

# Kwaliteitsrapport

Stichting de Okkernoot

2020

## Voorwoord

Beste lezer,

Het jaar 2020 zal de boeken ingaan als 'het jaar van COVID-19'. Zo ook bij Stichting de Okkernoot. Op 20 maart 2020 gingen we om 12.30 uur als eerste gehandicaptenzorgorganisatie in Zeeland in lockdown. Vanaf toen werden bewoners geïnstrueerd om de deur niet meer open te doen voor bezoekers. Dat vroeg een enorme omschakeling van iedereen; bewoners, medewerkers, familieleden en vrijwilligers. We zijn namelijk altijd geweldig trots geweest op de gastvrijheid van onze bewoners en ineens was alles anders. De komst van het coronavirus heeft ervoor gezorgd dat we een nieuwe werkwijze moesten hanteren, dat we beleid redelijk vaak moesten veranderen om onze bewoners de goede veilige zorg, begeleiding en ondersteuning te kunnen blijven geven. De overheid was leidend hoe wij met de coronamaatregelen zijn omgegaan. Als de overheid maatregelen veranderde, veranderde ons beleid hierin mee. Als kleine organisatie hebben we een voordeel van de kleinschaligheid, maar dat is tevens ook het nadeel, want er was veel werk dat door weinig mensen verzet is. Voor onze bewoners en hun familieleden was het niet altijd even makkelijk. Daarom ook dank voor de steun en het begrip wat wij mochten ontvangen. We hebben ook steun gekregen vanuit onze stakeholders: de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) door de periodieke telefonische gesprekken en tevens hebben we van CZ Zorgkantoor steun gekregen. Naast het coronavirus hebben we ook tijdens de lockdown geprobeerd om het leven van onze bewoners zo prettig mogelijk te houden en te maken. Zo hebben we veel activiteiten georganiseerd en zijn alle optredens door ons gefinancierd, dan wel hebben de artiesten een vergoeding gekregen. We zijn de boodschappen bovendien nog meer bij de plaatselijke ondernemers gaan halen en de slager en bistro op het dorp hebben in de weekenden de maaltijden verzorgd.

Ik kan met trots terugkijken op het jaar 2020. Door de zeer betrokken medewerkers in de zorg en in de ondersteunende diensten, de oplettendheid van iedereen en een goed beleid hebben we geen enkele corona-uitbraak binnen de muren van de Okkernoot gehad. Wel zijn bewoners en medewerkers geconfronteerd geweest met het coronavirus, bijvoorbeeld in de gezins- of familiesituatie.

Hoewel het jaar in het teken stond van corona, zijn we ruimte blijven creëren om te werken aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Hoewel er niet zoveel verbeteracties zijn opgepakt als we hadden gepland, zijn er verschillende mooie ontwikkelingen geweest en heeft de coronaperiode ook geleid tot nieuwe inzichten. We zijn trots op ieders doorzettingsvermogen; op hoe alle collega's, bewoners en verwanten dit samen hebben aangepakt, ondanks de moeilijke omstandigheden. Het laat zien hoeveel kracht we met elkaar bezitten.

Ik wil jullie graag verwijzen naar de inhoud van het kwaliteitsrapport van 2020. Ik wens jullie veel leesplezier.

*Martin Schoolmeester*  
raad van bestuur

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	2
Inleiding.....	3
Schets van de organisatie .....	6
Veiligheid in zorg en ondersteuning .....	12
Zorgproces rond de individuele bewoner.....	17
Samenspel tussen bewoners, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers .....	29
Eigen regie.....	32
Onvrijwillige zorg .....	34
Bewonerservaringen.....	38
Betrokken en vakbekwame medewerkers .....	41
Reflectie vanuit medezeggenschap .....	48
Bestuurlijke reflectie.....	50
Afkortingenlijst.....	51
Bewonersversie kwaliteitsrapport .....	51

## Samenvatting

### Okkernoot

- De Okkernoot is een kleinschalige, zelfstandige, persoonsgerichte woonvoorziening 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; samen • we bieden zorg en ondersteuning aan 55 bewoners met een Wlz-indicatie en 9 cliënten met een Wmo-indicatie • ZZZ indicatie 3 t/m 6 en 8. Als organisatie zitten wij momenteel in een verandering van cultuur: Niet meer handelen vanuit denken en zorgen voor de bewoner, maar groeien naar zorg waarin de bewoner eigen regie heeft en zelf keuzes kan maken. We staan voor een uitdaging om te anticiperen op de toenemende zorgzwaarte van de huidige, oudere bewoners en aan te sluiten bij de wensen en competenties van jongere kandidaat bewoners.

### Belangrijke thema's

- Een terugblik op de kwaliteitsrapporten sinds 2017 toont een rode draad van aandachtspunten. De cliëntenraad formuleerde deze thema's helder in hun reflectie op het kwaliteitsrapport 2019: 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 • de mogelijkheden en valkuilen van de sociale media • en tot slot als basis regie op eigen leven. • De Okkernoot vindt het belangrijk dat medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen. Als mensen zich ontwikkelen, ontwikkelt de organisatie met ze mee. Een win-win voor zowel de persoon als voor de organisatie is het uitgangspunt. Steeds meer begeleiders benutten de ruimte om zichzelf verder te ontwikkelen, onder andere door het behalen van het diploma MBO niveau 4, het volgen van de opleiding tot verzorgende 3IG en de HBO opleiding social work. • In 2020 is het scholingsplan voor 2021 volledig vernieuwd op basis van feedback van de OR, met extra aandacht voor duidelijkheid over wat er qua scholing verwacht wordt en meer persoonlijke invloed op de planning van scholing voor individuele begeleiders en teams.

### Wet zorg en dwang

- Waar we voorheen de indruk hadden dat we bij de Okkernoot geen onvrijwillige zorg boden, heeft de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) ons bewust gemaakt dat dit toch wel het geval is. Het komt vooral voor in afspraken die al jarenlang bestaan, vanuit de wens om te zorgen en het plichtsbesef om de bewoner te beschermen. Als organisatie ontwikkelen we verder naar een professionele manier van begeleiden, vanuit het hart en niet vanuit de emotie. We willen vrijwillige zorg bieden op een verantwoorde manier, in dialoog met de bewoner en diens vertegenwoordiging. • Ondanks corona is in 2020 steeds gekeken naar de mogelijkheden die er wel waren om de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd te introduceren en hebben we dit jaar veel aandacht besteed aan bewustwording rondom de Wzd bij teams en aanpassing van de zorgplannen. De visie op onvrijwillige zorg wordt volledig herschreven en per 2021 werken we met een protocol voor het volgen van het stappenplan Wet zorg en dwang.

### Bewoners-ervaringen

- Elke 3 jaar onderzoeken we bewonerservaringen. Aan het bewonersonderzoek 2020/2021 deden 38 bewoners mee. Dat komt neer op een respons van 70%. Alle respondenten wonen bij de Okkernoot en ontvangen zorg- en ondersteuning vanuit de Wlz. • Bij elkaar genomen laten de punten waarop het meest positief is geantwoord, zien dat bewoners positief oordelen over het eigen appartement, de zeggenschap of autonomie die zij ervaren in het dagelijks leven en de hulp en verzorging die ze krijgen bij hun dagelijks leven. We zijn trots dat de tevredenheid over de begeleiding en de zorg- en ondersteuning hoog is, ondanks de roerige tijden waarin de teams zich bevinden. • De aandachtspunten die naar voren komen in het bewonersonderzoek, hebben veel raakvlak met de verbeteracties die de komende jaren gepland staan, zoals: inzicht krijgen in het eigen zorgdossier, het zorgplan en de zorgplanbespreking optimaliseren en meer passend maken bij de individuele bewoner, werken in de driehoek en het zorgdossier professionaliseren en zorgen dat informatie goed beschreven staat en goed vindbaar is.

## Inleiding

Voor u ligt ons kwaliteitsrapport 2020. 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. Hoe komt de organisatie uit dit rapport? Wat gaat goed? Wat zijn de verbeterpunten? Deze vragen zijn de leidraad van dit rapport.

## Ontwikkelingen

In 2017 zijn we gestart met het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. Ieder jaar werken we aan verbeteracties en in het kwaliteitsrapport reflecteren we op het de ontwikkelingen en het ontwikkelproces; waar zijn we trots op; waar is nog werk aan de winkel? Er zijn ondertussen vier opeenvolgende kwaliteitsrapporten. Die geven een helder beeld van de ontwikkelingen die we als organisatie doorlopen. Tijdens de laatste externe visitatie in 2020 hebben we waardevolle feedback gehad, onder andere op het kwaliteitsrapport. De feedback verwerken we in dit rapport.

*Wat hield die feedback in?* Leg minder focus op het proces zelf in het rapport en geef meer aandacht aan: wat zijn de resultaten van dat proces? Door deze feedback toe te passen willen we met dit huidige kwaliteitsrapport zorgen voor een nóg duidelijkere spiegel. Wat gaat goed? Laten we dat dan vasthouden met elkaar en elkaar een schouderklop voor geven. Wat gaat niet goed? Hoe komt dat? Welke oorzaken heeft dat? En hoe kunnen we ervoor zorgen dat het beter gaat?

### *Belangrijke thema's*

Een terugblik op de kwaliteitsrapporten sinds 2017 toont een rode draad van aandachtspunten. De cliëntenraad formuleerde deze thema's helder in hun reflectie op het kwaliteitsrapport 2019:

- 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 van 2019 op woensdag en vrijdag organiseerde.
- de mogelijkheden en valkuilen van de sociale media;
- regie op eigen leven.



**Figuur 1** Belangrijke verbeterthema's die worden onderstreept door de cliëntenraad

## Leeswijzer

Dit kwaliteitsrapport biedt een geobjectiveerd en levendig zicht op kwaliteit. Bij het opstellen van het rapport baseren we ons op de vier bouwstenen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 (figuur 2) en hanteren we de cyclus die door het kwaliteitskader wordt voorgeschreven (figuur 3). Vanuit het managementteam reflecteren we op hoe we bij de Okkernoot in 2020 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 2 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 en onvrijwillige zorg. Ook een reflectie van de cliëntenraad, ondernemingsraad en de bestuurder zijn toegevoegd. Tot slot wordt een afkortingenlijst gegeven. De bewonersversie 2020 is te vinden op de [website](#) van de Okkernoot.

We hebben een leesbaar en niet te uitgebreid kwaliteitsrapport willen opstellen. De term *bewoner* wordt bij de Okkernoot gebruikt voor mensen die woonachtig zijn bij de Okkernoot en zorg en ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) ontvangen. Dit rapport heeft betrekking op de bewoners die zorg en ondersteuning vanuit de Wlz ontvangen. Daar waar bewoner staat, kan ook de vertegenwoordiging worden bedoeld. Daar waar medewerkers staat kan ook gelezen worden de vertegenwoordiging van de medewerkers.

Cyclus	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>3-jaarlijks</b>	CTO			CTO		
<b>3-jaarlijks</b>	MTO			MTO		
<b>2-jaarlijks</b>	Externe visitatie		Externe visitatie		Externe visitatie	

Figuur 3 Overzicht van de planning van cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en externe visitatie

## Doelstellingen van het rapport

De vier doelen die de Okkernoot wil bereiken met dit kwaliteitsrapport, zijn:

1. Bewoners en hun vertegenwoordigers duidelijkheid geven over wat zij mogen verwachten van de zorg;
2. Medewerkers helpen om de zorg voortdurend te verbeteren;
3. Leidinggevenden sturen op kwaliteit;
4. De organisatie helpen met externe verantwoording over de geleverde zorg.

## Samenhang met meerjarenplan 2020-2024 en jaarplan 2021

De verbeteracties in dit kwaliteitsrapport hangen samen met de beschreven plannen in het meerjarenplan 2020-2024 'Samen Anders' en het jaarplan 2021.

De door de cliëntenraad onderstreepte verbeterthema's (figuur 1) zijn hierin terug te vinden. De *speerpunten uit het jaarplan 2021* zijn:

*"De centrale kernwaarden van de Okkernoot: 'liefde en respect, professionaliteit en verantwoordelijkheid', aangevuld met de waarde 'samen' als basis voor het bereiken van onze doelen."*

*"De Okkernoot wil niet alleen voor de bewoners zorgen, maar ook als werkgever voor de huidige en toekomstige medewerkers zorgen. De Okkernoot wil een kwalitatief hoogstaande zorginstelling zijn die goed voor zijn personeel zorgt, ruimte geeft aan eigen talent en kwaliteiten, zorgt voor ontwikkeling en professionalisering door middel van scholing en middelen heeft om alle werknemers goed aan te sturen en begeleiden."*

*"Onze nieuwe bewoners hebben andere competenties dan de huidige bewoners en hun ouders/vertegenwoordigers zoeken niet naar een woonvoorziening maar naar een complete zorginstelling waarin zij hun competenties niet alleen kunnen vervullen, maar ook verder ontwikkelen. De Okkernoot moet de nieuwe bewoners daarin voorzien, maar ook aantrekkelijk zijn voor potentiële nieuwe bewoners om bij ons te komen wonen."*

*"De huidige oudere bewoners hebben in de zeer nabije toekomst (binnen 5 jaar) ofwel bekwame en bevoegde zorg nodig binnen de Okkernoot ofwel moeten elders in een verpleegtehuis ondergebracht worden. Dit laatste willen wij niet, dus prioriteit ligt bij het anticiperen op deze situatie."*

*"De gezondheidszorg moet dankzij richtlijnen vanuit de overheid meer zelfredzaam worden. De Okkernoot kan niet langer afhankelijk zijn van externe dagbesteding en thuiszorg. We moeten binnenshuis alle benodigde expertise opbouwen en zelf onze bewoners in hun behoeften kunnen voorzien."*

*"De huidige bewoners hebben nu meer behoefte aan eigen regie en zelfredzaamheid evenals invulling van een zinvolle dagbesteding. Dit geldt in het algemeen, maar dit is ook extra belangrijk tijdens de coronapandemie."*

## 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 Buitenhuizen ook zorg op maat aan mensen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ondersteuning bij wonen kunnen gebruiken.

### De missie en visie

Bij de Okkernoot werken we al jarenlang vanuit het volgende uitgangspunt:

*De Okkernoot is een woonvoorziening waar liefde en respect voor mensen met een verstandelijke beperking het hart van de organisatie vormen. Het is een organisatie voor jongvolwassenen, volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking, die hun eigen leven willen leiden op hun eigen wijze. De bewoners willen bij de Okkernoot wonen en willen hun leven samen met ons leven. De medewerkers bieden de zorg en ondersteuning in het huis van de bewoner. De medewerker van de Okkernoot biedt begeleiding en zorg op maat en is hierin flexibel. Vanuit deze visie en missie dragen we volgende kernwaarden uit; liefde, respect, professionaliteit en verantwoordelijkheid.*

### We blijven ontwikkelen

Het terugblikken op eerdere kwaliteitsrapporten geeft ons een steeds duidelijker beeld van onze verander- en leerprocesen als organisatie. Een rode draad valt op, namelijk een *groeïende bewustwording* van ons eigen handelen, onze blinde vlekken en waar we naartoe willen als het gaat om de bewoner centraal stellen. Daarnaast ontwikkelen we in het maken van concrete afspraken om verbeteracties ook daadwerkelijk door te voeren en op te volgen.

In 2016 werd het thema 'regie op eigen leven' in de organisatie extra onder de aandacht gebracht. Naar aanleiding hiervan schreef begeleiding van de Okkernoot een plan van aanpak over eigen regie (figuur 4). Dit plan toont een groeiende bewustwording en de wens om te ontwikkelen en dichter bij de kern van de regie op eigen leven te komen. De afgelopen jaren zijn er verbeteracties uitgewerkt vanuit de intentie om de regie van de bewoner te vergroten en te vertalen naar gedrag van de bewoner en medewerker. Veranderen vanuit dit gedragen plan dat in 2016 bottum-up werd omschreven, lijkt een voor de hand liggende stap. Terugkijkend naar de afgelopen jaren zien we echter dat dit een weg was en is met diverse kuilen en hobbels, dat oud 'zorgen-voor' gedrag heel hardnekkig is. In dit rapport blikken we terug op ons ontwikkelproces van afgelopen jaren en formuleren we verbeteracties voor komend jaar.



### Waar kan de eigen regie vergroot worden?

- Onze kracht is tevens onze valkuil. Door onze grote betrokkenheid zijn we geneigd te veel te “zorgen” en bepaalde zaken uit handen te nemen van de bewoner i.p.v. zorgen dat de bewoner....

- We vervallen soms in patronen. Er sluipen vaste gewoontes in. We stellen ons niet altijd meer de vraag: Waarom doen we het eigenlijk zo? Kritisch denken komt dan in het geding.

- Ook spreken we elkaar er ook niet altijd op aan wanneer we iets constateren wat wellicht beter of anders kan. Bang om diegene te kwetsen die toch ook zijn best doet...

- Bewoner meer betrekken bij opstellen begeleidingsplan, samenwerken met de bewoner i.p.v. invullen voor de bewoner. Extra aandacht voor de dialoog. Eigen regie een vast punt maken van zorgplanbespreking. Bewoners zoveel mogelijk bij het opstellen van hun zorgplan betrekken. Daarnaast overleggen met de bewoner, ouders, familie (indien die er zijn).

