapport geeft volgens de OR een realistisch beeld van de zorg die wij bieden op de Okkernoot, zowel in wat er goed gaat als in wat er beter kan. Wij onderschrijven dan ook de inhoud van dit rapport.

Bestuurlijke reflectie

In de voorgaande hoofdstukken is uiteengezet hoe we werken, welke kwaliteitsverbeteringen in ontwikkeling zijn en welke aandachtspunten wij nog verder willen verbeteren. In dit hoofdstuk blikt Martin Schoolmeester, sinds 1 januari 2019 bestuurder van de Okkernoot, terug op zijn eerste jaar als bestuurder. Daarnaast kijkt hij vooruit: waar liggen prioriteiten? Waar willen we naar toe werken?



In dit derde kwaliteitsrapport van Stichting de Okkernoot is geëvalueerd wat we in 2019 hebben gedaan en welke plannen en doelen we hebben voor het komende jaar. In deze rapportage beschrijven we onder andere hoe de Okkernoot vanuit de eigen visie invulling geeft aan het landelijk vastgestelde kwaliteitskader en hoe de Okkernoot invulling geeft aan de verschillende bouwstenen.

Het jaar 2019 stond voor mij als nieuwe bestuurder in het teken van het kennismaken met de bewoners en hun verwanten, onze medewerkers en met de stakeholders van de Okkernoot. Naast de kennismaking hebben wij ook de tijd genomen om aan elkaar te wennen en samen vernieuwingen door te voeren. Een nieuwe bestuurder brengt altijd nieuwe ideeën mee. Ik wil die nieuwe visies en ideeën graag met alle betrokkenen delen en waar mogelijk ook verder uitwerken met inbreng van de medewerkers. Om dit te realiseren hebben we met het managementteam een aantal medewerkersbijeenkomsten georganiseerd in februari en maart 2019.

Tijdens deze bijeenkomsten stonden de toekomstplannen van de Okkernoot centraal en konden alle medewerkers hun mening en opvattingen delen. Onder andere hebben we besproken hoe het dorp Schoondijke ten opzichte van de Okkernoot staat. Aangezien een groot aantal medewerkers in het dorp woont, konden zij veel waardevolle informatie geven.

We hebben ook uitvoerig gesproken over de manier waarop de bewoners invulling kunnen geven aan hun dagen. Mij was opgevallen dat er veel oudere bewoners binnen de Okkernoot wonen die een andere zorgvraag hebben dan de jongere bewoners. Een deel van de oudere bewoners gaat naar de dagbesteding. Toen ik aan deze groep bewoners (en aan hun wettelijke vertegenwoordigers) vroeg wat zij op de dagbesteding hadden gedaan, kreeg ik regelmatig een onbevredigend antwoord. Vaak vertelden zij dat ze 'niets' hadden gedaan. De oudere bewoners die geen dagbesteding hadden, liepen vaak doelloos door de gangen of gingen zelf een wandeling door het dorp maken. Al snel ontstond het idee dat we deze ouderen zelf de keuze wilden geven of ze wel of niet naar de dagbesteding willen gaan. Na een periode van voorbereiding is na de zomerperiode de *Zinvolle dag* van start gegaan. De oudere bewoners straalden en hebben een doel gedurende de dag. Dit doel bestaat uit het doen van allerlei verschillende zinvolle activiteiten, terugkijken naar vroeger en bovenal genieten van hun *Zinvolle dag*. Immers: een dagbesteding moet zinvol zijn en ook zinvol blijven. Het management van de Okkernoot heeft een ook aanvraag gedaan bij de Stichting Steunfonds De Okkernoot om een belevenistafel gesponsord te krijgen. Na een goede en effectieve bijeenkomst met het bestuur van Stichting Steunfonds mochten we een belevenistafel aanschaffen. In het komende jaar zullen we de *Zinvolle dag* verder gaan professionaliseren.



Vanuit het hart, gewoon doen!

De nieuwe medewerkersbijeenkomsten die ik in 2019 samen met het managementteam heb georganiseerd, willen we in de toekomst voortzetten. De bijeenkomsten waren nieuw voor de medewerkers en hebben ons de gelegenheid geboden om kennis te maken en gericht samen te praten buiten de muren van de Okkernoot. We hebben van alle medewerkers in kaart kunnen brengen wat hun visie is op een aantal belangrijke zaken en hoe er door hen naar de toekomst wordt gekeken.

In verbinding met de medewerkers zullen we zaken gaan veranderen binnen de Okkernoot, omdat de zorgvraag in de toekomst anders en zwaarder zal gaan worden. We moeten ons hierop voorbereiden. De veranderingen zijn belangrijk en erop gericht om de bewoners ook in de toekomst centraal te kunnen blijven stellen. Onze slogan is dat de bewoners centraal staan en wij zorg geven vanuit het hart. Hier staan wij achter en dit willen wij blijven bereiken, ook als de situaties in de toekomst anders zijn.

