

De Okkernoot

Kwaliteitsrapport 2021

De Okkernoot in
tekst, beeld en cijfers

Kwaliteit van zorg

De bewoner centraal

Veiligheid in
zorg en ondersteuning

Teamontwikkeling

Meedenken over
kwaliteit

Mark, Michel, Dominique, Mario

Inhoud

4	Raad van Bestuur aan het woord
6	Strategische doelen
7	Inleiding
8	De Okkernoot
9	De Okkernoot in tekst
9	<i>Medezeggenschap</i>
10	<i>Klachten en ontevredenheden</i>
11	<i>Strategisch vastgoedplan</i>
12	De Okkernoot in beeld
15	De Okkernoot in cijfers
15	<i>Bewoners</i>
16	<i>Medewerkers</i>
17	<i>Organisatie</i>
18	Kwaliteit van zorg
19	Nieuwe werkprocessen
19	<i>Roosteraanpassingen</i>
19	<i>Kantoorstructuur</i>
19	<i>Coördinatie en samenhang</i>
26	Het plan van de bewoner
26	<i>Zorgplan</i>
26	<i>Clïëntportaal</i>
26	<i>Elektronisch cliëntendossier</i>
32	Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2021
32	<i>Transformatie</i>
32	<i>Terugdringen van onvrijwillige zorg</i>
34	<i>Gegevens en analyse</i>
41	De bewoner centraal
44	Sociaal netwerk
44	<i>Bijeenkomsten</i>
44	<i>Communicatie</i>
45	<i>Een nieuwe balans</i>

INTERVIEWS

23

Een nieuwe manier van plannen en roosteren.

28

Een plan om trots op te zijn.

38

Het werk van een orthopedagoog bij de Okkernoot.

42

Meehelpen in de huishouding.

47

Pilot: persoonlijk begeleidingsschap nieuwe stijl.

53

Samen met, samen voor, samen door. Van tuin tot bord.

De bewoner centraal

- 50 Participatie en zinvolle activiteiten
- 50 *Ontwikkeling*
- 51 *Schildermiddag*
- 52 *Vrijwilligers*
- 52 *Film over participatie*
- 56 Samen werken bij de Okkernoot

59 Veiligheid in zorg en ondersteuning

- 60 Risico inventarisatie en Evaluatie (RI&E)
- 60 Meldingen incidenten
- 61 *Terugkerende thema's bij medicatie-incidenten*
- 62 *Medimo*

63 Teamontwikkeling

- 64 Scholing en ontwikkeling
- 65 Interne cursussen
- 65 Opleidingen
- 66 Duurzame inzetbaarheid
- 66 Werving

68 Meedenken over kwaliteit

- 69 Ondernemingsraad
- 70 Cliëntenraad
- 72 Externe visitatie

74 Samenvatting

78 Afkortingenlijst

79 Colofon

Raad van Bestuur aan het woord



Martin Schoolmeester, Raad van Bestuur

In 2021 zijn we een aantal uitdagingen aangegaan, waaronder het managen van de Coronapandemie en het omzetten van een familiecultuur naar een warme persoonsgerichte zorgorganisatie. Wat centraal stond dit jaar is ontwikkeling, professionalisering, samenwerking, persoonlijke talentgerichte ontplooiing en groei.

“Trots met een hoofdletter presenteren wij u dit verslag. Er is in 2021 zeer hard gewerkt, met als resultaat: een grote ontwikkeling op vele fronten.”

Medewerkers hebben zich nog meer dan voorgaande jaren kunnen ontwikkelen en met hen ontwikkelden onze bewoners mee. We hebben een start gemaakt met de cultuurverandering die in het Meerjarenplan 2020-2024 staat omschreven. De

familiecultuur bij woonvoorziening de Okkernoot wordt omgevormd tot een organisatie waar warme, professionele en persoonsgerichte zorg geleverd wordt door betrokken medewerkers.

Deze omvorming klinkt ‘klein’, maar deze ‘kleine woorden’ hebben een grote impact op de gehele organisatie. Iedere vernieuwing of verandering gaat gepaard met het loslaten van wat vertrouwd is. Gedragsverandering is de moeilijkste verandering die wij als mens doormaken. We moeten daar

eerst het nut en de noodzaak van inzien. Juist in deze ontwikkelingsfase hebben wij in 2021 grote stappen gezet.