### Waar willen we nóg meer naartoe!

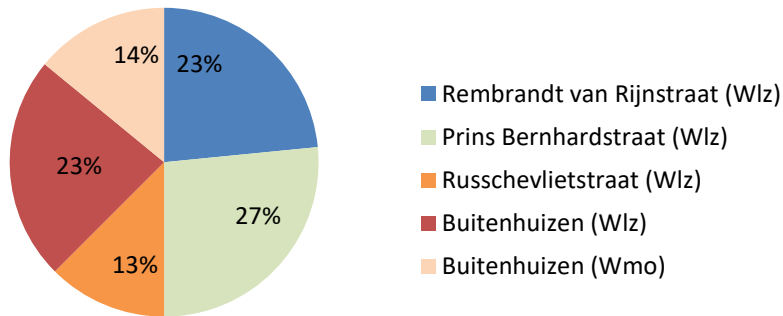
De bewoner staat centraal, we gaan de dialoog aan, bieden ondersteuning en grijpen minimaal in.

Huidige situatie	Gewenste situatie
We zorgen voor bewoners.	We zorgen dat bewoners....
Klein vertrouwd team dat elkaar niet wil kwetsen.	Klein kritisch team dat elkaar in hun waarde laat en professioneel werkt.
We luisteren en vullen in.	We luisteren, vragen door en vullen daarna samen in en evalueren.
We lopen tegen een bepaalde situatie aan en bespreken dit met het team.	We verdiepen ons in de situatie en gaan er mee aan de slag, zoeken naar oplossingen mét de bewoners.
Angst om fouten te maken.	Fouten maken mag, daar leren we van!
Geen risico's nemen om de bewoner te beschermen.	Risico's aangaan op een verantwoorde manier. Zowel begeleiding als bewoners.
Afspraken zijn er. Bijvoorbeeld koffietijd, kamer poetsen, eten.	Afwijken van afspraken in overleg en evalueren.
Wij nemen vaak de beslissingen en nemen vaak dingen over (bijvoorbeeld taxi bellen).	Samen met bewoner beslissingen nemen en evalueren. De bewoner stimuleren om dingen zelf te doen.
Begeleiding heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel.	Verantwoording ook bij de bewoner durven leggen.
Met gevoel werken.	Met een verstandig gevoel werken, methodisch.
Ervaren van tijd en werkdruk.	Meer tijd kunnen nemen voor bewoners en minder werkdruk.
Dagbesteding buitenshuis. Wij bepalen tot welke leeftijd bewoners werken.	Aandacht daginvulling voor ouderen i.v.m. “pensioen”.

Figuur 4 Plan van aanpak over ‘regie op eigen leven’, opgesteld door begeleiding (2016)

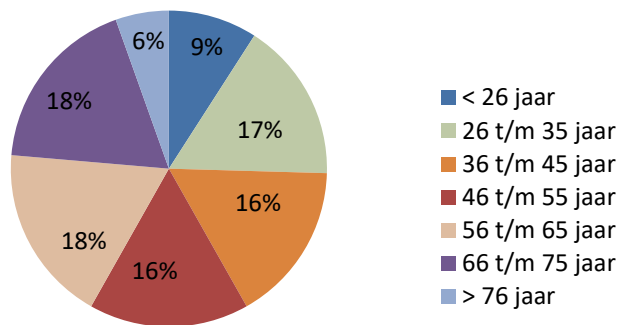
## Zorgaanbod

De Okkernoot biedt zorg en ondersteuning aan in totaal 64 volwassenen met een verstandelijke beperking. Het grootste deel van de bewoners ontvangt zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en een kleiner deel vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Onze locaties zijn te vinden in het dorp Schoondijke, in West-Zeeuws-Vlaanderen.



Figuur 5 Verdeling van bewoners over de verschillende locaties (op 31-12-2020)

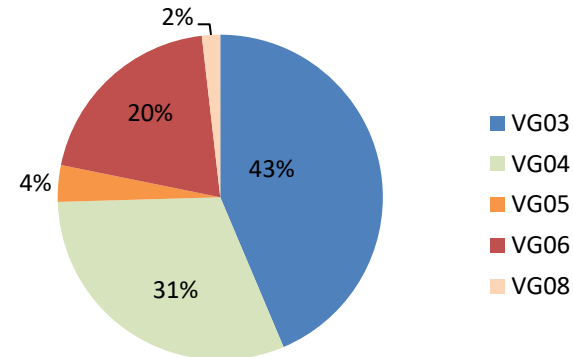
Bewoners van de Okkernoot verouderen. Van de 55 bewoners die zorg en ondersteuning vanuit de Wlz ontvangen, is ruim 50% vijftig jaar of ouder.



Figuur 7 Percentage bewoners (in totaal: 55) per leeftijdscategorie (op 31-12-2020)



Het merendeel van de bewoners dat bij de Okkernoot woont, ontvangt zorg en ondersteuning vanuit de zorgprofielen wonen met begeleiding en verzorging (VG03) en wonen met begeleiding en intensieve verzorging (VG04). Er is een toename in het aantal bewoners met zorgprofiel wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (VG05) en wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (VG06).



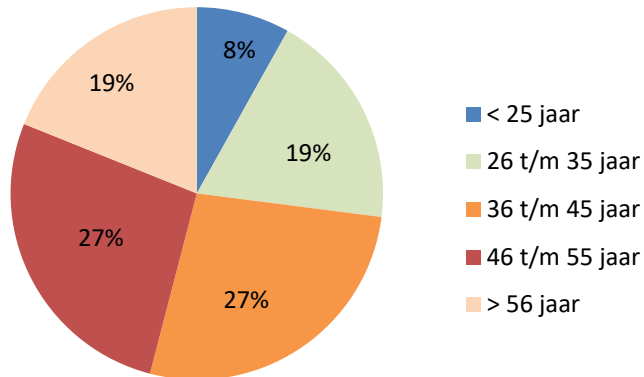
Figuur 6 Percentage bewoners (totaal 55) per zorgprofiel (op 31-12-2020)

### Medewerkers

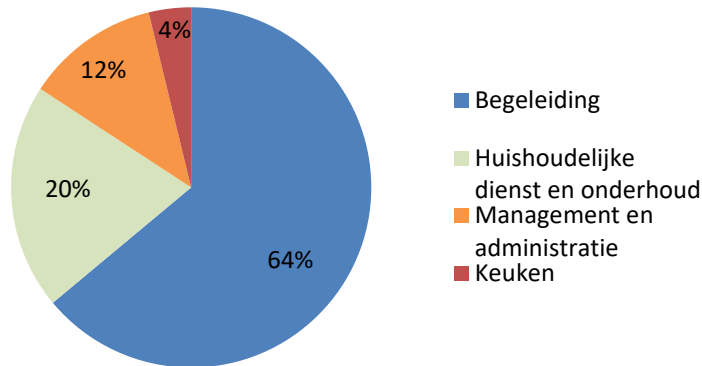
Bij de Okkernoot werken 63 medewerkers (39 fte).

Hiervan is 87% vrouw en 13% man (31-12-2020).

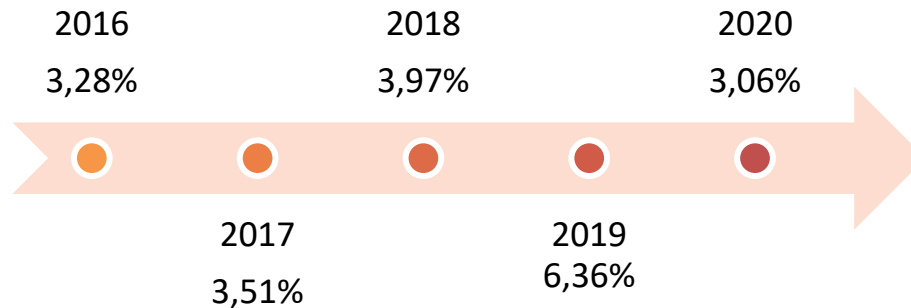
Het landelijke verzuimpercentage in de gehandicaptenzorg toont sinds 2014 een stijgende trend en gaat nog steeds door. Het gemiddelde verzuimpercentage in de gehandicaptenzorg over 2020 is 7,08%. Met 63 medewerkers draagt de kleinschaligheid van de Okkernoot eraan bij dat het percentage ziekteverzuim bij ziekte sneller oploopt dan bij grotere organisaties. Bij de Okkernoot was het ziekteverzuim in 2020 met 3,06% desondanks aanzienlijk lager dan het landelijke gemiddelde. In 2020 heeft één medewerker corona opgelopen en is het niet overgedragen naar andere collega's of bewoners. We zijn hier trots op en ook dankbaar voor dit toch wel uitzonderlijke gegeven.



Figuur 8 Percentage (assistent)begeleiders (in totaal: 37) per leeftijdscategorie (op 31-12-2020)



Figuur 9 Percentage fte per categorie (in totaal: 39 fte) (op 31-12-2020)



Figuur 10 Percentage ziekteverzuim bij de Okkernoot van de afgelopen jaren



Vanuit het hart, gewoon doen!

## Medezeggenschap

Bij de Okkernoot hechten we veel waarde aan 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 vier bewoners zitten die de verschillende locaties vertegenwoordigen. 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. Sinds 2019 sluit tevens de bestuurder aan bij de overleggen van de locatieraad om vanuit de dialoog een helder beeld te krijgen op de wensen en behoeften die er zijn.

De medewerkers van de Okkernoot worden vertegenwoordigd door de ondernemingsraad (OR). Deze bestaat in 2020 uit vier medewerkers van verschillende locaties. Ze vertegenwoordigen alle medewerkers van de Okkernoot. In de maandelijkse overleggen tussen de OR en de bestuurder worden de ontwikkelingen in het beleid en personeelsbelangen besproken.

## Klachten en ontevredenheden

De Okkernoot is aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland. 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. De lijntjes zijn veelal kort en veel zaken worden al in een vroeg stadium met elkaar overlegd. Gesprekken met bewoners of hun verwanten en vertegenwoordigers waarbij tips worden gegeven, zorgen, wensen of ontevredenheden worden aangekaart, worden nu nog niet structureel vastgelegd. Hierdoor bestaat het risico dat we eventuele bepaalde 'rode draden' missen. Vanaf de tweede helft van 2021 willen we ontevredenheden die bewoners of familieleden uiten in gesprek, structureel in kaart gaan brengen. Dit met als doel ontevredenheden in beeld te krijgen zodat we proactief klachten kunnen voorkomen en de zorg blijven verbeteren. Ontevredenheden zullen in ieder team worden meegenomen in een opvolgingssysteem dat in 2021 wordt geïmplementeerd.

## Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd)

Sinds 2020 maakt de Okkernoot gebruik van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) via LSR. De CVP Wzd heeft tot taak de bewoner of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de bewoner, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van een klachtenprocedure. De CVP Wzd legt ook proactieve locatiebezoeken af om laagdrempelig met de doelgroep in contact te komen.

In 2020 is een aantal zaken gerealiseerd. Ten eerste de vermelding van de contactgegevens van de CVP Wzd op de website. De flyer en poster van de CVP Wzd zijn verspreid over alle locaties. Alle vertegenwoordigers zijn geïnformeerd over de Wzd en de CVP Wzd. Hierdoor is de eerste stap gezet met betrekking tot toegang tot de CVP Wzd voor bewoners en vertegenwoordigers. Er hebben kennismakingsbijeenkomsten plaatsgevonden met de cliëntenraad, de locatieraad en alle begeleidingsteams. Met behulp van gesprekskaarten en powerpoint presentaties heeft de CVP Wzd voorlichting en presentaties gegeven. Onderwerpen waren de Wzd en de rol van de CVP Wzd. In hoofdzaak heeft het onderwerp hoe ieder kijkt naar de vrijheid en naar de eigen regie van cliënten in alle bijeenkomsten centraal gestaan. De CVP Wzd heeft daarnaast alle woonlocaties 1 x bezocht (excl. Buitenhuizen). Als organisatie ervaren we de komst van een onafhankelijke CVP Wzd voor de bewoners als een versterking van hun positie. Het is ondersteunend in het pad dat we bewandelen om de regie van bewoners te versterken. Een verandering in cultuur. Niet meer handelen vanuit denken en zorgen voor de bewoner, maar groeien naar zorg waarin de bewoner eigen regie heeft en zelf keuzes kan maken. De CVZ Wzd kan hier een waardevolle bijdrage in leveren.

### 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.

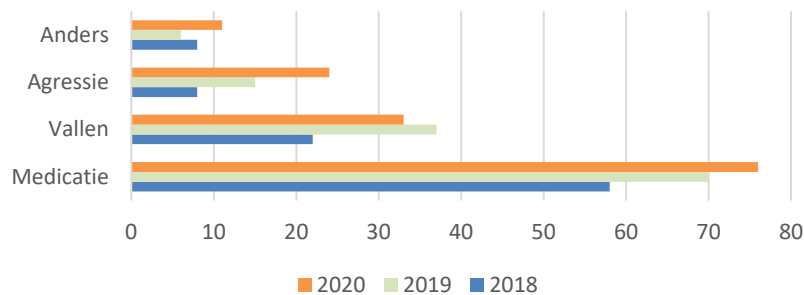


Héléne de Zeeuw  
Cliëntenvertrouwenspersoon  
Telefoon: 06-216 443 32  
Mail: [h.dezeeuw@hetlsr.nl](mailto:h.dezeeuw@hetlsr.nl)  
[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)



Landelijk Steunpunt  
Medezeggenschap

Aantal incidentmeldingen per categorie



Figuur 11 Aantal incidentmeldingen per categorie (in de jaren 2018, 2019 en 2020)

## Veiligheid in zorg en ondersteuning

We willen vrijwillige zorg bieden op een verantwoorde manier, in dialoog met de bewoner en diens vertegenwoordiging. Dat betekent ook veilige zorg en ondersteuning. Van alle incidenten voeren medicatie-incidenten al meerdere jaren de boventoon bij de Okkernoot. We zien bovendien een toename in het melden van incidenten. Dat de meldbereidheid toeneemt, vinden we heel positief, maar niet dat het aantal medicatie-incidenten toeneemt. Hier zijn meerdere verbeteracties op uitgevoerd.

### Analyse van meldingen incidenten cliënten (MIC)

We ervaren dat er tussen de teams verschillen zijn in de bereidheid om incidenten te melden. Het team dat de meeste incidenten meldt (55% van het totaal aantal meldingen), is ook het team dat de meldingen het meest volledig invult en het bespreken ervan hoog op de prioriteitenagenda heeft staan tijdens de maandelijkse teamoverleggen. Verder zien we een toename van het aantal meldingen waarbij een gevaarlijke situatie wordt gesignaleerd (van 6 in 2019 naar 14 in 2020). Dit vinden wij heel positief. Immers, tijdig een risicovolle situatie signaleren, kan een incident helpen voorkomen.

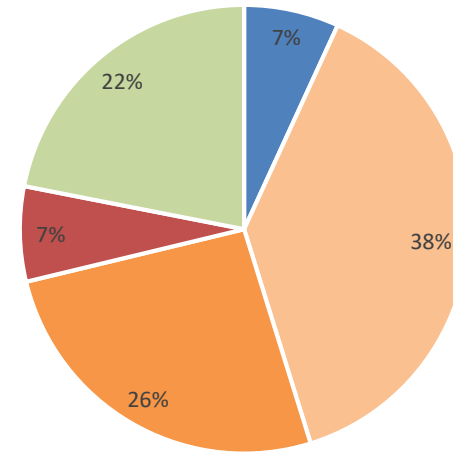
In het jaar 2020 waren medicatie-incidenten net als voorgaande jaren het meestvoorkomend. We zien bovendien de afgelopen jaren een toename aan medicatie-incidenten. In 2020 zijn in totaal 144 incidentmeldingen gemaakt (in 2019 waren dit er 128). Voor het kunnen verklaren van de toename aan agressie-incidenten van 15 in 2019 naar 24 in 2020 is een kwalitatieve analyse gemaakt. In 2020 is er een toename geweest van incidenten bij personen met een dementieel beeld (ontremdheid) en psychiatrische comorbiditeit. Hoewel maar bij één agressie-incident door de bewoner letterlijk de verwijzing werd gemaakt naar de coronamaatregelen, lijkt de coronacrisis invloed te hebben gehad op de toename van de agressie. Zo is er ook een duidelijke toename te zien in agressie tussen twee bewoners van dezelfde woongroep. Ook in 2018 en 2019 vonden tussen hen regelmatig agressie-incidenten plaats, maar in 2020 lijken deze te zijn toegenomen doordat ze wegens de lockdown vaker bij elkaar waren.

## Medicatie-incidenten

De meestvoorkomende categorie van incidenten heeft betrekking tot de medicatie. Het betreft ruim de helft van onze incidentmeldingen. Als we verder inzoomen op de medicatie-incidenten komen we erachter dat in 64% van de gemelde medicatie-incidenten het tijdens het aanreiken of toedienen van medicatie is misgegaan. In het grootste deel van deze situaties (38%) is begeleiding medicatie vergeten om (op tijd) de medicatie aan te reiken of toe te dienen.

## Verbeteren van de (medicatie)veiligheid

De afgelopen jaren werden er diverse verbeteracties door teams uitgewerkt met betrekking tot het verbeteren van de medicatieveiligheid op de locatie. Medicatie-incidenten blijven de meest voorkomende incidenten op de Okkernoot. Met de implementatie van een elektronische toedienregistratie in 2021 willen we het aantal medicatie-incidenten verminderen.