Ons toekomstplan is een plan geworden waar we trots op kunnen zijn. Het is een makkelijk uit te voeren plan geworden, met een zeer duidelijke richting. Stakeholders die het plan gelezen hebben, vonden het plan ambitieus. Ik moet bekennen dat dit ook echt zo is. Ik ben ervan overtuigd dat we deze klus gaan klaren. Het aankomende jaar gaan we de basis versterken, we gaan ons nog meer richten op het zorgplan en de doelen die onze bewoners graag willen bereiken. Naast deze verandering hebben de OR en CR aangegeven dat zij vinden dat we de dagbesteding meer in eigen hand moeten nemen en verder moeten gaan ontwikkelen. Daar ben ik persoonlijk een voorstander van. Zeker in tijden van Corona is dit een pad dat we moeten en zullen gaan inslaan.

Ik heb er alle vertrouwen in dat wij dankzij onze weloverwogen visie 'behouden wat goed is en vernieuwen wat beter kan', samen met het bestuur, management en de medewerkers van de Okkernoot, optimale en effectieve zorg zullen blijven bieden aan onze bewoners en alle huidige en toekomstige uitdagingen aan kunnen gaan!

Martin Schoolmeester
raad van bestuur

Bevindingen externe visitatie

De visitatie heeft geleid tot zeer constructieve feedback waar de Okkernoot mee aan de slag gaat. In dit kwaliteitsrapport worden de belangrijkste bevindingen benoemd. De volledige verslagen zijn beschikbaar voor IGZ en zorgkantoor.

De externe visitatie heeft plaatsgevonden op vrijdag 11 september 2020 tussen 9.00 en 13.00 uur. Dit jaar bestond de visitatiecommissie uit:

- Aukje van de Molengraft, kwaliteitsadviseur Avoord (ouderenzorg). Zij nam voor het kwaliteitsrapport 2017 ook deel aan de visitatiecommissie van het kwaliteitskader.
- Jef Pelgrims, oud bestuurder van organisaties in de zorg voor ouderen en mensen met een beperking.

De visitatoren zijn begonnen met het bezoeken van locaties waarbij spontaan met enkele bewoners en begeleiders is gesproken. Daarnaast is er met de voorzitter van de cliëntenraad gesproken, en zijn aansluitend de resultaten/bevindingen gedeeld met de bestuurder, kwaliteitsmanager en voorzitter CR.

Ten aanzien van het kwaliteitsrapport wordt het volgende opgemerkt: Het kwaliteitsrapport is goed opgebouwd met de vier belangrijke bouwstenen, en de ontwikkelingen die binnen en buiten Okkernoot plaatsvinden. En dat daar plannen voor worden gemaakt om daarop te anticiperen. Mooi dat de gemeenschap daar ook bij wordt betrokken, en dat daar vele stappen in zijn gezet.

Het rapport geeft een beeld van de kwaliteit en de geboden zorg en ondersteuning. Met name het proces is in het rapport toegelicht, zoals hoe vaak er wordt overlegd en wie er zitting neemt in werkgroepen en raden. Interessant is: wat zijn dan de uitkomsten, wat zijn de resultaten van dat proces? Op het moment dat de Okkernoot deze weet te benoemen, en naar elkaar toe uit te spreken, heb je een duidelijke spiegel. Wat gaat goed? Laten we dat dan vasthouden met elkaar en een schouderklop voor geven. Stel daarnaast de vragen: Wat gaat niet goed? Hoe komt dat? Welke oorzaken heeft dat? En hoe kunnen we ervoor zorgen dat het beter gaat?

Naar aanleiding van het visitatiebezoek wordt het volgende opgemerkt: Het zijn mooie locaties met een fijne sfeer. Het ligt in een rustige, veilige dorpsomgeving. De appartementen voor bewoners zijn ruim. De ruimtes zijn licht, verzorgd, opgeruimd en schoon. De tuinen zijn groot, met diversiteit aan groen, een fijn grasveld (met een opzet zwembad), en een ruim terras zodat het buiten fijn vertoeven is. Dit alles draagt bij aan het welbevinden van de bewoners, een veilige, prettige thuishaven.

Op basis van gesprekken met bewoners merken de visitatoren op dat er nog veel ruimte is voor het stimuleren van eigen regie, persoonlijke ontwikkeling en eigen initiatief van bewoners. De kansen liggen voor het oprapen. Dat vraagt een andere manier van denken en een verschuiving van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Er zijn vele onderwerpen denkbaar die we met elkaar kunnen bespreken, waarbij we de bewoners kunnen betrekken, om daar met elkaar een richting in te kiezen. In hun verslagen beschrijven de visitatoren allerlei voorbeelden waarin zij deze kansen terugzien. Ook het idee van meer huiskameroverleggen wordt genoemd.