We hebben als managementteam de Wet zorg en dwang omarmd en hebben deze emancipatiewet geïmplementeerd in de zorgplan-systeematiek. Zo werd deze wet een werkinstrument. Eerst moesten we hiervoor de juiste kennis vergaren. Daarna zijn we aan de slag gegaan om ons deze wet eigen te maken, niet alleen op papier maar juist ook in ons eigen gedrag. We merkten gaandeweg dat er bewoners zijn die het eng vinden om nieuwe ontwikkelingen aan te gaan, ook als deze hun leven beter en mooier kunnen maken. Uitgaande van onze kernwaarden 'liefde en respect', proberen we iedere dag weer om de emancipatie verder vorm te geven. Dit doen we onder andere door in de driehoek met onze bewoners, familieleden en begeleiders de gesprekken aan te gaan.

Waar ik zeker van ben, is dat er altijd ruimte zal zijn voor verbetering in de zorg en ondersteuning die wij onze bewoners met alle liefde, motivatie en inzet bieden. Dat neemt niet weg dat ik namens het managementteam mag opschrijven dat wij enorm TROTS zijn! Trots op onze bewoners die zich ontwikkelen in de keuken, in hun werk of op de dagbesteding. Trots op alle collega's die dit elke dag weer mogelijk maken. Trots op de vaste en nieuwe vrijwilligers die een waardevolle bijdrage leveren aan de kwaliteit van bestaan van de bewoners. Trots op de

behaalde resultaten en het professionaliseringstraject.

Niet ontwikkelen is stilstaan en stilstaan is achteruitgang. Mijn collega Tonny Schoone kwam met een mooi citaat, zo pakkend dat ik deze met jullie wil delen:

"Er wordt vaak gezegd dat vroeger alles beter was. Maar op de vraag of we terug willen naar vroeger, zeggen maar weinig tot geen mensen 'ja'."

Dank namens het managementteam aan iedereen die een positieve bijdrage levert om de Okkernoot een mooiere organisatie te laten zijn. Dank aan iedereen die ons op een constructieve wijze feedback geeft. We ontwikkelen verder en houden de koers aan die we in 2020 met elkaar geformuleerd hebben.

De titels van onze beleidsplannen maken duidelijk hoe wij in ontwikkeling zijn. In 2020 hebben we *Samen Koers* bepaald. In 2021 zijn we blijven *samenwerken* aan de toekomst door het *Samen Anders* te doen en in 2022 gaan we *Samen Verder*.

Het jaar 2022 zijn we dynamisch begonnen. We zetten onze ontwikkeling voort en zijn druk bezig om de organisatie LEAN te maken. Op beleidsmatig niveau gaan we ons richten op het optimaliseren van het scholingsbeleid. Tevens zijn we het roosterbeleid aan het professionaliseren en implementeren om medewerkers zelf de regie te geven in de

roosters zodat we ervan uitgaan dat de werkdruk verlaagd kan worden. We houden een spiegel voor om de zorg aan onze oudere bewoners te optimaliseren en kijken wat we wel en niet als organisatie kunnen. We gaan verder met het ontmoeten van jongere bewoners die hun talenten binnen de Okkernoot mogen en kunnen ontwikkelen, in de keuken, moestuin,

huishoudelijke dienst en op andere facilitaire gebieden. Hierbij staat de eigen regie, het leren kennen en ontwikkelen van talenten en kwaliteit van bestaan voorop.

Martin Schoolmeester
Raad van Bestuur

Strategische doelen meerjarenbeleidsplan 2020-2024

De Okkernoot ontwikkelen van woonvoorziening naar een zorgaanbieder die complementaire zorg en ondersteuning biedt aan mensen met een verstandelijke beperking in de regio West-Zeeuws-Vlaanderen, specifiek in Schoondijke.

Ouderenzorg voor onze huidige bewoners ontwikkelen.

Ontwikkelen van een strategisch opleidingsplan om voorbereid te zijn op de toekomst.

Dagbesteding ontwikkelen om onze huidige bewoners een breder keuzepalet aan te bieden en om mogelijke toekomstige bewoners te ontmoeten.

De Okkernoot wil een meerwaarde zijn voor de dorpsgemeenschap van Schoondijke: medewerkers en bewoners dragen hun steentje bij aan de dorpsgemeenschap.

Onze toegewijde vrijwilligers de aandacht geven die zij verdienen, een goede matching van het werk en de vrijwilligers.

Functiedifferentiatie invoeren.

Intake procedure verder ontwikkelen met een rol voor medewerkers in dit proces. Zorgen dat onze bewoners hun mogelijkheden ontwikkelen: 'zorgen dat ...' in plaats van 'zorgen voor ...'.

Efficiënte administratieve verwerking van diverse onderdelen van het werk zoals registratie en rapportage.

Strategisch vastgoedplan ontwikkelen.