- Opslag/beheer (onvoldoende voorraad)
- Aanreiken/toedienen van medicatie (door begeleiding vergeten of niet volgens voorschrift)
- Aanreiken/toedienen (door begeleiding niet toegezien op inname of geen controle nadien)
- Medische overdracht naar andere zorgprofessional of verwanten
- Medicatie in eigen beheer (door bewoner niet of niet volgens voorschrift ingenomen)

Figuur 12 Overzicht medicatie-incidenten per categorie in 2020

2017-2019	2020	2021
In 2017 volgen alle begeleiders een opfriscursus over MIC. Feedback van begeleiders heeft in 2018 geleid tot aanpassingen in het meldsysteem, met als doel het melden van (bijna)incidenten laagdrempeliger te maken.	In 2020 zien we dat de alertheid op melden blijft bestaan. Op diverse locaties worden daarnaast teamafspraken gemaakt omtrent het verstrekken van de medicatie. Er werd opgemerkt dat er bepaalde 'pieksituaties' zijn van medicatie-incidenten, namelijk medicatie die wordt gedeeld tijdens de eetmomenten en bij medicatie die tijdelijk wordt voorgeschreven, op afwijkende	In 2021 implementeren we Medimo, een elektronische toedienregistratie gekoppeld aan het zorgdossier van de bewoner. Het doel van Medimo is een verdere stijging van medicatie-incidenten te voorkomen en dus de medicatieveiligheid te vergroten. Doordat Medimo in verbinding staat met de apotheek, is er altijd een actueel medicatieoverzicht

<p>In maandelijkse teamoverleggen staan MIC's standaard geagendeerd. Het inbrengen van de MIC's is de verantwoordelijkheid van de persoonlijk begeleider. De gewenste verdieping is nog niet bereikt. We zien verschillen tussen de teams. Bij een aantal bewoners is duidelijk te zien dat de verbeterafspraken hebben geleid tot veiligere zorg (medicatie wordt minder vaak vergeten).</p> <p>Daarnaast zijn MIC's een standaard onderwerp van de jaarlijkse zorgplanbespreking van de individuele bewoners geworden. Het aantal MIC's wordt vermeld op het evaluatieformulier, maar de genomen preventieve maatregelen en het effect daarvan worden vaak niet beschreven.</p> <p>Het melden van incidenten zit steeds beter in het systeem van begeleiders. Zodra er een incident is voorgevallen, denken medewerkers eraan om de MIC in te vullen. Dit wordt nauwgezet gedaan. Dit gebeurt minder bij bijna-incidenten of gevaarlijke situaties. Er wordt meer reactief dan preventief gehandeld.</p> <p>Tijdens de externe visitatie in 2018 kreeg de Okkernoot als advies om middels de Prisma Light training voor meer verdieping te zorgen rondom</p>	<p>tijden van de meest voorkomende medicatiemomenten. Naar aanleiding hiervan zijn er nieuwe teamafspraken gemaakt.</p> <p>In de organisatie is er steeds meer aandacht voor regie op eigen leven, dit zien we onder andere terug in afspraken rondom medicatie. Dit heeft in sommige individuele gevallen geleid tot een toename van medicatie-incidenten, namelijk het vergeten van medicatie door de bewoner die het in eigen beheer heeft. Onze eerste neiging is altijd geweest, en nog steeds wel, om de route te kiezen die de meeste 'veiligheid' biedt. Volgens de gedachte: 'laat de begeleiding de medicatie verstrekken, dan weten we zeker dat het goed gaat'. In 2020 hebben we daar vaker kritische vragen over gesteld. Is dat wel in het belang van de bewoner? Wat wil de bewoner eigenlijk zelf? Is het wel zo dat begeleiding medicatie nooit vergeet? Er worden immers nog steeds medicatie-incidenten gemeld. En, mag de bewoner ook eens of meerdere keren medicatie vergeten als hij medicatie in eigen beheer heeft? Welk risico is volgens de voorschrijvend arts acceptabel? Hoe kijkt de bewoner en diens vertegenwoordiging hier tegenaan? Als een bewoner medicatie in eigen beheer eenmalig of af en toe vergeet, nemen we het niet meer 'als vanzelfsprekend'</p>	<p>beschikbaar. Bovendien verwachten we dat deze digitale opvolging ervoor zal zorgen dat medicatieverstrekking minder vaak vergeten wordt, omdat er een automatische reminder komt bij het verstrijken van de medicatieverstrekkingstijd. We hebben bewust gekozen voor Medimo omdat hier door diverse grotere zorgorganisaties in de regio ook mee wordt gewerkt. Hiermee hopen we bij te dragen aan efficiëntere overdracht en uitwisseling van informatie, in de situaties dat dit nodig is.</p> <p>We verwachten in het voorjaar te kunnen starten met Medimo. Alle medewerkers dienen met goed gevolg de Medimo-cursus te hebben afgelegd. Via Medimo is ook direct inzichtelijk in welke categorie van de BEM (beheer eigen medicatie) de bewoner valt. Ook bij deze verandering is het van belang dat we de volledige kwaliteit van bestaan van de bewoner centraal stellen. We willen dit systeem ten behoeve van medicatieveiligheid niet leidend maken ten koste van de ruimte voor zelfbepaling van de individu. Dat betekent dat we met individuele bewoners in gesprek gaan over hoe vorm te geven aan medicatie (deels) in eigen beheer, met deze nieuwe toedienregistratie.</p>
--	---	---



<p>de MIC's. Deze training is eind 2019 door alle begeleiders gevolgd. Het heeft niet geleid tot meetbare veranderingen in het melden of analyseren van incidenten.</p>	<p>over; we gaan met elkaar in gesprek en maken individuele afspraken. Dat een bewoner af en toe medicatie kan vergeten, is bij sommige bewoners onder afspraken vastgelegd en wordt gezien als onderdeel van het leerproces en soms ook als een acceptabel 'risico'. Hier passen we dus meer maatwerk toe.</p> <p>Tot slot zijn we in 2020 gestart met het voorbereiden van de implementatie van Medimo, een elektronische toedienregistratie (zie 2021 voor de vervolgplannen).</p>	<p>In 2021 volgen alle begeleiders uitgebreide scholing om de medicatiekennis organisatie breed up-to-date te maken. Terugkerende scholing over medicatieveiligheid wordt in een vaste cyclus in het scholingsplan opgenomen. Ieder jaar zullen er verschillende aandachtsgebieden zijn.</p> <p>In 2021 hebben twee collega's de opleiding tot verzorgende 3IG afgerond en is er ook stage gevolgd bij andere zorgorganisaties. We willen hun opgedane kennis en inzichten graag benutten om het medicatieproces waar mogelijk te verbeteren.</p>
---	---	---

## Beter zicht op aanmerkelijke individuele risico's

De Okkernoot is een kleine organisatie en een hechte leefgemeenschap. Medewerkers, bewoners, familieleden en dorpsgenoten kennen elkaar vaak in verschillende verbanden. Dit draagt enerzijds bij aan het ervaren van een vertrouwde omgeving, maar biedt ook ruimte voor het ontstaan van bepaalde blinde vlekken. Als bepaalde zaken erg vanzelfsprekend zijn, kan de urgentie niet echt voelbaar zijn om zaken goed vast te leggen en kritisch te blijven bekijken. Het leven gaat immers 'zijn gangetje' en dingen lopen gewoon door. Meetbaar zicht hebben op en opvolgen van aanmerkelijke individuele risico's vormt dan ook een uitdaging bij de Okkernoot. We merken hierbij het belang van het individuele zorgplan op, waarbij in dialoog met de bewoner en diens vertegenwoordiger of verwanten wordt besproken welke doelen, acties en afspraken in het plan worden beschreven. Hieronder vallen ook afspraken over risico's.

2017-2019	2020	2021
<p>Op verschillende manieren zijn we sinds 2017 aan het zoeken geweest hoe we aanmerkelijke individuele risico's zo goed mogelijk in kaart kunnen brengen. Met nieuwe inzichten zijn bepaalde plannen ook weer bijgesteld. Zo waren we eerst van plan individuele risico's te verwerken in nieuwe gestandaardiseerde vragenlijsten in het ECD, en is er toch besloten om de bestaande risicokaart uitgebreider in te vullen. Hierdoor benutten we reeds bestaande opties.</p> <p>In 2016 en 2017 is er meer aandacht in de evaluatiesjablonen gekomen voor individuele risico's.</p> <p>Bij elke bewoner kan er over individuele risico's op een vaste plek worden gerapporteerd. Toch wordt hier weinig gebruik van gemaakt.</p>	<p>We werken aan het dichterbij elkaar brengen van de zorg- en ondersteuning zoals die in het zorgdossier omschreven staat en wat we in de dagelijkse praktijk bieden. Tijdens de HKZ audit van 2019 kregen we als feedback dat veel van de zorg die we bieden, niet duidelijk terug te zien is in het zorgdossier. Dit herkennen we. Het zorgdossier een interactief onderdeel van de zorg maken, is één van de professionaliseringsstappen die we als organisatie willen maken. Het uitbreiden van de informatie in de risicokaarten en ADL-kaarten, hoort hierbij. Dit is bij veel bewoners in 2020 gedaan, en zal worden vervolgd in 2021.</p> <p>We hebben stappen gemaakt in het aanpassen van de zorgplannen, wat is opgemerkt tijdens de HKZ audit in 2020. Ze worden steeds meer écht van de bewoner.</p>	<p>Sinds 2020 wordt er bij nieuwe zorgplannen meer aandacht besteed aan het opstellen van individuele afspraken. Hier komen afspraken rondom persoonlijke risico's beter tot hun recht; ze zijn transparant, goed vindbaar, eenvoudig op te rapporteren en dus goed op te volgen.</p> <p>In 2021 gaan we verdere stappen maken naar een plan dat ook écht het plan is van de bewoner, onder andere door niet alleen begeleiding maar ook de bewoner acties te geven, door de taal van het zorgplan aan te passen en door indien gewenst te werken met picto's. Het bespreken en vastleggen van individuele afspraken over persoonlijke risico's in de driehoek, hoort hier ook bij.</p> <p>In het volgende hoofdstuk zoomen we verder in op het zorgproces rond de individuele bewoner.</p>

## Zorgproces rond de individuele bewoner

De Okkernoot is een woonvoorziening waar mensen met een verstandelijke beperking wonen, zich veilig en geborgen voelen en vervulling aan zijn of haar leven kunnen geven. Met liefde en respect zorgen wij dat de bewoners in de Okkernoot thuis kunnen zijn. De medewerkers, het managementteam en de raad van bestuur dienen zich ervan bewust te zijn dat ze zorg en ondersteuning bieden in het huis van de bewoner.

### Verbeteren van proces rondom zorgplan & bespreking

De Okkernoot streeft ernaar dat de bewoners gezien en gekend worden: dat de begeleiders de persoonlijke mogelijkheden en beperkingen van de bewoner uit het eigen team kent en weet wat belangrijk is voor hem of haar. De kwaliteit van het zorgproces wordt gewaarborgd door een actueel zorgplan te hebben en een actieve betrokkenheid bij de uitvoering daarvan van bewoners, hun verwanten of vertegenwoordigers en begeleiders. Iedere bewoner heeft een zorgplan dat minimaal jaarlijks werd bijgesteld en vanaf 2021 twee keer per jaar, indien gewenst vaker. Het zorgplan wordt vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier Plancare van Fierit. In 2021 gaan we het mogelijk maken voor de bewoner om via een beveiligde omgeving ook zelf zijn zorgplan in te zien en rapportage te kunnen lezen. We vinden het waardevol en belangrijk om bewoners zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven te geven. Het uitgangspunt is een zo hoog mogelijke mate van zelfbepaling waarbij de kwaliteit van het bestaan van de bewoner centraal staat. In de periode sinds 2017 is de kernvraag veranderd van: 'Hoe kunnen wij als zorgprofessionals de belangrijke informatie *over de bewoner* zo goed mogelijk vastleggen?' naar 'Hoe stellen we de bewoner centraal en maken we het plan écht een plan *van de bewoner*?'. Er zijn verschillende knelpunten. Veel bewoners kunnen onvoldoende lezen en dus is het zorgplan niet in hun taal geschreven. De lay-out van het zorgplan is in printversie bovendien niet echt klantvriendelijk. Daarnaast ervaren begeleiders de zorgplannen nog als een administratieve last. Er zijn grote verschillen in de kwaliteit van zorgplannen en zorgdossiers. Er is veel gebrainstormd en er zijn diverse opzetten gemaakt van werkinstructies. Toch zijn velen daarvan in concept blijven staan. Hoe maken we bewoners, familie en medewerkers enthousiast? Het is van belang dat we eerst de échte oorzaak achterhalen van bovenstaande verschillen in de ervaren last en kwaliteit, voordat we starten met het opstellen van werkinstructies. Een valkuil daarnaast was dat we voorafgaand aan de implementatie sjablonen bleven bijschaven, met de gedachte dat het altijd nog iets beter kon. Bovendien overheerste de overtuiging dat we beter veranderacties konden bundelen, om rust te creëren in aanpassingen voor begeleiders. Dit vertraagde het veranderproces.

Waar willen we naartoe? Perfectionisme vervangen door zorgen dat er een goed basisconcept is in plaats van zorgen voor een 'perfect' plan voor de 'rust' waarbij niemand meer hoeft na te denken. Met een heldere bedoeling uitgewerkt in een basiskader geven wij onszelf de ruimte geven om al doende te leren.

2017-2019	2020	2021
<b>Betrekken van bewoner bij het plan en de bespreking</b>		
<p>Sinds 2016 nodigt de persoonlijk begeleider de bewoner, verwanten en vertegenwoordigers persoonlijk uit voor de zorgplanbespreking, om zo hun aanwezigheid actief aan te moedigen. Steeds meer bewoners en verwanten zijn hierdoor betrokken bij het zorgplan en de bespreking ervan. Bij sommige teams sluiten bewoners en verwanten vaker aan dan bij andere teams.</p> <p>Sommige bewoners sluiten een klein deel (vaak op het einde) aan bij hun zorgplanbespreking. Tijdens dit moment worden er vooral complimenten uitgedeeld aan de bewoner en wordt gevraagd naar zijn eigen inbreng. De meeste bewoners vinden het vaak erg spannend.</p> <p>Veel bewoners geven aan dat ze een voor- en nabespreking met hun persoonlijk begeleider prettiger vinden en willen niet bij de zorgplanbespreking aanwezig zijn.</p>	<p>Steeds meer bewoners sluiten de volledige zorgplanbespreking aan. Zij spreken actief hun wensen en behoeften uit. Ze denken mee in de opzet van hun zorgplan en wat er in de evaluatie komt te staan.</p> <p>Meer bewoners voelen zich eigenaar van hun plan en kennen de inhoud.</p> <p>Er worden mooie stappen gemaakt, waarbij individuele bewoners op kortere tijd (de besprekingen vinden immers frequenter plaats) positieve ervaringen opdoen. Daardoor ervaren ze toename van hun invloed. De besprekingen worden steeds vaker als minder spannend ervaren en meer gelijkwaardig.</p>	<p>In 2021 willen we dat alle bewoners bij hun zorgplanbespreking aanwezig zijn. In dialoog met de bewoner richten we de zorgplanbespreking zo in zodat hij zich er op zijn gemak kan voelen en er plezier aan beleeft om aan de dialoog deel te nemen.</p>
<b>Aanwezigen bij de zorgplan-bespreking</b>		
<p>Bij de zorgplanbespreking zijn vanuit de Okkernoot aanwezig: het directe subteam, de manager algemene zaken, teamarts en gedragsdeskundige. Veel bewoners, verwanten en vertegenwoordigers vinden het aantal aanwezigen best indrukwekkend. Anderzijds</p>	<p>Bij de zorgplanbespreking zijn vanuit de Okkernoot aanwezig: de persoonlijk begeleider en gedragsdeskundige, soms uitgebreid met één of meer vaste begeleiders.</p>	<p>De bewoner bepaalt wie er aanwezig is, behalve wanneer betrokkenheid van de orthopedagoog op basis van de indicatie is aangewezen en wanneer er een wettelijk benoemde vertegenwoordiger is. De wettelijk vertegenwoordiger wordt standaard uitgenodigd.</p>

ervaren veel verwanten en vertegenwoordigers het ook als een waardevol moment met ruimte om inhoudelijke medische en gedragsmatige onderwerpen te bespreken.		
<b>Frequentie van de zorgplan-bespreking</b>		
Bijna alle zorgplanbesprekingen vinden jaarlijks plaats.	Het plan was dit jaar te starten met een tweejaarlijkse evaluatie, waarbij een uitgebreidere en kleinere evaluatie elkaar afwisselen. Door coronacrisis liep dat anders. Veel evaluaties zijn uitgesteld naar de tweede helft van 2020 of begin 2021.	Planbesprekingen vinden minstens elk half jaar plaats. Soms vaker, als dit zo is afgestemd met de bewoner en/of de vertegenwoordiging.  In de teams starten we met het inzichtelijk maken en beschrijven van werkprocessen. Zo wordt helder wat er van wie, wanneer verwacht wordt en worden taken en verantwoordelijkheden eenvoudig worden opgevolgd.
<b>Planning van de zorgplan-bespreking</b>		
Begin van het jaar is er een vaste planning die wordt opgesteld door de Okkernoot.	In overleg in de driehoek (bewoner, vertegenwoordiging en begeleiding) wordt de zorgplanbespreking ingepland. Dit maakt het voor veel bewoners en vertegenwoordigers toegankelijker om deel te nemen.	Het inplannen van de planbesprekingen blijven we in de driehoek doen. Dit maatwerk wordt erg gewaardeerd.
<b>Opzet van het zorgplan en de evaluatie</b>		
In het zorgplan is er veel aandacht voor het SMART opstellen van doelen, met name meetbaarheid. Zorgdoelen zijn veelal overkoepelend opgesteld en probleemgericht. Dit maakt ze tegelijkertijd ook erg abstract en ingewikkeld, waardoor we de verbinding missen met de bewoner. In het evaluatieverslag wordt	We gaan hard aan de slag met het aanpassen van zorgdoelen. Meer ontwikkelingsgerichte, kleinere doelen, vanuit de wensen en behoeften van de bewoner zelf, opgesteld in de ik-vorm en opgeknipt in stapjes om succes te garanderen.	Er is een opzet gemaakt voor de tussenevaluatie. Deze wordt in gebruik genomen en proefondervindelijk steeds aangepast. De opzet is opgesteld in de jij-vorm, dus met vragen gericht aan de bewoner.