Daarnaast geven de visitatoren diverse aanbevelingen om de warme maar ook persoonlijke, deskundige, professionele zorg en begeleiding in de toekomst op een hoger niveau te brengen.

Een greep uit de aanbevelingen:

1. Een nieuwe bestuurder, een nieuwe wind. Het centrale thema voor de bestuurder en jong managementteam gedurende de eerstkomende tijd is *duidelijkheid*. Duidelijkheid in keuzes. Duidelijkheid in handelen. Duidelijkheid in consequenties.
2. Okkernoot straalt gemoedelijkheid, tevredenheid, gezapigheid uit maar geen vernieuwing, geen ambitie. Het leven gaat er zijn gang. *Maak het spannend(-er)*. Dat maakt het voor bewoners en medewerkers op de langere termijn alleen maar boeiender en beter.
3. Reik medewerkers, bewoners en familieleden een *droom* aan! Een uitdagende missie en visie, die zij samen, met elkaar, formuleren en waarbij de rol van het management er in bestaat hen nog verdere en andere perspectieven aan te reiken dan wat zij zelf voor mogelijk houden.
4. *Ga in gesprek met de personen* met een beperking die in de toekomst bij de Okkernoot willen komen wonen en met hun familie. Luister naar hen en vraag hen om hun wensen en verwachtingen. Dat zijn de antwoorden op de vraag “Wat en hoe wil of moet de Okkernoot zijn over 2, 5 of 10 jaar?”.
5. Bouw het *vrijwilligers netwerk* veel verder uit.
6. Tot slot betreft een aanbeveling *specialisatie* met betrekking tot:
 - bewoners van hoog niveau.
 - bewoners met gedragsproblematieken.
 - oudere bewoners.



Geprioriteerde actielijst

In dit kwaliteitsrapport zijn vaste thema's aan bod gekomen. De veiligheid in de zorg en ondersteuning; het zorgproces rond de individuele bewoner; het samenspel tussen bewoners, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers; de eigen regie; bewonerservaringen en betrokken en vakbekwame medewerkers. Bij elk thema is steeds omschreven: 'waar staan we als Okkernoot?'. Ofwel, hoe geven we vorm aan dit thema? Elk thema sloot af met een beschrijving van 'wat gaat goed?' en 'wat kan beter?'. De verbeterpunten leiden weer tot concrete verbeteracties die worden beschreven in dit hoofdstuk. In veel van de verbeteracties speelt het versterken van de regie van de bewoner over het eigen leven een belangrijke rol.

Versterken zelfbepaling, regie op eigen leven van bewoners

Het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) wordt gepland in de zomer/herfstmaanden in 2020 in overleg met bewoners, verwanten en begeleiders. Bij toestemming van de bewoner bespreekt de persoonlijk begeleider samen na afloop de persoonlijke wensen en behoeften die in het CTO naar voren komen. Dit kan leiden tot nieuwe inzichten en inspiratie geven voor zorgdoelen.

<i>Wanneer?</i>	<i>Najaar 2020</i>
<i>Verantwoordelijke?</i>	<i>Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige</i>
<i>Afstemming en input?</i>	<i>Bewoners</i>

Begeleiders zullen begin 2020 een leertraject ter beschikking krijgen via de VGN Academie over de Wet zorg en dwang. We gebruiken het jaar 2020 als overbruggingsjaar om de Wet zorg en dwang in het beleid te implementeren in nauw overleg met de cliëntenvertrouwenspersoon. In 2020 worden duidelijke afspraken gemaakt over de samenwerking met de cliëntenvertrouwenspersoon zodat zij beter in beeld komt bij bewoners en de stap naar haar laagdrempeliger wordt.

<i>Wanneer?</i>	<i>Vanaf voorjaar 2020</i>
<i>Verantwoordelijke?</i>	<i>Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige</i>
<i>Afstemming en input?</i>	<i>CR, bewonerservaringen, cliëntenvertrouwenspersoon</i>
	<i>Begeleiders kunnen zelfstandig het leertraject Wet zorg en dwang volgen</i>

De nieuwe cliëntenvertrouwenspersoon Hélène de Zeeuw zal in 2020 met de cliëntenraad kennis maken en vanaf 2020 regelmatig op de Okkernoot komen zodat bewoners, begeleiders en verwanten haar leren kennen. Zo hopen we de stap voor bewoners om contact te zoeken, laagdrempeliger te maken.