Inleiding

Voor de gehandicaptenzorg geldt een kwaliteitskader waarin afspraken staan over wat goede zorg en ondersteuning is. Leren en verbeteren staan hierbij centraal. Dit sluit goed aan bij de Okkernoot, immers: de Okkernoot is een lerende, zich ontwikkelende organisatie en wil de zorg, ondersteuning en zichzelf steeds verbeteren. We kunnen optimaliseren door te leren van elkaar en van anderen. In dit rapport vertellen we hoe we hebben gewerkt aan kwaliteit in 2021. We beantwoorden de vragen: Wat gaat goed? Wat kan beter? En hoe gaan we dat verbeteren?

Dit kwaliteitsrapport is ingedeeld op basis van de thema's uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Met het kwaliteitsrapport leggen we ook verantwoording af aan onze belangrijkste externe belanghebbenden, zoals de zorgkantoren en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Het kwaliteitsrapport gaat over de zorg die geboden wordt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). In het hele kwaliteitsrapport is te lezen dat we ondanks de blijvende Coronabeperkingen samen veel stappen hebben gezet in 2021.

Het concept kwaliteitsrapport is besproken in het managementteam. Daarna is het kwaliteitsrapport voorgelegd aan de leden van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad om met elkaar de dialoog over kwaliteit aan te gaan en gezamenlijk te reflecteren. De reflecties vanuit deze dialogen worden toegevoegd aan het kwaliteitsrapport. De Raad van Bestuur heeft de Raad van Toezicht tevens om een kritische reflectie gevraagd aan de hand van het conceptrapport. Het verslag van de dialoog is geen onderdeel van het definitieve rapport. Tot slot heeft de Okkernoot voor de externe visitatie ook andere zorgprofessionals gevraagd mee te denken. Hun bevindingen en adviezen worden tevens meegenomen in het kwaliteitsrapport.

De Okkernoot

Pol



De Okkernoot in tekst, beeld en cijfers

De Okkernoot is een woonvoorziening in Schoondijke waar volwassenen met een verstandelijke beperking wonen, zich veilig en geborgen voelen en vervulling aan zijn of haar leven kunnen geven. Er wordt zorg en ondersteuning geboden vanuit de Wet langdurige zorg. Daarnaast biedt team Buitenhuizen zorg op maat aan een kleine groep mensen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij wonen kunnen gebruiken. Bij de Okkernoot dragen we samen de volgende kernwaarden uit: liefde, respect, professionaliteit en verantwoordelijkheid.

De Okkernoot in tekst

Met liefde en respect zorgen wij ervoor dat de bewoners in de Okkernoot 'thuis' zijn. De medewerkers, het managementteam en de Raad van Bestuur bieden dan ook zorg en ondersteuning in 'het huis van de bewoner'. De begeleiding is erop gericht om de zorgvraag en/of ondersteuningsvraag van elke bewoner tot realiteit te brengen, zodat de bewoners een zo gewoon mogelijk leven kunnen leiden en het beste uit zichzelf kunnen halen. Dat houdt ook in dat elke medewerker van de Okkernoot begeleiding en zorg op maat biedt en hierin flexibel is. Vanuit deze visie en missie dragen we *samen* de volgende kernwaarden uit: *liefde, respect, professionaliteit* en *verantwoordelijkheid*.

De Okkernoot is continu in ontwikkeling. Bewoners van de Okkernoot worden ouder en de zorgbehoefte en complexiteit neemt toe. Van veel bewoners waren de geïndiceerde zorgprofielen niet meer passend. In 2021 zijn daarom 22 zorgprofielen aangepast. De werkdruk in de zorg wordt steeds groter door de toenemende zorgzwaarte en krapte op de arbeidsmarkt. De zorgkosten blijven stijgen en dreigen onbetaalbaar te worden. Hierdoor is ook de Okkernoot genoodzaakt om efficiënter samen te werken. In 2021 is de Okkernoot gestart met het verbeteren van de werkprocessen. Medewerkers worden gevraagd om zelf hun verspillingen op te zoeken en een alternatief te vinden. De teams gaan met elkaar in de teamsessies een nieuw werkproces formaliseren. Samen inzicht krijgen in de uitvoering van werkprocessen levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van zorg en veiligheid van de organisatie. Het in kaart brengen van de knelpunten en het oplossen hiervan, vergroot de onderlinge betrokkenheid en genereert een positief effect op de teamdynamiek. Een goed functionerend team zorgt voor een positieve flow naar de bewoners toe, waardoor hun kwaliteit van bestaan verbetert. Bij de Okkernoot staat de bewoner altijd centraal.