<p>meer teruggeblikt op afgelopen jaar, met vaak extra aandacht voor het thema van het zorgdoel. Acties zijn vooral opgesteld voor begeleiding en worden niet geëvalueerd. Er wordt ook weinig gewerkt met individuele afspraken. Tijdens de HKZ audit in 2019 krijgen we de feedback dat veel zorgplannen te complex opgesteld zijn voor bewoners. Ook zijn veel zorgdoelen probleemgericht.</p>	<p>Tijdens de HKZ audit in 2020 worden de veranderingen opgemerkt en krijgen we complimenten voor ons verzette werk, zeker in een jaar waarin ook nog veel gemanaged moest worden wegens de coronacrisis.</p>	<p>Ook het evaluatiesjabloon wordt aangepast.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er zullen vragen aan de bewoner worden gesteld, zodat het logisch voelt te antwoorden vanuit de ik-vorm, dus vanuit de bewoner.</li> <li>- Het sjabloon wordt overzichtelijker gemaakt, meer gericht op de inhoud. Controles op volledigheid of aanpassingen van het ECD worden eruit gehaald. Deze worden verwerkt in een vragenlijst voor de persoonlijk begeleider.</li> </ul>
<p><b>Opstellen zorgplan en evaluatie</b></p>		
<p>Het uitgangspunt is dat de bewoner in samenspraak met de persoonlijk begeleider bepaalt wat er in het zorgplan en de evaluatie komt te staan. In de praktijk merken we dat voor veel bewoners de plannen te ingewikkeld zijn. Meestal schrijft de persoonlijk begeleider de evaluatie en bespreekt de evaluatie daarna met de bewoner, zoveel mogelijk aansluitend bij zijn/haar woorden.</p>	<p>Steeds meer bewoners schrijven het plan écht samen met de begeleider. Meer bewoners bewaren het plan op hun appartement.</p> <p>Sommige begeleiders moeten nog hun weg vinden in deze nieuwe manier van werken. Anderen ervaren heel sterk de verbinding met de bewoner die erdoor ontstaat en vormen ambassadeurs van deze nieuwe aanpak. Samen zijn we in ontwikkeling.</p>	<p>Het plan opstellen sámen met de bewoner en diens familie of vertegenwoordiging is de standaard.</p>
<p><b>Eén persoon, één plan</b></p>		
<p>Er werd gewerkt vanuit de visie: wonen en werken/dagbesteding houden we zoveel mogelijk gescheiden.</p>	<p>Vanuit de Okkernoot initiëren we vaker overleggen met bewoners, dagbesteding en familie voor afstemming tussen de zorgplannen. Dit wordt vooral ingezet bij bewoners die nood hebben aan een eenduidige omgang en heldere, vaste afspraken binnen hun netwerk.</p>	<p>Eén persoon, één plan. We passen maatwerk toe en kijken dus per bewoner in welke vorm en welke mate de behoefte is aan afstemming tussen de verschillende zorgaanbieders. We organiseren proactief netwerkbijeenkomsten met de bewoner erbij, als dit een wens is.</p>

## Elektronische cliëntendossier professionaliseren

In 2016 is door begeleiders een verbeterplan opgesteld om het ECD te professionaliseren. Het is belangrijk dat we het ECD blijven professionaliseren. In 2021 willen we dat onder andere doen door informatie in het ECD te delen met de bewoner en door de opbouw van het zorgdossier beter op te volgen.

2017-2019	2020	2021
Duidelijke, volledige en uniforme werkwijze creëren		
<p>Niet alle begeleiders zijn in staat om goed te rapporteren en/of een overzichtelijk en volledig zorgdossier op te bouwen. Bij externe visitaties en audits krijgen we de feedback dat we in de ondersteuning en zorg aan bewoners vaak veel meer afstemmen en veel meer doen, dan in het zorgdossier staat omschreven. De beknopte informatie in het zorgdossier geeft een vertekend beeld.</p> <p>Samen met het verbeterteam, dat bestaat uit een afvaardiging van alle begeleidersteams en de gedragsdeskundige ontwikkelen we nieuwe sjablonen en werkinstructies voor het ECD. Er wordt een opzet gemaakt voor een nieuw persoonsbeeld, omgangsplan, artsensjabloon, Wmo-evaluatie formulier.</p> <p>Alle teams hebben een begeleider die de rol van zorgplanschrijver heeft. De zorgplanschrijver zorgt dat informatie eenduidig in het ECD staat. Het draagt bij aan uniformiteit, maar creëert</p>	<p>Er worden positieve stappen gemaakt in het uitwerken van doelen, acties en afspraken in het plan. Het zorgdossier vormt een steeds betere afspiegeling van de zorg en ondersteuning die we bieden. Dit maakt het toegankelijker om in de dagelijkse praktijk gemaakte afspraken en doelen eenduidig uit te voeren en op te volgen.</p> <p>Risicokaarten en ADL-kaarten in het ECD zijn bij veel bewoners opnieuw ingevuld met extra aandacht voor het duidelijk omschrijven van handelingen (wie doet wat, wanneer). Op deze manier vormen ze voor nieuwe collega's een vindbare plek waar beschreven staat wat de risico's en afspraken zijn.</p> <p>Het implementeren van het nieuwe persoonsbeeld en omgangsplan in het ECD is blijven liggen. Mede door veranderende prioriteiten wegens de coronacrisis en mede door nieuwe inzichten. Deze versies van het persoonsbeeld en omgangsplan waren opgesteld</p>	<p>Mede door de komst van nieuwe collega's die bijdragen aan een frisse wind, wordt het urgentiebesef om te zorgen voor duidelijke en vindbare informatie in zorgdossiers steeds groter. Er ontstaan door begeleiders initiatieven om te zorgen dat informatie in het ECD vindbaar is. Een aantal nieuwe medewerkers gaat een voorstel maken voor een inwerkprogramma voor het ECD.</p> <p>De vragenlijsten van het persoonsbeeld en omgangsplan worden aangepast naar de 'jij-vorm', zodat de bewoner er zoveel mogelijk zelf antwoord op zal kunnen geven. Ook worden de vragenlijsten ingedeeld vanuit de domeinen van kwaliteit van bestaan (Schalock).</p> <p>Daarnaast wordt in alle teams een senior begeleider aangesteld die meer coördinerende taken zal oppakken. Het opvolgen van de zorgdossiers en de onvrijwillige zorg (stappenplan Wet zorg en dwang) zullen kerntaken worden van de senioren. De verantwoordelijkheid voor de</p>

<p>ondertussen ook meer afstand tussen andere begeleiders en het werken in het ECD. We zorgen daarom dat bepaalde verantwoordelijkheden weer dichterbij alle begeleiders komen te liggen. Zo hebben persoonlijk begeleiders rechten gekregen om de risicokaart en ADL-kaart zelf aan te kunnen passen, in plaats van de zorgplanschrijver.</p> <p>Verder zijn alle teams overgegaan naar digitale agenda's.</p>	<p>met vragen 'over' de bewoner, weer met de gedachte dat ze zouden worden geschreven voor en door zorgverleners. Onze missie is dat het plan ook écht een plan wordt van de bewoner, en dat betekent ook een aanpassing van deze documenten.</p>	<p>uitwerking van de zorgplannen blijft bij de persoonlijk begeleider liggen.</p>
<p><b>Rapportage professionaliseren en delen in het netwerk</b></p>		
<p>De rapportages worden nog veel geschreven door en voor begeleiders. In veel rapportage wordt een beschrijving gegeven van de toestand (stemming, gedragingen) van de bewoner, zonder dat hierbij de betreffende situatie of reactie van begeleiding wordt beschreven. Om meer focus aan te brengen op het beschrijven van bewuste interventies van begeleiders, wordt een ABC-sjabloon opgesteld. ABC staat hierbij voor: Aanleiding, Bewuste interventie van begeleiding, Consequentie (reactie of gevolg bij bewoner). Dit met als doel de rapportages een meer inspirerend middel te maken om gezamenlijk op zoek te gaan naar interventies die de kwaliteit van bestaan van de bewoner verbeteren.</p>	<p>Aan dit onderwerp is in 2020 weinig aandacht besteed. Wel zien we dat veel begeleiders steeds bewuster rapportages opstellen, bijvoorbeeld door het gebruik van initialen over medebewoners voor het borgen van de privacy.</p>	<p>De rapportages en een deel van het ECD zullen worden opengesteld voor de bewoners en hun verwanten of wettelijk vertegenwoordigers.</p>



## 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%. Onze oudere bewoners hebben andere zorg- en ondersteuningsbehoeften dan onze (jong)volwassen bewoners. In 2019 is de 'zinvolle dag' gestart. Het doel hiervan is om oudere bewoners ook thuis een zinvolle invulling van de dag te bieden. Bewoners die de pensioenleeftijd hebben bereikt, blijven sindsdien in beginsel thuis, tenzij zij zelf de wens uitspreken om nog één of meerdere dagen of dagdelen naar dagbesteding te gaan.

2017-2019	2020	2021
<p>Het bieden van dagstructuur aan bewoners vinden we belangrijk. Alle bewoners dragen hun steentje bij aan het huishouden, ieder op een eigen manier (tafel dekken, koffie zetten, brood halen bij de supermarkt, vaatwasser inruimen, enzovoort). Voor veel oudere bewoners is het een hele uitdaging om hun eigen vrije dagen in te delen. Velen gaan ook na het behalen van hun pensioenleeftijd nog een aantal dagdelen per week naar dagbesteding, regelmatig met enige tegenzin. Hierdoor is het idee ontstaan dat we de ouderen zelf de keuze wilden geven of ze wel of niet naar de dagbesteding willen gaan. In het najaar van 2019 is de <i>zinvolle dag</i> van start gegaan. Veel oudere bewoners genieten van deelname aan de zinvolle dag, die drie dagen per week wordt georganiseerd. Deelname is niet verplicht. Ze doen allerlei verschillende activiteiten, zoals terugkijken naar vroeger en bovenal genieten van hun zinvolle dag.</p>	<p>De zinvolle dag blijft in ontwikkeling. Proefondervindelijk worden activiteiten en afspraken bijgeschaafd. Wegens de lockdown is besloten de zinvolle dag voor vijf dagen in de week aan te bieden. Dit leidde tot nieuwe uitdagingen en inzichten. Diverse oudere bewoners gingen voorheen met plezier nog een aantal dagen naar externe dagbesteding of hadden hun week ingedeeld met verschillende andere activiteiten buitenshuis, zoals de kaartclub, breiclub, wandelclub etc. Ook zij kwamen wegens de lockdown van de gehandicaptenzorg nu thuis te zitten en wilden ook graag deelnemen aan de zinvolle dag. Er ontstond een knelpunt; namelijk dat bewoners teveel op 'elkaars lip gingen zitten'. Er is meer afwisseling gekomen in de activiteiten die worden aangeboden en meer nadruk op individuele activiteiten, passend bij de eigen wensen en mogelijkheden van de individuele persoon.</p>	<p>In 2020 kregen we waardevolle feedback tijdens de externe visitatie van het kwaliteitskader, gericht op het uitbreiden van de activiteiten bij de zinvolle dag met als doel zelfwaardering, betrokkenheid en eigen initiatief van de bewoner bij het wonen verder te stimuleren. Hierbij valt te denken aan: bewoners betrekken bij de keuze van het weekmenu en het koken, en meehelpen met andere huishoudelijke taken zoals schoonmaken of in de tuin helpen.</p> <p>Er zijn al enkele succesvolle initiatieven gesignaleerd, zoals bewoners die bij de huishoudelijke dienst of de keuken helpen, met schoonmaken, eten bereiden en het weekmenu uittypen voor medebewoners. Daarnaast worden er op meer individueel niveau activiteiten aangeboden tijdens de zinvolle dag, wat bewoners ook goed bevalt. In 2022 willen we de zinvolle dag verder hebben geprofessionaliseerd.</p>

## Meegroeien met de (toekomstige) zorgbehoeften

We staan de komende jaren bij de Okkernoot voor verschillende uitdagingen. Als wij niet ontwikkelen, staan we stil. Als wij niet meegaan met de tijd, zijn wij ook niet aantrekkelijk voor *kandidaat bewoners*. Veel van de nieuwe bewoners hebben vaak andere competenties en wensen dan de huidige bewoners: ze kunnen zelf koken, wassen, maken actief gebruik van sociale media etc. Als organisatie willen we aansluiten bij hun wensen en behoeften, en nieuwe bewoners de gelegenheid bieden om zich verder te blijven ontwikkelen.

Als wij niet veranderen, kunnen de *oudere bewoners*, niet de verzorging krijgen die ze nodig hebben. Het merendeel van onze begeleiders heeft immers geen opleiding tot verzorgende en beschikt niet over de benodigde vaardigheden en diploma's voor het uitvoeren van verzorgende of verpleegkundige handelingen. Onze huidige bewoners zouden dan op termijn elders moeten gaan wonen, omdat onze medewerkers onvoldoende bekwaam en bevoegd zijn. Dat is niet onze bedoeling. Over vijf jaar behoort meer dan 70% van onze bewoners tot de categorie 'ouderen', in de categorie dat ze behoefte hebben aan 'verpleeghuiszorg'.

Twee jaar geleden zijn er medewerkersbijeenkomsten geweest, die input hebben gevormd voor het meerjarenplan. Hierbij heeft het merendeel van alle medewerkers de wens uitgesproken dat bewoners bij de Okkernoot zoveel als mogelijk blijven wonen tot hun overlijden. Als we dit willen realiseren, moeten we hierop *nu* anticiperen. Dat kan alleen als de huidige medewerkers bevoegd en bekwaam worden of dat we nieuwe medewerkers aannemen die beschikken over de benodigde competenties. De eerste stap is al gemaakt. Eind 2020 zijn twee medewerkers afgestudeerd als verzorgende IG.

Uiteraard kan het ook dan voorkomen dat we niet meer kunnen voldoen aan de zorgbehoefte van een bewoner. In dat geval onderzoeken we samen in de driehoek de best mogelijke oplossingen. De Okkernoot behoudt de zorgplicht. Als de zorg niet meer binnen de Okkernoot geboden kan worden, dragen we in overleg met de driehoek de zorg over naar de best passende zorgaanbieder.

Vanuit de bewoner centraal stellen, dienen we blijvend te ontwikkelen en dus veranderen. Hierin zijn al verschillende stappen gezet, en plannen gemaakt voor de komende jaren.

2017-2019	2020	2021
<b>Indicaties updaten</b>		
<p>Indicaties worden stapsgewijs herzien omdat deze bij veel bewoners, met name de ouderen en degenen die al lang bij de Okkernoot wonen, al langere tijd niet meer aansluiten bij de werkelijke zorgbehoefte.</p>	<p>In 2020 is weinig aandacht besteed aan het updaten van indicaties.</p>	<p>Een nieuwe collega orthopedagoog gaat gericht aan de slag met het aanvragen van passende indicaties met als doel dat dit jaar alle indicaties van bewoners van de Okkernoot up-to-date zijn. Voor ongeveer twintig bewoners zullen passende indicaties worden aangevraagd bij CIZ.</p>
<b>Zorgen voor een geweldige start</b>		
<p>De laatste jaren is de groep van (jonge) belangstellenden om bij de Okkernoot te komen wonen gegroeid. 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.</p> <p>Tevens is er in 2019 een tweede logeerruimte gemaakt, waardoor een aantal belangstellenden op meerdere locaties de zorg van de Okkernoot kan ervaren. Op iedere logeerlocatie is er sinds 2019 een vaste begeleider die de praktische afspraken met de belangstellenden afstemt.</p> <p>Ook zijn er in samenwerking met de cliëntenraad activiteiten georganiseerd, waarbij belangstellenden en hun verwanten worden</p>	<p>Wegens de pandemie zijn er in 2020 jammer genoeg weinig mogelijkheden geweest om belangstellenden fysiek te laten kennis maken met bewoners van de Okkernoot. Eetafspraken of logeerafspraken konden niet doorgaan. Wel zijn we gestart met het uitwerken van een visie op ons intakebeleid en is een nieuw stroomschema uitgewerkt. Iedere schakel in het geheel weet zo wie waarvoor verantwoordelijk is en op welke manier en binnen welke tijd zaken geregeld moet zijn.</p> <p>De cliëntenraad was van plan dit jaar lunchsessies te organiseren met verwanten en vertegenwoordigers van huidige én toekomstige bewoners. Het doel hiervan is om met elkaar in gesprek te gaan over hoe verwanten de zorg zien en wat hun wensen zijn, zodat wij als organisatie</p>	<p>In 2021 wordt een senior trajectcoach wonen en werken aangesteld, die de coördinatie rondom intakes en de vervolcontacten met belangstellenden op zich zal nemen. Op deze manier willen we zorgen voor een prettige afstemming en bijdragen aan de groei van een vertrouwensband met de persoon en zijn familie nog vóóordat iemand bij de Okkernoot komt wonen. Verhuizen naar een gehandicaptenzorgorganisatie is immers een grote stap, en daarin willen we de persoon en zijn familie zo goed mogelijk ondersteunen en proactief bijdragen aan het maken van verbinding.</p> <p>Tevens gaan we aan de slag met een externe partner voor het opstellen van een strategisch vastgoedplan. Hierbij wordt zorgvuldig gekeken</p>