<i>Wanneer?</i>	<i>Tweede helft 2020</i>
<i>Verantwoordelijke?</i>	<i>Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige</i>
<i>Afstemming en input?</i>	<i>CR, MT, cliëntenvertrouwenspersoon</i>

Proces rondom de zorgplanbespreking herzien

In 2020 wordt het proces rondom de zorgplanbespreking (PDCA) herzien en volgt een opzet voor een nieuwe vormgeving. In dit vernieuwde proces wordt onder andere meegenomen:

- Tweejaarlijkse evaluatie, waarbij een uitgebreidere en kleinere evaluatie elkaar afwisselen.
- Plannen van evaluatiemomenten in overleg met de bewoner en diens verwanten.
- Zorg- en ondersteuningsdoelen, en begeleidingsafspraken opstellen samen met de bewoner en diens verwanten.
- Controle van volledigheid en up-to-date zijn zorgdossier op basis van vragenlijst voor begeleiding. Hierin wordt onder andere meegenomen: MIC, onvrijwillige zorg, persoonlijke (gezondheids)risico's (risicokaart), ADL, BEM, persoonsbeeld. Belangrijke persoonsgebonden punten die hieruit naar voren komen, worden vertaald naar inhoudelijke evaluatie met bewoner.
- In afstemming met Deheer Software (beheerder ECD) vernieuwing rapporten en werkwijze met als doel toegankelijkheid.
- Duidelijke kaders en stappenplan aanbieden aan begeleiders met als doel efficiënt werken.
- Ruimte creëren voor inzetten van kwaliteiten van medewerkers, te denken valt aan verder uitwerken functiedifferentiatie.
- Contacten inbouwen met dagbesteding of werk met als doel bijdragen aan één persoon, één plan.
- Uitwerken nieuwe persoonsbeeld koppelen aan zorgplanevaluatie.

Wanneer? *Uitwerken in 2020, implementatie 2021*
Verantwoordelijke? *Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige*
Afstemming en input? *CR en OR, medewerkers en bewonerservaringen*

Verbeteren van de (medicatie)veiligheid

Per 2020 overlegt de MIC commissie ieder kwartaal om de (medicatie)veiligheid in de organisatie nauwkeuriger op te kunnen volgen en verbeteracties sneller uit te werken.

Wanneer? *Vanaf 2020*
Verantwoordelijke? *Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige*
Afstemming en input? *Leden MIC-commissie*

Om de kans op medicatie-incidenten te verminderen zal in 2020 daarnaast worden onderzocht wat de mogelijkheden zijn van elektronische toedienregistratie.

Wanneer? *Onderzoek 2020, implementatie 2020/2021*
Verantwoordelijke? *Adjunct directeur*
Afstemming en input? *Leden MIC-commissie*

Samenspel tussen bewoners, verwanten en begeleiders uitbreiden

Het artsensjabloon dat begeleiders gebruiken bij het rapporteren na een artsbezoek wordt in 2020 gedeeld met verwanten.

Wanneer? *2020*
Verantwoordelijke? *Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige*
Afstemming en input? *Uitvoering ligt bij secretariaat*

Het 'zorgen voor' in plaats van 'zorgen dat' leidt ertoe dat er nog te vaak geregeld wordt vóór bewoners. We willen dat overleg in de 'driehoek', tussen de bewoners, diens familie/vertegenwoordiger en de begeleiding gemeengoed wordt bij de Okkernoot. Vanuit het managementteam en

gedragsdeskundige zal hier in communicatie bewuster en herhaaldelijk naar worden verwezen. Beleidsmatig zal dit samenspel duidelijker worden verweven in bepaalde processen zoals de zorgplanbespreking. Daarnaast wordt er onderzoek gedaan naar deskundigheidsbevordering

Wanneer? 2020 start en blijvend hieraan werken
Verantwoordelijke? Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige
Afstemming en input? CR, MT, hele organisatie.

Duidelijke kaders voor teamoverleggen en persoonlijk begeleiderschappen

In 2019 is door diverse teams meer aandacht besteed aan het onderzoeken van effectief en inspirerend vergaderen, met als doel de kwaliteit van de zorg en ondersteuning te blijven verbeteren. In 2020 en 2021 werken we deze proefondervindelijke zoektocht verder uit naar een concreet kader. Er wordt contact gelegd met andere (zorg)organisaties om te leren van elkaar. De interne en externe ervaringen worden gebundeld en er wordt een concreet kader opgesteld over de voorwaarden voor een effectief en inspirerend teamoverleg. Welke thema's zijn essentieel en dragen bij aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning? In welke frequentie? Wat wordt er verwacht van de deelnemers? Waar liggen welke verantwoordelijkheden, hoe is de taakverdeling? Welke randvoorwaarden zijn nodig om dit een succes te maken?

Wanneer? Opzet 2020, implementatie 2021
Verantwoordelijke? Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige
Afstemming en input? OR, begeleiders

Ook met betrekking tot de persoonlijk begeleiderschappen wordt een duidelijker kader opgesteld, aansluitend bij de visie van de Okkernoot.

Wanneer? Opzet 2020, implementatie 2021
Verantwoordelijke? Adjunct directeur
Afstemming en input? CR en OR

Scholingsaanbod

Het vinden van een goede balans in het scholingsaanbod heeft onze aandacht. Begeleiders ervaren dat ze al vaak 'terug moeten komen' (voor werkbesprekingen, scholingen, zorgplanbespreking etc.) en we willen voor begeleiders zorgen voor een prettige werkdruk.

Belangrijke leerpunten van afgelopen jaar zijn: bij de planning zorgen dat meerdaagse cursussen niet 'door elkaar heen lopen' en een duidelijkere communicatie over de randvoorwaarden van de scholing.

Wanneer? Opzet 2020, implementatie 2021
Verantwoordelijke? Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige
Afstemming en input? OR, CR, MT

Zinvolle dag

De zinvolle dag voor ouderen is in 2019 gestart als pilot. In december heeft er een evaluatie plaatsgevonden, op basis van feedback (plussen, minnen en ombuigingen) van bewoners en medewerkers. In 2020 wordt aandacht besteed aan het aanpassen van verbeterpunten om de 'zinvolle dag' een succes te houden. Daarnaast zal er worden gewerkt aan deskundigheidsbevordering voor de medewerkers van de zinvolle dag.

Wanneer? 2020 en 2021
 Verantwoordelijke? Bestuurder
 Afstemming en input? Begeleiders zinvolle dag; begeleiders en bewoners, MT, CR.

Dagbestedingsmogelijkheden uitbreiden

Er blijft aandacht voor het uitbreiden van de dagbestedingsmogelijkheden en werkvoorzieningen voor bewoners. In 2019 is er contact gezocht met een aantal andere dagbestedingslocaties in Zeeuws-Vlaanderen die nog niet worden bezocht door bewoners van de Okkernoot. Door actiever contact te leggen met mogelijke dagbestedingslocaties, willen we de keuzemogelijkheden voor bewoners vergroten. In 2020 en 2021 maken we de stap van verkennen (Plan) naar concreet (Do) afspraken maken met dagbestedingslocaties.

Wanneer? 2020
 Verantwoordelijke? Bestuurder
 Afstemming en input? CR, manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige, persoonlijk begeleider, verwanten, bewoners

Zorgprofielen up-to-date maken

Sinds 2019 worden stapsgewijs de indicaties herzien omdat deze bij sommige bewoners, met name de ouderen en degenen die al lang bij de Okkernoot wonen, niet meer aansluiten bij de werkelijke zorgbehoefte van de bewoner.

Wanneer? Doorlopend
 Verantwoordelijke? Manager kwaliteit en zorg / gedragsdeskundige
 Afstemming en input? Bewoners, begeleiders en verwanten

Vrijwilligerscoördinatie

Er ontbreekt een duidelijk overzicht van de interesses en behoeften van vrijwilligers. Hierover is tot op heden geen duidelijke coördinatie geweest. De komende jaren wordt het vrijwilligersbeleid verder uitgewerkt. Vrijwilligers worden in de toekomst namelijk nog belangrijker dan ze nu al zijn.

Wanneer? Wordt verder uitgewerkt in meerjarenplan
 Verantwoordelijke? Bestuurder
 Afstemming en input? OR, CR, MT, functiedifferentiatie

Communicatie

In 2019 zijn we niet toegekomen aan het uitwerken van intranet, maar dit willen we de komende jaren wel verder uitwerken. Het gebruik van intranet kan de interne communicatie bevorderen en zorgt voor één centraal punt waar medewerkers specifieke informatie kunnen opzoeken.

Wanneer? 2021 start, 2022 implementatie
 Verantwoordelijke? MT, nog specificeren
 Afstemming en input? OR, CR, MT

Bronnenoverzicht

- Dialoog cliënt/cliëntervaringsonderzoek
- Cliënt- en/of medewerkersverhalen
- Cliëntpopulatie
- Resultaten van cliënttevredenheidsonderzoek
- Beschrijving zorgproces/zorgplan
- MIC-meldingen
- Medicatieveiligheid
- Klachten
- Personeelsmix en -opbouw
- Resultaten van medewerkersonderzoek
- Ziekteverzuim
- Interne en externe audits
- Medezeggenschap
- Meerjarenbeleidsplan de Okkernoot 2016-2022
- Samenvatting “Bijeenkomst regie op eigen leven”

Evenhuis, H.M. (2014). *Gezond ouder met een verstandelijke beperking. Resultaten van de GOUD-studie 2008-2013.*

www.onbeperktgezond.nl

Gemeente Sluis, 17 december 2015, *Krachtig verbonden, visiedocument 2016-2020, een herziening van de structuurvisie, het wmo-beleidsplan, de woonvisie en het gebiedsplan ‘Natuurlijk Vitaal’ samengevoegd in één integrale beleidsnota.*

Gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen, juli 2014. *Woonvisie regio Zeeuws-Vlaanderen 2020.*

Maaskant, M. en Hoekman, J. (2007). *Veroudering bij mensen met verstandelijke beperkingen.* In: Vademecum Zorg voor Verstandelijk Gehandicapten, nr. 1900, p. 1-12.