<p>uitgenodigd, om de sfeer bij de Okkernoot te kunnen proeven.</p>	<p>beter bij behoeften en wensen kunnen aansluiten. We willen ze in de aanloop naar het wonen bij de Okkernoot laten aansluiten bij de cliëntenraad zodat ze nu al inspraak kunnen hebben in het beleid van de toekomst. Dit is door de coronamaatregelen helaas niet doorgegaan. Zodra dat wel weer kan, zal de Okkernoot deze sessies voor de cliëntenraad faciliteren. Het managementteam sluit bij deze sessies aan vanuit een luisterrol.</p>	<p>naar allerlei uiteenlopende factoren van de te verwachten zorgvraagontwikkeling tot dataprofielen van de huidige bewoners evenals de bewoners die op de belangstellendenlijst staan. Deze inzichten zullen de ondersteuningsbehoeften in grote lijnen weergeven, waardoor we kunnen zorgen dat locaties beter aansluiten bij de huidige en toekomstige zorg- en ondersteuningsbehoeften van bewoners.</p>
<p><b>Meegroeien met toenemende zorgbehoeften - gedragsdeskundige</b></p>		
<p>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 hoger gelegd om verantwoord met de toenemende (zorg) behoeften en complexiteit om te kunnen gaan.</p>	<p>Er ontstaat steeds meer behoefte aan het opstellen van een helder diagnostisch beeld en het ondersteunen en adviseren van teams om bewoners met complexere zorgvragen goed te kunnen ondersteunen. Met de huidige bezetting van de gedragsdeskundige lukt het niet om aan deze vragen tegemoet te komen.</p>	<p>Een nieuwe collega orthopedagoog wordt aangesteld. Hierdoor kunnen we betere ondersteuning bieden aan teams en bewoners op het gebied van gedragsdeskundige vraagstukken.</p>
<p><b>Meegroeien met toenemende zorgbehoeften - medisch en verzorgend</b></p>		
<p>Er is meer behoefte aan specialisten die meedenken op zowel gedragsmatig vlak als medisch vlak. Zo merken we op dat er bij steeds meer ouderen multipale gezondheidsproblemen ontstaan en vroegtijdige functionele</p>	<p>Sinds 2019 organiseren we in samenwerking met de arts voor verstandelijk gehandicapten (AVG) een aantal keer per jaar een spreekuur op de Okkernoot. De lijntjes zijn hierdoor korter, het zorgt ervoor dat we eenvoudiger een overleg in</p>	<p>Consulten bij de AVG in Zeeland zijn schaars en zullen naar verwachten nog schaarser worden, wegens toenemende complexiteit en de veranderende zorgbehoeften van mensen met een verstandelijke beperking. Als organisatie</p>

<p>achteruitgang, wat een andere (meer verzorgende of verpleegkundige) benadering vraagt en waardoor personen vaak meer fysieke nabijheid behoeven.</p> <p>Sinds een aantal jaar zetten we bij de piekmomenten van de verzorging een vast team met eigen medewerkers in. Dit noemen we de zorgpoule. Hierdoor kunnen we de inzet van externe wisselende zorgverleners beperken. Voor bewoners is dit fijn; ze worden verzorgd door vaste medewerkers die ze al kenden en zoveel mogelijk op tijden die voor de bewoner uitkomen.</p>	<p>MDO-setting kunnen organiseren. Voor bewoners, verwanten en begeleiders is het prettig dat zij aanzienlijk minder reistijd hebben en vooral voor bewoners dat zij in een vertrouwde omgeving de arts kunnen ontmoeten. Door het opstellen van een uitgebreide voorbereiding in de driehoek, benutten we het spreekuur optimaal.</p> <p>Er wordt een zorgteam opgericht bij de Okkernoot. Dat bestaat uit een verpleegkundige en twee begeleiders die dit jaar de opleiding tot verzorgende 3IG volgen. Bij nieuwe vacatures voor woonbegeleider trekken we juist begeleiders met een verzorgendenachtergrond aan. We hebben tevens een abonnement op Vilans protocollen aangeschaft.</p>	<p>willen we blijven samenwerken met de AVG om de consulten met de AVG voor onze bewoners te kunnen blijven organiseren. We onderzoeken, samen met andere kleinschalige organisaties, de mogelijkheden om in de coördinatie en afstemming van medische zorg de AVG tegemoet te komen, bijvoorbeeld door een verpleegkundige (HBO-V) of verpleegkundig specialist in dienst te nemen.</p> <p>Het zorgteam gaat zich verder ontwikkelen en stelt onder begeleiding van een coach hun taken en verantwoordelijkheden op.</p>
<p><b>Meegroeien met toenemende zorgbehoeften - nachtzorg</b></p>		
<p>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 betrokkenheid en inzet van medewerkers gelukt om de meeste bewoners ook in hun laatste levensfase te blijven verzorgen. Hoewel veel bewoners, volgens hun wens, in hun eigen bed hebben kunnen sterven, vraagt onze</p>	<p>Van de 63 bewoners zijn 35 bewoners vijftig jaar of ouder (peildatum: 21-12-2020). Dat komt neer op 56%. In een kort tijdsbestek hadden we dit jaar meerdere bewoners met complexe medische zorgvragen gerelateerd aan onder andere dementie, palliatieve zorg en terminale zorg. Zij deden ook in de nachten een beroep op de begeleiders tijdens de slaapdienst, voor nabijheid of verzorging. Tijdelijk zijn er nachtdiensten ingezet om tegemoet te kunnen komen aan de</p>	<p>In de begroting hebben we ruimte opgenomen voor het inzetten van nachtdiensten in plaats van slaapdiensten. Zo kunnen we tegemoet komen aan de zorgbehoeften van bewoners en zijn we niet afhankelijk van de beschikbaarheid van externe organisaties zoals de thuiszorg of ZZP-ers.</p> <p>We starten met pilots om verschillende roosters uit te proberen, zodat we kunnen ervaren welke roostervoering het beste aansluit bij de behoeften</p>

<p>verouderende doelgroep 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.</p>	<p>acute zorgbehoefte van de bewoner. De nachtdiensten zijn opgevuld met begeleiders uit het vaste team en ZZP-ers.</p>	<p>van de bewoners en piekmomenten in de zorg.</p>
--	---	--

## Samenspel tussen bewoners, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers

Zoals eerder aangegeven willen we zorgen dat er een omschakeling komt in het 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Een belangrijk onderdeel hierbij is de dialoog tussen bewoners, verwanten/vertegenwoordigers en begeleiders.

### Samenspel tussen bewoners, verwanten en begeleiders uitbreiden

2017-2019	2020	2021
<p>Bewoners kunnen niet zelf inloggen in het ECD, maar wanneer ze dat willen kunnen ze hun eigen gegevens inzien samen met begeleiding. Alle begeleiders van team Buitenhuizen hebben bovendien een laptop, waardoor ze samen met de bewoner in de eigen woning kunnen rapporteren. In de praktijk gebeurt dit weinig.</p> <p>Tussen begeleiders en verwanten wordt er veel afgestemd; wie pakt wat op? Bijvoorbeeld bij artsbezoeken. Begeleiding gebruikt in de rapportage een vast sjabloon om de bevindingen n.a.v. het artsbezoek te beschrijven.</p> <p>Het 'zorgen voor' in plaats van 'zorgen dat' leidt ertoe dat er nog te vaak geregeld wordt vóór bewoners. We signaleren het, de bewustwording groeit, maar we veranderen nog niet veel.</p>	<p>Op advies van de cliëntenraad willen we het artsensjabloon vrijblijvend delen met verwanten. Op deze manier kan de familie de informatie van een artsbezoek gestructureerd doorgeven. Terugblikkend blijken we dit te zijn vergeten te delen. In 2021 wordt het artsensjabloon gedeeld.</p> <p>Tijdens de coronacrisis moesten we onze weg vinden in continu veranderende maatregelen, die invloed hadden op de mogelijkheden van individuele bewoners. Er moesten keer op keer belangrijke besluiten worden gemaakt. We hebben toen het overleg in 'de driehoek' geïntroduceerd, waarin een bewoner, de vertegenwoordiger en de begeleider samen afspraken maken. Deze afspraken werden vastgelegd in nieuwe vragenlijsten in het ECD met betrekking tot coronamaatregelen.</p>	<p>De cliëntenraad heeft aangedrongen op meer transparantie en familie/vertegenwoordigers hebben de wens aangegeven om mee te kunnen lezen met de dagelijkse rapportage in het ECD. Dit zal in 2021 verder vormgegeven worden.</p> <p>Het artsensjabloon delen we met verwanten (zie 2020).</p> <p>Het 'driehoeksoverleg' is ook het aankomende jaar één van de belangrijkste speerpunten die we gaan inzetten in het proces om de bewoner meer invloed op het eigen leven te geven.</p>

## Vrijwilligersnetwerk uitbouwen

Er zijn ruim 70 mensen die vrijwilligerswerk doen bij de Okkernoot. Het is goed als wij onze vrijwilligers goed kennen of goed leren kennen. Nu ontbreekt dit binnen de Okkernoot. De komende periode zal vrijwilligersbeleid worden gemaakt. Dit is opgenomen als één van de speerpunten in het meerjarenplan 2020-2024. Onze toegewijde vrijwilligers willen we namelijk de aandacht geven die zij verdienen, en een goede matching vinden tussen bewoners en vrijwilligers.

2017-2019	2020	2021
Vrijwilligers worden in de toekomst nog belangrijker dan ze nu al zijn. Zij maken het verschil. Binnen de Okkernoot hebben we 70 vrijwilligers rondlopen, 35 daarvan zijn woonachtig in Schoondijke. Sommige van hen komen iedere dag een paar keer, sommigen komen twee keer per jaar en anderen doen wat er tussenin zit.	Tijdens de coronacrisis zijn contacten met vrijwilligers helaas een hele tijd moeten stopzetten, om het aantal bezoekers en daarmee het risico op corona te minimaliseren.  In het meerjarenplan 2020-2024 is een betere vrijwilligerscoördinatie als één van de speerpunten opgenomen. De komende jaren zal vrijwilligersbeleid gemaakt worden.	Dit jaar geven we andere onderwerpen prioriteit boven de coördinatie van vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid moet volledig worden opgebouwd. Het doel is om in 2022 een helder beleid rondom vrijwilligers op orde te hebben.

## Samenwerken met het dorp Schoondijke en andere (zorg)organisaties in de regio

De Okkernoot is sinds 1 mei 1975 met het dorp verbonden. Schoondijke hoort bij de Okkernoot en de Okkernoot hoort bij Schoondijke. Het is een dorp met circa 1500 inwoners. De Okkernoot wil een meerwaarde zijn voor de dorpsgemeenschap van Schoondijke. Medewerkers en bewoners dragen ieder hun steentje bij.

2017-2019	2020	2021
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	Helaas is in 2020 het feest wegens ons 45-jarige bestaan niet doorgegaan vanwege de coronacrisis.  Als Okkernoot proberen we op diverse manieren stil te staan bij het uiten van onze waardering voor de inwoners van het dorp Schoondijke en	Dit jaar staan diverse samenwerkingen op de planning, op verschillende vlakken.  Als hele organisatie zullen we worden gecoacht door externe partners in ons verandermanagement en een cultuurverandering, zowel op het niveau van de individu, het team en



<p>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.</p> <p>In 2019 is er samen met andere gehandicaptenzorgorganisaties een hele gezellig ontmoetingsavond georganiseerd. Hier konden mensen met een verstandelijke beperking uit Zeeland met elkaar kennismaken, voor liefde of voor vriendschap. Dit was een groot succes!</p>	<p>andere stakeholders. Tijdens de lockdown hebben we bewust gebruik gemaakt van diensten en producten van lokale ondernemers, zoals activiteiten, het eten op bijzondere dagen, pakketten ter waardering van onze medewerkers en bewoners, het huren van een lokale vergaderlocatie etc.</p> <p>In december hebben bewoners van de zinnvolle dag zelfgemaakte kerstkaarten rondgebracht bij de burens in de omliggende straten van de Okkernoot. Hier kregen we veel leuke reacties op, en veel burens stuurden ons kerstkaarten terug. Dat was extra leuk in deze tijden, waarbij sociale contacten zoveel verminderd zijn.</p> <p>In 2019 en 2020 organiseerde de Okkernoot een vierdaagse scholing van Geef me de 5. We hadden nog meerdere plaatsen beschikbaar en hebben die opengesteld voor kleinschalige collega-organisaties in de gehandicaptenzorg. Wij vonden dit een win-win situatie; de vrije plekken werden zo goed benut, de kennis verspreidt zich over diverse organisaties in de regio én deelname aan een training met collega's van andere organisaties in de regio gaf ook weer nieuwe inzichten en werkte inspirerend voor begeleiders van de Okkernoot.</p>	<p>de organisatie.</p> <p>Daarnaast werken we samen met lokale gehandicaptenzorgorganisaties. Sommige van deze samenwerkingen zijn essentieel om de kwaliteit van zorg op peil houden, door krachten en kennis te bundelen. Voorbeelden hiervan zijn samenwerking rondom het AVG-spreekuur, maar ook bij intervisie en de uitwisseling van kennis en scholing.</p>
--	---	--

## Eigen regie

### Het begrip eigen regie

De Okkernoot is een kleine organisatie en een hechte leefgemeenschap. Medewerkers, bewoners, familieleden en dorpsgenoten kennen elkaar vaak al lang en in verschillende verbanden. In de loop der jaren zijn vaste verhoudingen ontstaan en een beeld van ‘wat werkt wel en wat niet’. De Okkernoot is tientallen jaren geleden begonnen als gezinsvervangend tehuis (GVT). De omschakeling van een GVT-mentaliteit naar een Eigen-Regie-mentaliteit was en is voor velen dan ook erg wennen. De intentie de bewoner centraal te stellen is er altijd geweest en desondanks waren we weinig flexibel in onze eigen verandermogelijkheden om dit doel te bereiken. Sommigen zijn nu nog wat huiverig om oude patronen en gewoontes los te laten, maar de drijfveer om dit toch te gaan doen wordt steeds groter.

We ontwikkelen steeds verder in het kritisch durven én kunnen kijken naar ons eigen handelen, en dit ook met elkaar te bespreken. We zijn de frisse blik van nieuwkomers en externe partners meer gaan waarderen en benutten. Het bewustzijn is gegroeid dat in de veranderingen de kwaliteit van bestaan van de *huidige en toekomstige bewoners centraal* staat, de eigen regie en het voortbestaan van een *kwalitatieve hoogstaande organisatie*. Dit bewustzijn is belangrijk als vertrekpunt, om als organisatie verder te ontwikkelen.

Enkele jaren geleden is het concept ‘*Regie op eigen leven*’ geïntroduceerd binnen de Okkernoot. De meeste bewoners kennen ondertussen wel de woorden ‘eigen regie’. Toch zien wij echter dat de daadwerkelijke invoering van ‘Regie op eigen leven’ onvoldoende doorgevoerd is. Dit komt onder andere doordat het concept ‘eigen regie’ verkeerd is opgevat. Het idee heerste dat als een bewoner geen zin in een taak had, hij dan zou reageren met ‘Ik heb eigen regie dus ik doe het niet!’. Maar dit is niet de bedoeling van ‘eigen regie’, het doel is dat de bewoner – voordat hij de taak aanvaardt – met de begeleider een dialoog heeft gehad waarin de bewoner kan aangeven waarom hij deze taak wel of niet zou willen doen en de eigen mening of het eigen gevoel daarover onderbouwt. Dat is de vorm van ‘eigen regie’ die wij willen bewerkstelligen. Een ander voorbeeld is: een bewoner vindt het eten niet lekker en eet daardoor slecht. De bewoner wordt uitgenodigd om samen met de medewerker keukenteam eten te bereiden dat gezond en lekker is. Dat is de eigen regie die wij willen realiseren. Eveneens is de gesproken taal nog te dominant waardoor heel wat bewoners hun mogelijkheden onbenut blijven. Door nieuwe en creatieve manieren te zoeken om op begripniveau te communiceren ontstaat bovendien regie op eigen leven. Bijvoorbeeld door niet sturend communiceren, het gebruik van picto’s, kleine woordjes, tekeningen enzovoort. De bewoners worden zo steeds meer gestimuleerd om te participeren. We geven het waardevolle concept ‘regie op eigen leven’ een extra impuls in de vorm van ‘quick wins’. We zijn bijvoorbeeld gestart met het betrekken van bewoners in het keukenteam en de huishoudelijke dienst, en bij het gebruik van picto’s in sommige zorgplannen.