Reinders, H. (2014) *De andere mogelijkheid, beelden van kwaliteit voor mensen met een beperking.* Garant Antwerpen-Apeldoorn.

Schoufour, J.D., Echteld, M.A., & Evenhuis, H.M. (2015). *Kwetsbaarheid bij ouderen met een verstandelijke beperking: operationalisering, risico en opsporing.* In: Tijdschrift voor Gerontologie en Getriatrie, nr. 46, p. 93-103.

Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BEM	Beheer eigen medicatie
BHV	Bedrijfshulpverlening
CEP	Change into Excellent Performance
CR	Clëntenraad
CTO	Clënttevredenheidsonderzoek
ECD	Elektronisch cliëntendossier
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Meldingen incidenten cliënten
MT	Managementteam
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
OR	Ondernemingsraad
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PDL	Passiviteiten van het dagelijkse leven
SMARTI	Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden, inspirerend
VGN	Vereniging gehandicaptenzorg Nederland
VOG	Verklaring omtrent gedrag
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZZP	Zorgzwaartepakket

Bewonersversie kwaliteitsrapport

De bewonersversie is ook te vinden op de [website](#) van de Okkernoot.



Stichting de Okkernoot

Vanuit het hart, gewoon doen!

Kwaliteit onderzoeken

Dit is een samenvatting van het kwaliteitsrapport van de Okkernoot. Daarin schrijven we wat er in 2019 goed ging in de zorg en ondersteuning aan bewoners bij de Okkernoot. We vertellen ook wat we in 2020 willen veranderen of verbeteren.



Wat doen we met die informatie?

We hebben van alles opgeschreven in een rapport. Dat noemen we het 'Kwaliteitsrapport'. Dit doen we om de zorg en ondersteuning goed te houden en waar mogelijk, te verbeteren.



Hoe komt de Okkernoot aan deze informatie?

- Door te praten met bewoners. Door te vragen wat bewoners vinden van de begeleiding en het wonen bij de Okkernoot.



- Door teamreflectie: dit betekent dat teams zelf zeggen hoe zij vinden dat ze het doen.



Over wie gaat het?

Over alle bewoners en medewerkers van de Okkernoot samen. Er staat geen persoonlijke informatie in.



Voor wie is het rapport?

- Voor de Okkernoot zelf. Door het rapport kunnen we zien wat goed gaat, en wat we nog beter kunnen doen.

- Voor andere organisaties die bij de Okkernoot betrokken zijn, zoals de inspectie en het zorgkantoor.

- Voor alle bewoners van de Okkernoot en hun familie.



Wil je het hele kwaliteitsrapport lezen?

Kijk dan op:
<https://www.deokkernoot.nl/>



Hoe gaat het bij de Okkernoot?

Elke bewoner heeft een zorgplan. Dat staat in de computer. Je kunt het ook printen. In dat plan staat belangrijke informatie over jou, die begeleiders kunnen lezen. Zo kunnen begeleiders je zo goed mogelijk ondersteunen.



Samen met je familie of vertegenwoordiger en je persoonlijk begeleider denk jij na over welke zorg en begeleiding jij nodig hebt én wilt. Je kunt ook de cliëntenvertrouwenspersoon vragen om mee te denken.



Ieder jaar hebben we een bespreking van je zorgplan. Dan kijken we of het zorgplan nog past bij wat jij nodig hebt en bij wat jij wilt. Vaak zitten daar meerdere mensen bij om mee te denken.

Want samen weet je meer dan alleen.



Wij vinden het belangrijk dat jij weet waar jouw zorgplan over gaat, want het gaat over jouw leven! Jij kiest zelf hoe je wilt meedenken. Dat kan samen met je persoonlijk begeleider of bij de bespreking van je zorgplan.

Wat is kwaliteit van zorg?

De kwaliteit van zorg is goed als je de zorg en ondersteuning krijgt die je afsprekt, veilig en op tijd.



Maar bij goede zorg hoort ook dat je lekker in je vel zit, gezond bent en tevreden bent met je leven.



Hoe de Okkernoot hiervoor zorgt en dit wil verbeteren, lees je in dit rapport.



Wat vinden wij belangrijk bij de Okkernoot?

De Okkernoot is een woonvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking, van jong en oud, die een zo zelfstandig mogelijk leven willen leiden op hun eigen manier.



Wij vinden het belangrijk dat je je bij de Okkernoot thuis voelt, dat je je veilig voelt en dat je weet dat wij er zijn om jou te ondersteunen.



We willen graag dat jij een zo gewoon mogelijk leven kan leiden, en we willen jou ondersteunen waar jij extra hulp nodig hebt.



Eigen regie

We vinden het belangrijk dat je als bewoner van de Okkernoot zoveel mogelijk je eigen leven kunt leiden, zoals jij dat wilt. Daar praten we vaak over bij de Okkernoot.



Begeleiders proberen zoveel mogelijk aan de bewoner over te laten, om hem of haar te helpen ontwikkelen en groeien.



Dat vinden begeleiders soms lastig, omdat ze vaak nog gewend zijn te zorgen voor bewoners en het soms ook druk hebben.



Veilige zorg

De Okkernoot vindt het belangrijk dat bewoners zich veilig voelen.



Medewerkers schrijven onveilige situaties op, om ervan te leren. Zo maken we de zorg nog veiliger. Een onveilige situatie kan zijn als iemand valt, of medicatie is vergeten, of iemand agressief is.



Clëntenvertrouwenspersoon

Heb je een vraag of ben je het ergens niet mee eens? Zit je met iets, waarvan je vindt dat je niet terecht kunt bij begeleiders, het management of andere medewerkers van de Okkernoot?

Neem dan contact op met de vertrouwenspersoon. In 2019 was dat Adrie van Damme. Vanaf 2020 is dat Hélène de Zeeuw. Haar gegevens hangen op de prikboards in de hal en huiskamers. Je kunt ze ook vinden op de website van de Okkernoot.

Telefoon: 06 21 64 43 32
Mail: h.dezeeuw@hetlsr.nl

Vanaf oktober 2020 komt Hélène vaker langs op de Okkernoot zodat je haar kunt leren kennen.

Wat vinden bewoners?

Elke drie jaar vragen we aan bewoners wat zij vinden van het wonen bij de Okkernoot.



In 2017 waren heel veel bewoners tevreden over het wonen bij de Okkernoot.



Ze waren positief over de woningen, begeleiding, vrije tijd, de ruimte die ze krijgen om zelf beslissingen te maken.



Bewoners gaven aan dat ze het contact met begeleiders vaak heel fijn vinden en dat ze nog vaker contact met hen zouden willen. Ze willen begeleiders vaker zien, vaker iets doen samen en dat ze minder tijd nodig hebben voor administratie.



In 2019 is gezorgd dat er vaker dagdiensten op de groepen staan. Zo kunnen bewoners en begeleiders gemakkelijker samen dingen doen.



Na de zomerperiode van 2020 worden alle bewoners van de Okkernoot weer uitgenodigd voor een interview met gedragsdeskundige Anouk Peters. Zij stelt je vragen over hoe je het vindt om bij de Okkernoot te wonen. Je mag alles zeggen wat je wilt. Uit dit interview kunnen verbeterpunten komen voor de zorg en begeleiding. Zo kan het voor jou nog fijner worden om bij de Okkernoot te wonen.



Waar zijn we trots op?

Als we terugkijken naar 2019, zijn we trots op hoe we het samen bij de Okkernoot doen. We zijn trots op:

- Bewoners wonen graag bij de Okkernoot en voelen zich veilig bij de Okkernoot. Medewerkers doen hun werk met veel liefde en respect.



- Begeleiders hebben scholing gehad over veilige zorg en Geef me de 5. Door Geef me de 5 leren begeleiders nog meer duidelijkheid geven over wie, wat, waar, wanneer en hoe. Ze tekenen ook vaker als ze praten met bewoners.



- Bewoners worden steeds meer bij hun zorgplan betrokken. Veel bewoners geven ieder jaar zelf aan op welke manier zij willen meedenken.



- In 2019 is de zinvolle dag gestart. Op de zinvolle dag kunnen bewoners samen activiteiten doen. Er wordt van alles gedaan. Samen bewegen, herinneringen ophalen, liedjes zingen, spreuken en gezegden benoemen, creatief bezig zijn of de krant lezen. En nog veel meer. Bewoners hebben het er vaak naar hun zin.



- In de zomer van 2019 hebben de evenementencommissie en de cliëntenraad samen leuke zomeruitstapjes georganiseerd. Dat was heel gezellig.



Sociaal netwerk

We vinden het belangrijk dat we bij de Okkernoot niet alleen jou als bewoner goed kennen, maar ook je familie of belangrijke anderen. Dat lukt vaak, doordat de meesten elkaar al lang kennen.



De meeste bewoners gaan naar werk of dagbesteding. We vinden het belangrijk dat je een zinvolle daginvulling en structuur hebt.



In Schoondijke kunnen bewoners te voet of op de fiets naar de kapper, de supermarkt, Bistro Debuut, of naar de bushalte om naar een ander dorp te gaan.



Meer dan 70 vrijwilligers helpen bij verschillende dingen, zoals fietsen, voorlezen, met vervoer of bij andere activiteiten.



Zorgen voor gezellige, sociale momenten vinden we bij de Okkernoot ook belangrijk. Denk aan de zomeractiviteiten, zomereetavonden of de nieuwjaarsbijeenkomst voor alle bewoners, familie en medewerkers van de Okkernoot.