2017-2019	2020	2021
<p>In 2016 heeft de Okkernoot van het thema ‘Regie op eigen leven’ een project gemaakt. Er zijn sindsdien diverse grote en kleinere bijeenkomsten geweest met bewoners, verwanten en begeleiders. Hierin werd gesproken over vragen als: Wat verstaan we onder eigen regie? Waarom vinden we dat belangrijk? Wat doen we nu al goed en willen we absoluut behouden? Wat kan er toch beter? En hoe nu verder?</p> <p>Naar aanleiding van deze bijeenkomsten heeft begeleiding een plan van aanpak opgesteld (zie figuur 4). Desondanks is de ‘eigen-regie-gedragsverandering’ nog niet optimaal. Daardoor ontstaan er soms ongewenste situaties, zoals: begeleiders nemen voor een heel team, een bewoner of locatie een besluit. En sommige goede en vanuit bewoners of de werkvloer geïnitieerde ideeën verdwijnen.</p>	<p>Dat de daadwerkelijke invoering van ‘Regie op eigen leven’ onvoldoende doorgevoerd is, wijten we deels aan dat het concept ‘eigen regie’ verkeerd is opgevat. Het idee heerste dat als een bewoner geen zin in een taak had, hij dan zou reageren met ‘Ik heb eigen regie, dus ik doe het niet!’. Maar dit is niet de bedoeling van ‘eigen regie’. We willen juist met elkaar de dialoog aangaan. In 2020 hebben we de regie van bewoners concreter vorm gegeven door introductie van het driehoeksoverleg.</p>	<p>Regie op eigen leven krijgt in 2021 een nieuwe impuls. Bewoners worden steeds meer gestimuleerd om te participeren. We creëren in dit waardevolle concept ruimte voor het maken van kleine successtappen. Zo zijn we met het keukenteam al begonnen met het betrekken van bewoners bij het keukenwerk. En ook in de huishoudelijke dienst draaien al bewoners mee. De bewoners die participeren, ervaren dit als leerzaam en plezierig en leren hierdoor gelijk ook nieuwe vaardigheden, het vergroot de eigen regie. Het levert voor alle partijen een positieve energie op en dit straalt positiviteit uit naar iedereen. Het mooie van deze verandering en verbetering is bovendien dat het niet van bovenaf opgelegd is, maar van binnenuit is gekomen. We willen bewerkstellingen dat bewoners -meer dan nu- hun regie op eigen leven ‘mogen en kunnen pakken’. Door de coronacrisis zijn bewoners nog meer dan ooit daarvoor afhankelijk geworden van begeleiders. Dit is niet vreemd. De wereld van nu is niet meer te vergelijken met het leven voor de pandemie. Dat betekent niet dat bewoners geen regie meer hebben. Binnen de nieuwe situatie zijn er ruim voldoende mogelijkheden voor uitbreiding van zelfstandigheid en die zullen wij zoveel mogelijk gaan benutten.</p>

## Onvrijwillige zorg

Waar we voorheen de indruk hadden dat we bij de Okkernoot geen onvrijwillige zorg boden, heeft de implementatie van de Wet zorg en dwang ons bewust gemaakt dat dit toch wel het geval was. Het komt vooral voor in afspraken die al jarenlang bestaan, vanuit de wens om te zorgen en het plichtsbesef om de bewoner te beschermen. Als organisatie ontwikkelen we verder naar een professionele manier van begeleiden, vanuit het hart en niet vanuit de emotie. We willen vrijwillige zorg bieden op een verantwoorde manier, in dialoog met de bewoner en diens vertegenwoordiging.

### Onvrijwillige zorg – versterken zelfbepaling van bewoners

2017-2019	2020	2021
Kennisbevordering en implementatie Wet zorg en dwang		
<p>De visie van de Okkernoot is altijd geweest dat wij in beginsel geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen. Een heel duidelijke nee, tenzij.</p> <p>Teruglezend in de kwaliteitsrapporten is regelmatig terug te zien dat we bepaalde ontevredenheden signaleren, bijvoorbeeld tijdens de cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO's) in 2017. In plaats van een nieuwsgierige en open insteek naar de individuele bewoner toe, met als vertrekpunt: 'wat en hoe zou jij het willen?' en 'wat kun en wil je zelf en waar heb je hulp bij nodig?', hadden we vaak de neiging om situaties meer te verklaren. Dit leidde ertoe dat bepaalde</p>	<p>De implementatie van de Wet zorg en dwang heeft geleid tot meer bewustwording van onvrijwillige zorg. We blijken toch wel verschillende blinde vlekken te hebben gehad, in onze organisatie waarin 'zorgen voor' nog steeds prevaleert boven 'zorgen dat'.</p> <p>De zorg en ondersteuning die we bieden is in basis in overeenstemming met de bewoners en hun verwanten. De onvrijwillige zorg die we tegenkomen bij de Okkernoot zit hem vooral in situaties waarin met de beste intenties voor de bewoner afspraken zijn gemaakt, die jarenlang hetzelfde zijn gebleven, zonder erbij stil te staan of het ook anders kan, of het nog nodig is, en</p>	<p>In 2021 wordt de visie op onvrijwillige zorg geïmplementeerd en werken we met een protocol voor het volgen van het stappenplan Wet zorg en dwang. De seniorbegeleiders gaan dit protocol verder uitrollen en coördineren in de teams.</p> <p>In 2020 zijn we gestart met het kennisbevordering op verschillende manieren. Door middel van het online leertraject 'Wet zorg en dwang' van de VGN Academie aan te bieden; door op interactieve manier tijdens teamoverleggen met elkaar in gesprek te gaan, de implementatie van beleid rondom de Wet zorg en dwang en uiteraard door het actief bespreken van mogelijk</p>

<p>situaties bleven zoals ze bleven, en dat er niet werd onderzocht wat eventuele alternatieven waren.</p>	<p>bovenal: wat de bewoner ondertussen eigenlijk zelf van die afspraak vindt.</p> <p>Het is mooi om te zien dat er bij begeleiders een grote bereidheid en openheid is in het meedenken en praten over de zorg aan bewoners. Dit wordt ook opgemerkt door de cliëntenvertrouwenspersoon in haar jaarrapportage van 2020. Tijdens zorgplanbesprekingen is er sinds 2020 meer aandacht voor het bespreken van afspraken die de bewoner eigenlijk minder prettig vindt. Samen wordt er gezocht naar een vrijwillig alternatief. Dat lukt gelukkig in de meeste gevallen.</p>	<p>onvrijwillige zorg met de bewoners.</p> <p>In 2021 hebben alle begeleiders scholing gevolgd over de Wet zorg en dwang. We willen samen met onze Wzd-functionaris en cliëntenvertrouwenspersoon netwerkbijeenkomsten met verwanten en vertegenwoordigers organiseren. Zij zijn een cruciaal onderdeel van het netwerk van de bewoner, juist als het gaat om het verminderen van onvrijwillige zorg. Door de pandemie kon dit in 2020 helaas niet doorgaan. Tevens gaan we ook bewoners actiever meenemen in de ontwikkelingen van de Wet zorg en dwang, door middel van groepsbijeenkomsten. Hierbij willen we graag ervaringsdeskundigen betrekken.</p>
--	---	--

## Clëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

2017-2019	2020	2021
<p>Clëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) weten te vinden</p>		
<p>Tijdens de jaarlijkse cliëntenraadavond in 2018 heeft de cliëntenvertrouwenspersoon voor bewoners van de Okkernoot zich voorgesteld. De Okkernoot maakt hiervoor gebruik van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Gors. Bewoners kunnen hem over ieder onderwerp</p>	<p>Wegens de nieuwe Wet zorg en dwang wijzigt de CVP Wzd. Zij werkt volledig onafhankelijk van de Okkernoot. Binnen de mogelijkheden van de coronamaatregelen vinden er dit jaar kennismakingsgesprekken met de CVP Wzd en de cliëntenraad, locatieraad, het management en de</p>	<p>De CVP Wzd heeft in 2021 vijf locatiebezoeken per locatie ingepland. Zij heeft hierbij afstemming gezocht met de desbetreffende begeleiders van iedere locatie.</p>

<p>benaderen. Informatiefolders zijn verspreid en hangen op de prikboarden in een aantal huiskamers. Bewoners maken hier verder geen gebruik van.</p>	<p>bewoners en begeleiders van de Okkernoot plaats. Tevens zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt.</p> <p>In 2020 is de CVP Wzd bij 2 kwesties betrokken geweest. Bij één kwestie bleek het luisteren naar het verhaal van de bewoner voldoende voor de bewoner. Bij de tweede kwestie heeft de CVP Wzd de bewoner ondersteund bij het helder krijgen van de onvrede. De bewoner heeft hierna de onvrede zelf verder kunnen bespreken.</p>	<p>De CVP Wzd zal ook betrokken zijn bij de netwerkbijeenkomsten met verwanten en vertegenwoordigers van de bewoners over de Wet zorg en dwang (zie vorige tabel).</p>
---	--	--

### Dagbestedingsmogelijkheden uitbreiden – keuzevrijheid vergroten

Bewoners hebben behoefte aan eigen regie en zelfredzaamheid, evenals invulling van een zinvolle dagbesteding. Dit geldt in het algemeen, maar is ook extra belangrijk tijdens de coronacrisis. De CR en OR hebben aangegeven dat zij willen dat wij dagbesteding gaan ontwikkelen, aanvullend op en niet ter vervanging van het huidige aanbod. Kortom, dagbesteding ontwikkelen om onze huidige bewoners een breder keuzepalet aan te bieden en om mogelijke toekomstige bewoners te ontmoeten. Daarnaast willen we een sociale onderneming starten waar de insteek is dat bewoners meedraaien in het bedrijf en dat zij salaris ontvangen. Dit project wordt in 2021 voorbereid en gaat in 2022 van start. We hebben al een start gemaakt met het ontwikkelen van dagbesteding op maat (werken in de huishouding, meewerken aan een moestuin zodat we onze eigen groenten en kruiden kunnen eten, etc.).

2017-2019	2020	2021
<p>In het CTO van 2017 zijn bewoners relatief kritisch over hun dagbesteding of werk, vergeleken met de andere thema's in de vragenlijst (begeleiding, wonen, vrije tijd etc.).</p>	<p>In 2019 en 2020 is er contact gezocht met een aantal (nieuwe) dagbestedingslocaties in Zeeuws-Vlaanderen die nog niet werden bezocht door bewoners van de Okkernoot. Door actiever contact te leggen met mogelijke dagbestedingslocaties, willen we bewoners en</p>	<p>In het rapport 'Ontwikkeling van dagbesteding' (2021) van de VGN staat het volgende citaat beschreven: "Waarom hebben we het nog over dagbesteding? We willen toch méér dan alleen zinvolle dagbesteding. Laten we het hebben over participatie, over inclusie en empowerment".</p>

<p>Tijdens de externe visitatie van 2017 kregen we als feedback: <i>“In het kwaliteitskader van de VGN staat dat dé opgave voor gehandicaptenzorg is om het sociale netwerk te verstevigen bij cliënten en de participatie (onder andere via dagbesteding) te vergroten. In het kwaliteitsrapport leek weinig aandacht te zijn voor dagbesteding en sociaal netwerk.”</i>.</p> <p>We vinden het belangrijk dat bewoners de ruimte hebben om te wisselen tussen of binnen dagbestedingslocaties, als zij dat willen. We organiseren al jaren het vervoer naar een dagbesteding met chauffeur-vrijwilligers van de Okkernoot. Hierdoor is het voor bewoners nog steeds mogelijk om naar een activiteitencentrum 30 kilometer verderop te gaan. De cliëntenraad wees erop dat de mogelijkheden voor wisselen tussen dagbestedingslocaties desondanks in de praktijk vaak beperkt zijn, wegens het beperkte aanbod van dagbestedingslocaties in (West-) Zeeuws-Vlaanderen.</p>	<p>hun verwanten bewuster maken van de mogelijkheden die er zijn en daarmee de keuzevrijheid vergroten.</p> <p>Het aantal externe dagbestedingsplekken waar bewoners van de Okkernoot naartoe gaan, is uitgebreid met vijf nieuwe plekken waar door meerdere bewoners nu met plezier gebruik van wordt gemaakt.</p>	<p>Dit statement onderstrepen wij als Okkernoot. Als cliëntenraad, ondernemingsraad en organisatie van de Okkernoot willen we hierin niet volgend zijn, maar trendsettend. Het ontwikkelen van meer arbeidsmatige dagbesteding ‘midden in de maatschappij’, leerwerkplekken en een sociale onderneming voor een deel van onze bewoners zijn speerpunten voor 2021 en 2022. Op deze manier willen we <i>innoveren</i> en <i>aanvullend</i> zijn op huidige mogelijkheden van dagbesteding en werk in de regio.</p> <p>Op kleine schaal zijn we al gestart door bewoners te betrekken bij werkzaamheden in de keuken en huishoudelijke dienst bij de Okkernoot.</p> <p>Het jaar 2021 benutten we om een visie te ontwikkelen op dagbesteding en sociale onderneming. Daarnaast gaan we de zinvolle dag verder professionaliseren.</p>
--	---	---

## Bewonerservaringen

In de zomer van 2017 heeft de Okkernoot onderzoek gedaan naar bewonerservaringen (CTO), door middel van persoonlijke interviews. Hiervoor hebben we de vragenlijst 'Cliënten aan het woord' van Ipso Facto gebruikt. In 2020 en begin 2021 hebben weer interviews met bewoners plaatsgevonden. Door de lockdown en coronamaatregelen is het CTO later afgenomen dan gepland.

### Belangrijkste bevindingen 2017

Bij elkaar genomen laten de punten zien dat bewoners van de Okkernoot positief oordelen over een breed scala aan aspecten die te maken hebben met de geboden zorg en ondersteuning bij de Okkernoot. Bewoners reageren over het algemeen zeer positief op vragen over de ondersteuning door de persoonlijk begeleider, begrepen worden door begeleiders, stimulans van begeleiders om zelfstandig dingen te doen, zeggenschap over verschillende aspecten in het eigen leven, het aangepast zijn van eigen huis, hulp in huis, begeleiding bij dagbesteding etc.

Uit de geselecteerde verbeterpunten komen twee thema's naar voren: aandacht/tijd van begeleiders en dagbesteding/werk. De geïnterviewden geven aan dat ze heel tevreden zijn met de begeleiding. Een groot aantal merkt op dat ze liever nog meer tijd met de begeleiders zouden besteden en hun persoonlijk begeleider nog vaker zouden willen zien. Het 'delen' van de begeleiding met medebewoners wordt soms als lastig ervaren. Daarnaast zijn bewoners van de Okkernoot relatief kritisch over hun dagbesteding of werk, vergeleken met de andere thema's in de vragenlijst (begeleiding, wonen, vrije tijd etc.). Meer informatie over hoe we werken aan deze verbeterpunten, staat beschreven in de hoofdstukken 'Eigen regie' en 'Betrokken en vakbekwame medewerkers'.

### Belangrijkste bevindingen 2020

In het interview komen vaste onderwerpen aan bod: begeleiding, wonen, eten, dagbesteding, vrije tijd, medische zorg, zorgplan en inspraak en klachten. De resultaten gebruiken we om met de cliëntenraad en in de driehoek het gesprek aan te gaan over de kwaliteit van zorg. De interviews geven een beeld van de tevredenheid bij bewoners over de eerder genoemde onderwerpen. Daarnaast levert het interview individuele kwalitatieve informatie op in de vorm van positieve aspecten, verbeterpunten en overige opmerkingen van de bewoner. Met toestemming van de bewoner wordt het individuele interview in het eigen zorgdossier geplaatst en gedeeld met begeleiding. Aan het bewonersonderzoek 2020/2021 deden 38 bewoners mee. Dat komt neer op een respons van 70%. Alle respondenten wonen bij de Okkernoot en ontvangen zorg- en ondersteuning vanuit de Wlz. De meeste bewoners (79%) zijn geïnterviewd aan de hand van de reguliere vragenlijst en acht bewoners (21%) zijn geïnterviewd met behulp van een verkorte pictoversie. Deze is toegankelijker omdat er gebruik wordt gemaakt van visuele ondersteuning. Net als bij de vorige meting in 2017 is de bewonerstevredenheid hoog.



Bewoners geven aan zeer tevreden te zijn over:

- de persoonlijk begeleider (95%);
- hun appartement (100%);
- het zelf kunnen bepalen hoe ze de vrije tijd indelen (97%).

Bij elkaar genomen laten de punten waarop het meest positief is geantwoord, zien dat bewoners positief oordelen over het eigen appartement, de zeggenschap of autonomie die zij ervaren in het dagelijks leven en de hulp en verzorging die ze krijgen bij hun dagelijks leven. We zijn trots dat de tevredenheid over de begeleiding en de zorgen ondersteuning hoog is, ondanks de roerige tijden waarin de teams zich bevinden. De coronacrisis zorgt immers voor extra druk op het werkrooster en we bevinden ons als organisatie in een cultuurverandering: niet meer handelen vanuit denken en *zorgen voor* de bewoner, maar groeien naar zorg waarin de bewoner *eigen regie* heeft en zelf keuzes kan maken.

#### Positieve punten volgens bewoners

*“Begeleiding geeft mij het gevoel dat ik geen nummer ben.  
Ze staan dichtbij me.”*

*“Fijn dat er vaker een dagdienst is.”*

*“Ik leer veel nieuwe dingen met hulp van begeleiding.  
Wat ik nog wil is meer zelfstandig leren koken.”*

*“Mijn appartement is lekker groot.”*

*“Schoondijke is lekker rustig.”*

*“Over het eten mogen we nu meer zelf kiezen.”*

Er zijn daarnaast ook belangrijke aandachtspunten. Bij drie van de vier aandachtspunten valt op dat bewoners in 2020 kritischer zijn dan in 2017.

Bewoners gaven aan:

- dat zij niet voldoende weten over wat begeleiders over ze opschrijven in het zorgdossier (van 30% in 2017 naar 74% in 2020);
- dat begeleiders niet altijd genoeg weten waar de bewoner hulp bij nodig heeft (van 4% in 2017 naar 24% in 2020);
- dat ze niet zo positief zijn over hun woonplaats (van 22% in 2017 naar 43% in 2020);
- dat begeleiders regelmatig weinig tijd voor de individuele bewoner hebben (vrijwel gelijk gebleven; van 47% in 2017 naar 45% in 2020).

De laatste jaren hebben we veel aandacht besteed aan het betrekken van familie en vertegenwoordigers bij de zorgplanbespreking. Desondanks valt op dat bijna een kwart van de bewoners aangeeft niet te weten of familie, vrienden of vertegenwoordigers betrokken zijn bij het maken van het zorgplan.

### Verbeterpunten volgens bewoners

*“Begeleiding heeft het vaak druk, zeker met nu corona: iedereen is thuis. Dan moet ik meer geduld hebben en zelfstandig zijn.”*

*“Begeleiding begrijpt niet goed wat ik soms voel.”*

*“In Schoondijke is soms weinig te doen. Bijvoorbeeld voor de bioscoop of het theater moet je naar Terneuzen.”*

*“Door corona kan er veel niet.”*

*“Begeleiding kan coronaregels wel beter uitleggen.”*

*“Begeleiding is heel goed.*

*Maar ze komen niet elke avond langs zoals afgesproken.”*

*“Ik vind het lastig om mijn dag in te vullen.”*

*“Dat we dingen die afspreken ook echt gaan doen, zoals koekjes bakken of samen eten.”*

Deze veranderingen in tevredenheid passen volgens ons in de bewustwording, bij zowel bewoners, begeleiders als verwanten, over de mogelijkheden die er zijn om de eigen regie te vergroten. We dagen bewoners uit om kritischer te zijn. Veel bewoners zijn ook op de hoogte van de plannen voor 2021 om mee te kunnen lezen in hun eigen zorgdossier en dat creëert mogelijk een kritischere houding naar de huidige situatie, waarin meelezen niet mogelijk is. Mogelijk heeft een toename aan ontevredenheid over of begeleiders goed weten wat de bewoner nodig heeft en over de woonplaats te maken met diverse veranderingen in 2020. Zo waren er afgelopen jaar veel beperkingen wegens corona; bewoners geven in 2020 vaker aan dat zij hun woonplaats saai vinden, met weinig winkels etc. De hoeveelheid winkels is in 2020 niet gewijzigd, maar wel de mogelijkheid om die te bezoeken wegens de coronamaatregelen. Daarnaast zijn er afgelopen jaar verschillende nieuwe begeleiders bij de Okkernoot komen werken: ter opvang van ziekteverzuim; door toename van zorgzwaarte en zorgpieken in de nachten; voor het organiseren van dagactiviteiten naar aanleiding van de lockdown waardoor bewoners niet naar dagbesteding konden; een aantal vaste collega's is daarnaast veranderd van baan en er zijn nieuwe collega's voor in de plek gekomen. Mogelijk draagt dit alles ook bij aan de verandering in de ervaring van bewoners dat begeleiders minder goed weten wat zij nodig hebben.

De aandachtspunten die naar voren komen in het bewonersonderzoek, overlappen de verbeteracties die de komende jaren gepland staan, zoals: inzicht krijgen in het eigen zorgdossier, het zorgplan en de zorgplanbespreking optimaliseren en meer passend maken bij de individuele bewoner, het werken in de driehoek, het zorgdossier professionaliseren en zorgen dat informatie goed beschreven staat en goed vindbaar is.

Tot slot hebben we het interview aangevuld met vragen over wensen rondom het vrijwilligersaanbod. Hieruit komt naar voren dat zo'n 30% van de bewoners aangeeft een vrijwilliger te hebben, nog eens 30% geeft aan graag een vrijwilliger te zouden willen hebben en de overige 30% heeft geen behoefte aan een vrijwilliger. Deze gegevens bevestigen voor ons de noodzaak om een actief vrijwilligersbeleid op te stellen.

## Betrokken en vakbekwame medewerkers

### Onderzoek naar ervaringen van medewerkers

In 2017 en 2020 hebben onderzoeken plaatsgevonden naar de ervaringen van medewerkers, middels digitale vragenlijsten. De doelstelling van deze medewerkersonderzoeken is inzicht verkrijgen in de tevredenheid en betrokkenheid van alle medewerkers over (het werken bij) de Okkernoot. De resultaten van het onderzoek bieden input en handvatten voor het op de juiste manier (blijven) investeren in de tevredenheid en betrokkenheid van onze medewerkers en daarmee ook in een optimale zorg- en dienstverlening. Mede hierdoor kunnen we maatwerk leveren aan de bewoner, die centraal staat in de organisatie.

In 2017 is het onderzoek uitgevoerd door de Arbo Unie. Toen werden door medewerkers de volgende onderwerpen als verbeterpunten genoemd: communicatie, informatie-uitwisseling over bewoners, het vele papierwerk reduceren, elkaar meer feedback geven, nakomen van afspraken en een betere taakverdeling bij administratieve taken. In deze onderwerpen is veel overlap te zien met de beschreven acties rondom verbeterpunten in dit kwaliteitsrapport.

In 2020 is ook een medewerkersonderzoek gedaan door Right Marktonderzoek en Advies. Alle 55 medewerkers zijn uitgenodigd voor het onderzoek en 43 medewerkers hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een respons van 78%. De vragenlijst is in samenwerking met de OR ontwikkeld. De hoofdthema's communicatie, direct leidinggevende, werkbelasting, roosterbeleid en cultuur zijn met onderliggende aspecten uitgevraagd. Medewerkers zijn gemiddeld genomen met een 7,2 redelijk tevreden over de Okkernoot als werkgever. De cultuur binnen de Okkernoot scoort het hoogst: de betrokkenheid is hoog en binnen de Okkernoot kan men zichzelf zijn. Uit het onderzoek blijkt dat onderlinge communicatie absoluut aandacht verdient. Andere verbeterpunten worden genoemd met betrekking tot de huidige invulling van de rol van leidinggevende; de werkbelasting op diverse punten (met name tussen 22.00 en 9.00 uur) en het roosterbeleid, waarbij de wens wordt geuit om de werktijden beter aan te passen aan de piekmomenten. Het merendeel (85%) ervaart de aanpassing in het rooster waardoor er nu een half uur overdrachtstijd is tussen diensten, als voldoende tijd voor de overdracht.

De uitkomsten van het medewerkersonderzoek vormen een herkenbare weerspiegeling van de verbeterpunten die worden gesignaleerd in de dagelijkse praktijk. Diverse onderwerpen zijn ook speerpunten in het meerjarenplan 2020-2024 en jaarplan 2021, zoals het invoeren van functiedifferentiatie, een woonlocatie verwezenlijken die aangepast is op ouderen die veel verzorging vragen en waar slimme technologie de medewerkers ondersteunt om de zorg te geven, en het aanpassen van het roosterbeleid. Medewerkers werken momenteel niet in een continuooster, maar op basis van wensen. Er komt een roosterbeleid wat zal leiden tot behoorlijke veranderingen, maar die echt noodzakelijk zijn. We verzamelen hiervoor informatie en expertise bij externe partijen. Het rooster moet voor iedere medewerker goed, gezond en in balans zijn. Daarnaast hebben wij ruimte vrijgemaakt in de begroting om een slaapdienst te veranderen naar een nachtdienst en zullen wij ook assistent verzorgenden gaan inzetten.

## Scholingsaanbod

De laatste jaren heeft de Okkernoot op verschillende manieren geïnvesteerd in teamreflectie en bijscholing. Jaarlijks vinden meerdere reflectiebijeenkomsten per team plaats en de methodiek Beelden van Kwaliteit is diverse keren 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. De laatste jaren wordt er vanuit de Okkernoot op diverse manieren extra aandacht besteed aan het faciliteren van scholingen. Hierbij valt te denken aan het creëren van een flexibele aanpak waarbij medewerkers meer ruimte hebben om zelf scholing te plannen en organiseren, en het opstellen van heldere schema's zodat helder is wat van wie verwacht wordt, en wanneer. Maar ook het maken van concrete afspraken met medewerkers over individuele opleidingswensen en proactief informeren van medewerkers over inspirerende webinars en andere scholingsmogelijkheden. We zien dat steeds meer medewerkers gebruik maken van de mogelijkheden, zoals het individuele budget voor persoonlijke ontwikkeling en dit vinden we heel positief voor de ontwikkeling van de organisatie.

2017-2019	2020	2021
<b>Proces van de scholing</b>		
<p>De Okkernoot wil tegemoetkomen aan nieuwe eisen, doelen en richtlijnen en daarbij hoort ook het professionaliseren van allerlei zaken.</p> <p>Mede hierdoor is er extra aandacht besteed aan het uitbreiden van scholingen, evenals teamreflectie en intervisie.</p> <p>Het vinden van een goede balans in het scholingsaanbod heeft onze aandacht. Begeleiders ervaren dat ze al vaak 'terug moeten komen' (voor werkbijeenkomsten, scholingen, zorgplanbespreking etc.) en we willen bijdragen aan een prettige werkdruk.</p>	<p>Begeleiders hebben allemaal minimaal MBO niveau 4. Dat is een minimale eis die we stellen aan de functie begeleider. De Okkernoot vindt het belangrijk dat alle medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen. Als mensen zich ontwikkelen, ontwikkelt de organisatie met ze mee. Een win-win voor zowel de persoon als voor de organisatie is het uitgangspunt. Steeds meer begeleiders benutten de ruimte om zichzelf verder te ontwikkelen, onder andere door het behalen van het diploma MBO niveau 4, het volgen van de opleiding tot verzorgende 3IG en de HBO opleiding social work.</p> <p>Het jaar 2020 was wegens de pandemie een uitdaging op vele vlakken, waaronder het</p>	<p>Het scholingsplan maakt een aantal bewuste ontwikkelingen door dit jaar. Hierin is de feedback van de OR en CR meegenomen. Het scholingsplan voor 2021 is uitgewerkt in een stroomschema met de benodigde formulieren en ruimte voor notities, planning en afspraken. Hierdoor weet iedereen wat hij moet doen, waarvoor hij verantwoordelijk is en op welke manier en binnen welke tijd dit geregeld moet zijn. Bovendien is er veel meer aandacht in het scholingsplan voor flexibiliteit, eigen regie van begeleiders en het delen van ervaringen; alles met de bewoner centraal gesteld. Meerdere trainingen worden middels e-learning georganiseerd. Dit geeft begeleiders de ruimte om zelf een geschikt moment uit te kiezen voor de scholing. Daarnaast</p>

<p>Belangrijke leerpunten van 2019 zijn: bij de planning zorgen dat meerdaagse cursussen niet 'door elkaar heen lopen' en een duidelijkere communicatie over de randvoorwaarden van de scholing.</p>	<p>organiseren en volgen van scholing. Veel begeleiders zijn buiten hun comfortzone gestapt door het (ver)volgen van de cursus 'Geef me de 5!', maar dan online, in plaats van face-to-face. Dit was voor velen een grote stap, maar is desondanks goed bevallen. Er werden ook voordelen ondervonden van het online scholing volgen, zoals geen reistijd hebben, flexibeler in te plannen en soms zelfs kostenbesparend.</p> <p>Een aantal weken voor de aanvang van de coronacrisis hebben alle begeleiders en de huishoudelijke dienst scholing gehad met betrekking tot infectiepreventie en het werken met nieuwe middelen. Deze kennis kwam tijdens de pandemie goed van pas.</p>	<p>hebben teams een eigen budget voor inhoudelijke scholingen. Hiermee kunnen ze zelf scholing(en) organiseren naar eigen keuze, gericht op de behoeften van het eigen team. Als de scholing het toelaat, kunnen collega's buiten het team ook deelnemen. Scholingservaringen worden gedeeld in de interne nieuwsbrief die een paar keer per maand uitkomt. Tot slot hebben alle medewerkers een budget dat zij voor persoonlijke ontwikkeling kunnen inzetten, dit mag gaan over elk onderwerp en hoeft niet werk gerelateerd te zijn. Voorwaarde is wel dat je als medewerker bereid bent om eenmalig je verworven kennis of vaardigheden te delen met bewoners. Stel, je volgt een pottenbakcursus van dit budget, dan kan het dus zomaar zijn dat je voor één van de zomeractiviteiten met bewoners wordt gevraagd om een activiteit te organiseren!</p>
<p>Inhoud van de scholing</p>		
<p>Er worden jaarlijkse diverse in company scholingen georganiseerd, vanuit drie verschillende invalshoeken: basiskennis up-to-date houden; verdiepende scholingen; bijeenkomsten gericht op persoonlijke ontwikkeling en teamontwikkeling (interview; feedback geven).</p>	<p>Door de externe visitatoren werd in 2020 aanbevolen om verdere kennisbevordering op te doen van de specialisaties met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bewoners van hoog niveau.</li> <li>- bewoners met gedragsproblematieken.</li> <li>- oudere bewoners.</li> </ul> <p>Ook de cliëntenraad adviseerde in hun reflectie een noodzakelijke en verantwoorde</p>	<p>Het scholingsplan van dit jaar heeft als basis weer de drie invalshoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- basiskennis up-to-date houden (Wet zorg en dwang / medicatieveiligheid / BHV)</li> <li>- verdiepende scholingen, door de teams georganiseerd.</li> <li>- bijeenkomsten gericht op persoonlijke ontwikkeling (4x per jaar interview) en</li> </ul>

<p>De meeste scholingen worden in company voor alle teams georganiseerd. Daarnaast is er ruimte om als individu of team scholing aan te vragen. Vaak is dit gerelateerd aan specifieke vraagstukken rondom de begeleiding van specifieke bewoners of locaties. Dit heeft geleid tot leerzame meerdaagse scholingen over o.a. ARGOS (begeleiding bij gehechtheidsproblematiek), waarbij ook trainingsacteurs werden ingezet.</p> <p>In 2019 en 2020 hebben alle begeleiders de 4-daagse cursus 'Geef me de 5!' gevolgd. Deze cursus is gericht op het creëren van een positieve relatie, het voorkomen van ongewenst gedrag en ontwikkeling naar meer zelfstandigheid, onder andere met mensen met autisme. De cursus is positief beoordeeld door begeleiders. Een uitdaging is om de opgedane kennis na afloop van de cursus te bestendigen in de organisatie. We zien dat verschillende collega's er individueel mee aan de slag gaan en in afstemming de bewoner nieuwe afspraken maken in het zorgplan, op basis van de opgedane inzichten tijdens de scholing.</p>	<p>deskundigheidsbevordering, o.a. gelinkt aan de ouder wordende bewoner. Deze behoeften signaleren we ook bij medewerkers.</p> <p>In 2017, 2018 en 2019 hebben we bij de Okkernoot 'Beelden van Kwaliteit' georganiseerd als reflectiemethodiek. Hierbij komt een opgeleide onderzoeker op locatie observeren en maakt een verslag over de dagelijks geboden zorg. Het team ontvangt feedback van externe en interne panelleden op basis van dit verslag. Hiernaast hadden alle teams twee keer per jaar intervisie. Eén team heeft expliciet de wens geuit om getraind te worden in het zelfstandig organiseren van intervisie. Dat heeft ons mede geïnspireerd tot het besluit om Beelden van Kwaliteit te vervangen door het uitbreiden van de intervisiemomenten. Bij de intervisiemomenten komt meer aandacht voor het trainen van een aantal collega's in het voorzitten van intervisies, zodat teams bekwaam worden in het zelfstandig organiseren ervan. Op deze manier willen we intervisie verder implementeren in de organisatie.</p>	<p>teamontwikkeling (begeleid door een externe coach op basis van talenten en drijfveren).</p> <p>Dit jaar is er extra aandacht voor het opdoen en onderhouden van kennis rondom onvrijwillige zorg en medicatieveiligheid. Scholing over medicatieveiligheid zal vanaf nu jaarlijks terugkomen, in een vaste structuur om de kennis up-to-date te houden.</p> <p>Teams hebben de ruimte om zelf hun inhoudelijke scholingen te organiseren. Het ligt dus nog niet vast welke inhoudelijke scholingen er worden georganiseerd.</p> <p>De grootste focus dit jaar ligt op persoonlijke (team)ontwikkeling. Alle medewerkers van de Okkernoot worden gecoacht. Het persoonlijke Talentenpaspoort heeft hierbij een prominente plek met focus op duurzame inzetbaarheid. Er wordt veel aandacht besteed aan teamdynamiek en het beschrijven en verbeteren van werkprocessen is bij de teamsessies leidend. Bepaalde verbeterpunten vormen al meerdere jaren een uitdaging, zoals efficiënt overleggen en de ervaren werkdruk verminderen. De onderwerpen zullen systematisch worden onderzocht en verbeterd vanuit de teams zelf.</p>
--	---	--

## Communicatie verbeteren

Het verbeteren van de onderlinge communicatie is een verbeterpunt dat meerdere jaren is genoemd in het medewerkersonderzoek. Hierin hebben we in 2020 verschillende stappen gemaakt die we de komende jaren willen uitbreiden. We verdelen de ondernomen acties in communicatie met verschillende doelgroepen: de bewoners, het netwerk van bewoners en medewerkers.