Als het je leuk lijkt om met een vrijwilliger samen iets te doen, kun je bespreken met begeleiding wat je wilt en met wie. Samen ga je dan op zoek naar wat kan. We ondersteunen jou waar nodig, om je sociale contacten te onderhouden of uit te breiden.



Wist je dat?

Nieuwe bestuurder

De Okkernoot kreeg in 2019 een nieuwe bestuurder: Martin Schoolmeester. Iemand nieuws is altijd even wennen. Martin vindt het belangrijk dat bewoners zich bij de Okkernoot veilig voelen en dat er goed met de bewoner en zijn/haar familie of wettelijk vertegenwoordiger wordt overlegd wat je als bewoner aan zorg en ondersteuning wilt en nodig hebt.



Ontmoetingsavond

In 2019 was er in Middelburg een gezellige ontmoetingsavond. Hier kon je nieuwe mensen ontmoeten voor vriendschap of liefde. Er was ook een DJ en er werd gedanst. De bewoners en begeleiders die mee waren hadden een hele leuke avond.



Persoonsbeeld

Een lijst is gemaakt met allerlei vragen over jouw leven: wat je hebt meegemaakt, waar je hebt gewoond, welke mensen belangrijk zijn voor jou, en nog veel meer. Dit noemen we het *persoonsbeeld*.



Deze lijst komt in jouw zorgdossier. Zo kunnen ook nieuwe begeleiders jou snel leren kennen. Vragen die voor jou belangrijk zijn, vul je in samen met je begeleider. Als je dit heel moeilijk vindt, kan je begeleider het invullen met je vertegenwoordiger of iemand die jou goed kent.



Afspraken voor 2020

We kunnen nog steeds dingen verbeteren. Daarom spreken we af dat we in 2020 de volgende dingen gaan doen:



- Belangrijke afspraken maak je samen met je familie of wettelijk vertegenwoordiger en begeleider. Dat doe je in een driehoeksgesprek. Dit betekent dat je met z'n drieën afspraken maakt. Zo zorgen we voor duidelijkheid en zitten we samen op één lijn.



- Medewerkers krijgen scholing over infectiepreventie (hygiënisch werken) om te zorgen dat zo min mogelijk bewoners en medewerkers ziek worden. Meer begeleiders volgen de cursus Geef me de 5. Zo leren ze jou nog meer duidelijkheid geven over wie, wat, waar, wanneer en hoe.



- Soms maak je een afspraak met begeleiding omdat zij uitleggen dat dit voor jou beter is. Het kan zijn dat je die afspraak eigenlijk niet wil. Als dat zo is, dan zoeken we naar een andere oplossing waar jij je fijn bij voelt en je de ondersteuning krijgt die je nodig hebt.



- We willen je zorgplan op een andere manier gaan bespreken en opstellen, zodat jij als bewoner ook écht kan meedenken en het leuk is om erbij te zijn. Het draait namelijk om jou!



- Soms komt het voor dat een begeleider vergeet om medicatie te geven. Dit kan gebeuren, maar dat willen we zo weinig mogelijk. We gaan zorgen dat medicatie minder vaak vergeten wordt of verkeerd gegeven wordt. Dat doen we door de medicatiefouten goed op te schrijven en daarvan te leren. Er komen dan nieuwe regels om te zorgen dat medicatie geven veilig gebeurt.



Vanuit het hart, gewoon doen!



Heb je vragen over het kwaliteitsrapport?

Dit rapport geeft een beeld van de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij de Okkernoot. Wil je meer weten over het rapport of het onderwerp kwaliteit? Bespreek dit dan met je persoonlijk begeleider of Anouk Peters.



Wettelijk vertegenwoordiger

Sommige keuzes zijn héél lastig. Een wettelijk vertegenwoordiger is iemand die jou goed kent en jou helpt bij het maken van afspraken of keuzes. Als het echt nodig is, maakt jouw wettelijk vertegenwoordiger een keuze voor jou. Hij of zij kijkt dan naar wat voor jou goed is.



Vrijheid is voor iedereen!

Wil jij je verhaal vertellen.
Heb jij een vraag of ben jij het ergens niet mee eens.
Neem dan contact met mij op.
Alles wat jij vertelt blijft tussen ons.
Ik ben niet in dienst bij De Okkernoot.
Ik luister naar jou.



Hélène de Zeeuw
Cliëntenvertrouwenspersoon
Telefoon: 06-216 443 32
Mail: h.dezeeuw@hetisr.nl
www.hetisr.nl



Verbeterpunten?

Zie jij dingen bij de Okkernoot die beter kunnen? Dit kun je altijd bespreken met de begeleiding. Verbeterpunten kun je ook laten weten aan de leden van de locatieraad of de cliëntenraad. [Klik hier](#) om te weten wie er in de cliëntenraad en locatieraad zitten.