2017-2019	2020	2021
<b>Bewoners</b>		
<p>Het informeren van bewoners door middel van geschreven of uitgebeelde informatie, is iets waar we als organisatie weinig aandacht aan hebben besteed.</p> <p>Het kwaliteitsrapport is meerdere jaren ook uitgebracht in een versie voor bewoners, in tekst en aangevuld met pictogrammen. Toch was hij vaak nog te lastig voor de meeste bewoners. Informatie op de juiste manier overbrengen, is een vak apart. Hoe organiseer je dat goed in een kleine organisatie als de Okkernoot?</p> <p>De noodzaak om hier iets in te doen werd ook weinig gevoeld. Toen er in 2020 door de coronacrisis op korte tijd veel veranderde, ontstond er sterk de behoefte aan het delen van informatie met bewoners, zodat voor iedereen goed te begrijpen was wat nieuwe maatregelen inhielden.</p>	<p>Gedurende 2020 is met voortschrijdend inzicht de informatie over corona bijgehouden en in pictogrammen met B1 taal getracht zo duidelijk mogelijk te maken. Bij nieuwe actuele ontwikkelingen is deze informatie telkens geüpdatet. Er is een boekje met algemene informatie over Corona gemaakt en een boekje met Corona regels. Daarnaast zijn er aparte folders beschikbaar: 'Je hebt Corona', 'Blijf thuis' en 'Corona test'. Ook is het gehele Corona faseplan uitgewerkt in folders met pictogrammen en B1 taal waarin op een A4 alle regels en mogelijkheden heel duidelijk zijn weergegeven. Er staat voor 2021 een nieuw boekje gepland waarin wordt aangesloten bij de huidige stand van zaken.</p> <p>Folders over belangrijke onderwerpen: In 2020 hebben we naast de boekjes en folders over Corona ook twee andere folders gemaakt: 'Griep prik' en 'Driehoek'. Deze folders met pictogrammen en B1 taal ondersteunen de</p>	<p>Vanuit het motto 'voor en door bewoners', zijn steeds meer bewoners betrokken bij verschillende taken in de organisatie. Enkele ideeën omtrent 'voor en door bewoners' zijn het opstellen van het weekmenu in tekst en pictogrammen; het houden van een eigen moestuin voor en door bewoners; één of meer razende reporters die een nieuwsbrief opstellen. We gaan hier in 2021 verder vorm aan geven.</p>

	<p>bewoners, medewerkers en familieleden van de bewoners om ingewikkelde informatie tot zich te nemen en minder afhankelijk te zijn van het gesproken woord of verbale informatie waarvan dingen vergeten of verkeerd begrepen kunnen worden.</p>	
<p>Medewerkers</p>		
<p>Door de jaren heen zien we dat communicatie verbeteren een aandachtspunt is. Zo werd het diverse malen genoemd in het medewerkersonderzoek (MTO, 2017). In 2017 ontstond het idee om een verzamelplek te maken in de vorm van een 'kennisboekje'. In dit boekje zouden praktische en terugkerende zaken worden uitgelegd waar veel begeleiders tegen aan lopen (denk hierbij aan: omgaan met de computer/ECD, invullen van formulieren, het opstellen van specifieke, meetbare, acceptabele, realistische, tijdsgebonden en inspirerende zorgdoelen (SMARTI), etc.). Er is gewerkt aan diverse werkinstructies waar door begeleiders gebruik van wordt gemaakt.</p> <p>Vervolgens ontstond het plan om dit idee te professionaliseren in de vorm van een intranet. Hier maken we op de Okkernoot nog geen gebruik van. Het gebruik van intranet kan de interne communicatie bevorderen en zorgt voor</p>	<p>Met de snel veranderende informatie tijdens de coronacrisis, hebben we gezocht naar manieren om in de organisatie de juiste informatie te verspreiden.</p> <p>Ondersteunende folders voor medewerkers zijn gemaakt, zoals beslisschema voor het al dan niet inzetten van de WMO taxi en een beslisschema coronagerelateerde klachten voor het al dan niet gaan werken en de handelwijze als er klachten zijn bij de medewerker of in het gezin van de medewerker. Ook is er een volledig coronafaseplan opgesteld, met als doel helderheid te bieden binnen de organisatie over de geldende maatregelen.</p> <p>We zijn daarnaast gestart met het gebruik van nieuwsbrieven voor medewerkers. Er zijn er elf verstuurd in 2020. Op deze manier willen we informatie bundelen en een bijdrage leveren aan het verminderen van mails.</p>	<p>In 2021 gaat ieder team aan de slag met teamgesprekken, onder andere om de werkprocessen te verbeteren. Door samen helderheid te creëren over wat er van wie, wanneer wordt verwacht, verwachten we ook bij te dragen aan de onderlinge communicatie.</p> <p>Het managementteam (MT) is in 2019 nieuw samengesteld en heeft de afgelopen jaren toegewerkt naar een verdeling van taken, waarbij de teamleden elkaar aanvullen en talenten worden benut. In 2021 wordt een heldere beschrijving van ieders taken in het MT gedeeld.</p> <p>Er wordt daarnaast gestart met een weekbrief vanuit het MT die gaat over de ontwikkelingen in de organisatie.</p> <p>Bovendien worden er vaste momenten gepland waarop de MT-leden vrij te benaderen zijn om ideeën aan te dragen en te bespreken over de</p>



<p>één centraal punt waar medewerkers specifieke informatie kunnen opzoeken.</p>	<p>Het meerjarenplan 2020-2024 'Samen Anders' is tevens opgesteld met daarin diverse plannen om bij te dragen aan de communicatie vanaf 2021. Zo zijn wij bezig met de voorbereiding van de invoering van de functie <i>Senior Begeleider</i> en <i>andere senioren</i>, zoals de Senior Huishoudelijke Dienst en het Senior Keukenteam. De Senior Begeleider krijgt een grote rol in de organisatie van de Okkernoot. De verwachting is dat wij hierdoor onder andere een verbetering genereren met betrekking tot de communicatie. We krijgen met de komst van de Senioren meerdere ambassadeurs die het beleid moeten maken, uitvoeren én kunnen uitleggen.</p>	<p>volgende 'Samen Anders' hoofdthema's: regie op eigen leven, verbeterpunten vanuit de externe visitatierapportages, efficiënter werken, kwaliteitsverbeteringen in aspecten van zorg, ondersteuning en/of de organisatie, enzovoort.</p>
<p>Verwanten en vertegenwoordigers</p>		
<p>Veel verwanten en vertegenwoordigers zijn gewend om bij de Okkernoot regelmatig binnen te stappen, voor een praatje of een bakje koffie. Contacten zijn laagdrempelig en informatie wordt meestal snel gedeeld. Eenmaal per jaar is er een cliëntenraadavond waarin ontwikkelingen worden gedeeld. Deze avond wordt meestal bezocht door een vaste groep verwanten.</p>	<p>Door de lockdown veranderde er veel. Waar we elkaar voorheen fysiek ontmoetten, was dit ineens niet mogelijk. Bewoners verbleven op de Okkernoot, besteedden daar hun vrije tijd, hun dagbesteding, werk, hun vakanties etc. Tijdens de lockdown zijn er door de Okkernoot allerlei activiteiten georganiseerd voor bewoners; sportactiviteiten, theater- en muziekvoorstellingen, dagbestedingsactiviteiten, etc. De cliëntenraad is gestart met het delen van een nieuwsbrief met verwanten over de activiteiten, met foto's en tekst. Dit werd enorm gewaardeerd.</p>	<p>In 2021 willen we een regelmatige nieuwsbrief aan verwanten en vertegenwoordigers aanhouden.</p>

## 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 11 mei 2021 (CR) en 26 mei 2021 (OR) 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 onderstaande verslagleggingen opgesteld.

### De ondernemingsraad over het kwaliteitsrapport 2020

De ondernemingsraad is gevraagd om, net als voorgaande jaren, het kwaliteitsrapport te lezen en onze bevindingen te bespreken met de manager kwaliteit en zorg. Het kwaliteitsrapport heeft een duidelijke opbouw: Na de introductie van ieder onderwerp volgt een tabel die duidelijk aangeeft: Hoe ging het in het verleden; hoe ging het in 2020 en waar wil de Okkernoot in de toekomst aan werken. In het rapport is goed te lezen dat er in dit bijzondere jaar hard gewerkt is aan de kwaliteit van zorg die geleverd wordt. Bijvoorbeeld door de bewoner meer te betrekken in het zorgplan en hierdoor de regie op eigen leven te vergroten. Ook (bij)scholing van medewerkers heeft afgelopen jaren meer aandacht. Op advies van de ondernemingsraad heeft het personeel meer vrijheid gekregen om bijscholing zelfstandig in te plannen. Dit om de werkdruk te verlichten.

Andere onderwerpen die de ondernemingsraad belangrijk vindt in het rapport zijn:

- Nieuwe aanpak van het afnemen van het cliënt tevredenheidsonderzoek
- Oplopen van het aantal MIC meldingen en in het bijzonder de agressie meldingen
- Doordat de bewoner meer gestimuleerd wordt om de regie op eigen leven te pakken wordt de bewoner ook kritischer.
- Hoe zag de demografie van de Okkernoot er in het verleden uit?

Over onder andere deze onderwerpen hebben de ondernemingsraad en de manager kwaliteit en zorg gediscussieerd. Deze discussies hebben er toe geleid dat er afgesproken is om vaker samen te komen en de kwaliteit van zorg te bespreken. Op deze manier willen we elkaar: ondersteunen; motiveren en inspireren om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

## De cliëntenraad over het kwaliteitsrapport 2020

2020 was een moeilijk jaar. Een jaar waarin de coronacrisis vrijwel alle plannen in de war stuurde. Het vergde veel creativiteit en doorzettingsvermogen van het Managementteam, alle medewerkers, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht, om de kwaliteit van leven voor onze bewoners op peil te houden, en waar mogelijk zelfs te verbeteren. Dat we daarin met z'n allen goed zijn geslaagd, blijkt uit dit kwaliteitsrapport.

Heel wat geplande activiteiten konden ten gevolge van de strenge coronaregels niet doorgaan. Bezoek van bewoners aan ouders, familie en vrienden konden niet doorgaan. Normale bezoeken van ouders, familie en vrienden aan bewoners waren aan strenge maatregelen gebonden. Als oplossing werden een caravan – de zogenaamde Babbelkar – en 'corona contact ruimtes' coronaproof ingericht zodat ouders, familie en vrienden hun lieveling veilig konden ontmoeten.

De jaarlijkse ontmoetingsavond met de ouders en vertegenwoordigers van de bewoners, georganiseerd door de cliëntenraad, moest worden uitgesteld. De cliëntenraad gaf nieuwsbrieven uit om ouders en vertegenwoordigers te informeren over de activiteiten die werden georganiseerd.

De jaarlijkse meeting met de raad van toezicht, het managementteam, de cliëntenraad en ondernemingsraad, waarin gedurende een dag allerlei beleidsmatige onderwerpen werden besproken, moest worden afgezegd. In plaats daarvan werd regelmatig telefonisch overleg gepleegd tussen de voorzitter van de RVT en CR.

De jaarlijkse zomerevenementen konden eveneens niet doorgaan. Optredens van diverse artiesten voor kleine groepjes waren een welkome vervanging hiervan. Allerelei sportactiviteiten in teamverband werden gecancelled. Sjaan & Sjonnie hielden met hun ludieke optredens de bewoners in beweging.

En zo meer, en zo verder. Voor vrijwel elke activiteit die kwam te vervallen werd een alternatief gevonden.

Als cliëntenraad willen wij dan ook nogmaals onze dank uitspreken aan alle medewerkers voor hun creatieve en onvermoeibare inzet voor onze bewoners.

De cliëntenraad heeft – met de financiële steun van de ouders, familie en vrienden en van het Steunfonds de Okkernoot – ter gelegenheid van Moederdag een verrassingspakket samengesteld om alle medewerkers te bedanken voor hun onvermoeibare inzet. Ook de bewoners konden meegenieten want zij kregen een eigen surprise!

We zijn niet volledig, maar het geeft een beeld van de vele inspanningen die werden geleverd om de negatieve gevolgen van de coronamaatregelen te minimaliseren. Beleidsmatig zijn in 2020 vele ontwikkelingen in gang gezet. We denken aan: roosterplanning, (invoering nieuw roosterprogramma), de implementatie van het talentenpaspoort; optimaliseren van het PB-erschap, waaronder verbeteren van de zorgplanbespreking; afspraken maken binnen de driehoek, het beter structureren van het vrijwilligersnetwerk, dagbesteding aangepast aan de diverse doelgroepen, het zoveel mogelijk voorkomen van incidenten met medicijnen, het beleidsplan Samen Anders, eigen regie, en andere.

Bij het ontwikkelen van deze plannen is, mede ten gevolge van de vele extra werkzaamheden, veroorzaakt door de coronacrisis, nog niet altijd bereikt wat we in 2019/2020 hadden gepland en gehoopt. Toch zijn er in 2020 hoopvolle stappen gezet, en als cliëntenraad zullen we ons in 2021 blijven inzetten om al deze plannen zo goed mogelijk te helpen realiseren, in het belang van de kwaliteit van leven voor onze bewoners. De CR was en is een groot sparringpartner voor het management en het crisisteam.

De bespreking van het rapport met het MT leverde nog enkele specifieke aandachtspunten op. We spraken onder andere over de mogelijkheden om:

- het verstrekken van medicijnen te verbeteren,
- individueel maatwerk te leveren bij de Zinnvolle dag en
- de mogelijke grenzen aan de te bieden zorg bij het ouder worden van onze bewoners te definiëren.

## 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 reflecteert bestuurder-directeur Martin Schoolmeester op de geboden kwaliteit van zorg en ondersteuning bij de Okkernoot en kijkt hij vooruit: waar liggen prioriteiten, waar willen we naartoe?

Het jaar 2020 was zoals alle jaren een heel bijzonder jaar waarin veel gebeurde. Dit jaar had echter een speciale uitdaging in de vorm van een pandemie. Sinds de komst van COVID-19 lagen onze prioriteiten ineens bij het managen van de coronacrisis en de gevolgen daarvan voor het dagelijks leven en de gezondheid van onze bewoners en medewerkers. De coronaperiode evaluerend kunnen we concluderen dat wij met zijn allen (samen met ons crisisteam) een topprestatie geleverd hebben. Het is fantastisch dat corona binnen de Okkernoot geen voet aan de grond heeft gekregen.

Deze coronaperiode heeft naast dat grote succes echter ook enkele dilemma's en problemen blootgelegd: het zelfredzame vermogen van een aantal medewerkers bleek niet groot genoeg te zijn om in een nieuwe, aangepaste situatie zelfstandig en zelfsturend te werken. Een tweede dilemma dat naar voren kwam, was dat er veelal nog wordt gewerkt vanuit de mentaliteit van een gezinsvervangend thuis, het zorgen voor in plaats van zorgen *dat*, terwijl er juist veel coronamaatregelen waren die goed moesten worden overlegd en met elkaar afgestemd. Een derde inzicht naar aanleiding van de coronaperiode was het belang van een goede balans tussen dagbesteding/werk en vrije tijd voor bewoners. Sommigen ervoeren juist minder prikkels en meer rust tijdens de lockdown, en bloeiden op. Toen de dagbestedingen weer herstartten zijn we onder andere bewuster met bewoners in gesprek gegaan over hun wensen en behoeften.

Samen met de OR en CR hebben wij een goed beleid opgezet dat meerdere mogelijkheden biedt tot verbetering. Aangezien wij al sinds 2019 in transitie zijn naar een nieuwe manier van werken en bijbehorende bewustwording, inzichten en mentaliteitsverandering, was het in 2020 ook echt tijd voor een extra impuls om dit verandertraject over de hindernissen heen te trekken. Dit verandertraject zal in 2021 verder uitgebreid en vormgegeven worden in het project Samen Anders dat in het Jaarplan 2021 uitvoerig besproken wordt.

Het managen van de pandemie stond in 2020 centraal, maar daarnaast zijn wij erin geslaagd om het ontwikkelingsproces binnen de Okkernoot voort te zetten. Stapsgewijs veranderen wij enkele oude gewoontes omdat er nieuwe zorgvragen en zorgen zijn. Bij dit alles zijn wij gericht op vooruitgang voor de Okkernoot, waarbij de bewoners centraal staan om de eigen regie te vergroten dan wel verwezenlijken, waar begeleiders de bewoners begeleiden en de leidinggevenden de begeleiders begeleiden.

Eén van de belangrijkste 'quick wins' van 2020 is dan ook het 'driehoeksgesprek' waarin de bewoner met diens vertegenwoordiger en de begeleider bespreekt wat de wensen en (on)mogelijkheden zijn. Een andere succesvolle 'quick win' is het concept 'regie op eigen leven' waardoor bewoners onder andere zijn gaan participeren in de keuken en huishoudelijke dienst. Bewoners ervaren dit als leerzaam en plezierig, medewerkers reageren enthousiast. Er is meer keuze in dagbesteding en ook de communicatie wordt steeds meer gericht op de bewoners zelf. Het levert voor alle partijen een positieve energie op en dit straalt positiviteit uit naar iedereen. De cultuurverandering binnen de Okkernoot is in volle gang en leidt tot mooie resultaten. Vanaf 2021 zullen wij onze input en werkwijze voortzetten, nog verder verbeteren, uitbreiden en intensiveren.

*Martin Schoolmeester  
raad van bestuur*

## Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
<b>ADL</b>	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
<b>AVG</b>	Arts voor verstandelijk gehandicapten
<b>BEM</b>	Beheer eigen medicatie
<b>CR</b>	Cliëntenraad
<b>CTO</b>	Cliënttevredenheidsonderzoek
<b>ECD</b>	Elektronisch cliëntendossier
<b>MDO</b>	Multidisciplinair overleg
<b>MIC</b>	Meldingen incidenten cliënten
<b>MT</b>	Managementteam
<b>MTO</b>	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
<b>OR</b>	Ondernemingsraad
<b>PDL</b>	Passiviteiten van het dagelijkse leven
<b>SMART</b>	Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden
<b>VGN</b>	Vereniging gehandicaptenzorg Nederland
<b>VG</b>	Sector Verstandelijk Gehandicapt (bij zorgprofielen)
<b>Wlz</b>	Wet langdurige zorg
<b>Wmo</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>ZZP</b>	Zorgzwaartepakket

## Bewonersversie kwaliteitsrapport

De bewonersversie 2020 is te vinden op de [website](#) van de Okkernoot.