De laatste jaren groeit de groep jongvolwassen belangstellenden om bij de Okkernoot te komen wonen. In 2021 is een 'senior Trajectcoach wonen en werken' aangesteld, een echte verbindingsfunctie. Verhuizen naar een gehandicapten-zorgorganisatie is immers een grote stap en daarin willen we de persoon en zijn of haar familie zo goed mogelijk ondersteunen en proactief bijdragen aan het maken van verbinding. De Trajectcoach organiseert de intakes en vervolgcontacten met belangstellenden waaronder de overdracht bij aanvang van wonen en coördineert de interne verhuishwensen van bewoners. Op deze manier wordt gebouwd aan de groei van een vertrouwensband met de persoon en diens verwanten nog vóórdat iemand bij de Okkernoot komt wonen.

Medezeggenschap

Medezeggenschap is een vanzelfsprekend onderdeel van de zorg. Bij de Okkernoot wordt dat gedaan door met elkaar in gesprek te gaan over de zorg. We nemen elkaar vooraf mee in nieuwe ontwikkelingen en vraagstukken en komen samen tot

verbeteringen. De lijntjes tussen de Raad van Bestuur, Cliëntenraad (CR) en Ondernemingsraad (OR) zijn kort.

Zo is de medezeggenschap georganiseerd

De medezeggenschap voor bewoners wordt vormgegeven door twee deelraden: één van bewoners zelf, de Locatieraad, en één van verwanten, de Cliëntenraad. De Cliëntenraad bestaat uit drie verwanten van bewoners die zorg en ondersteuning ontvangen van de Okkernoot. Onderdeel van de Cliëntenraad 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 zorgt dat er meer verbinding wordt 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 de bestuurder aan bij de overleggen van de Locatieraad om vanuit de dialoog een helder beeld te krijgen van de wensen en behoeften die er zijn.

Alle medewerkers van de Okkernoot worden vertegenwoordigd door de Ondernemingsraad, die formeel uit vier leden bestaat ter vertegenwoordiging van iedere locatie, te weten: Pr. Bernhardstraat/Russchevliet, Rembrandt van Rijn, Buitenhuisen en team Facilitair. Op dit moment zijn er twee vacante plaatsen. Er is weinig animo onder medewerkers om lid van de Ondernemingsraad te worden. In de maandelijkse overleggen tussen de Ondernemingsraad en de bestuurder worden de ontwikkelingen in het beleid en personeelsbelangen besproken.

Klachten en ontevredenheden

De Okkernoot is aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zeeland en De Geschillencommissie Zorg. Tot op heden heeft de Okkernoot nog geen formele klacht ontvangen. Vermoedelijk door de korte lijntjes in onze kleine organisatie en de laagdrempelige toegang tot de Cliëntenraad zijn ontevredenheden vaak vrij snel bekend. Onze insteek is altijd: de dialoog met elkaar aangaan om te onderzoeken waar ontevredenheden uit voortkomen en om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de kwaliteit van de zorg en ondersteuning te verbeteren. In 2021 heeft de CR in samenwerking met het managementteam, senior Zorgcoach, senior Trajectcoach wonen en werken en de Orthopedagoog bijeenkomsten georganiseerd voor contactpersonen en verwanten van bewoners. Tijdens deze bijeenkomsten is er informatie gegeven en is er ook teruggeblikt. Thema's die aan bod kwamen waren onder andere: onvrijwillige zorg, het cliëntenportaal, nieuwe seniorfuncties, het zorgplan van de bewoner, het meerjarenplan, stellingen en een vooruitblik naar de toekomst. Er was gelegenheid om zorgen te delen alsook om wensen en verwachtingen kenbaar te maken. Door tips, uitgesproken zorgen, ontevredenheden

en wensen vast te leggen, wil de Okkernoot de zorg verder verbeteren en daarom zou er een opvolgingssysteem worden geïmplementeerd in 2021. De Okkernoot ontwikkelt van een familiecultuur naar een warme, persoonsgerichte zorgorganisatie. In 2021 is veel aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van onderstromen, om samen verder te kunnen ontwikkelen vanuit vertrouwen en commitment.

In 2022 wordt de focus gelegd op het verbeteren van de werkprocessen. Het opvolgingssysteem zal worden geïmplementeerd door het werken met MURAL, een digitaal whiteboard. MURAL maakt het mogelijk om de weekagenda te delen alsook om gemakkelijk en efficiënt ideeën uit te werken en te visualiseren. Dit wordt door alle teams gebruikt sinds 2021.

Strategisch vastgoedplan

De Okkernoot wordt geconfronteerd met veranderingen in de zorgmarkt, de bekostiging, de ouder wordende bewoners en de individualisering van de maatschappij. De huisvesting van de verschillende locaties van de Okkernoot sluiten hier kwalitatief en functioneel niet (meer) op aan. In 2021 is AAG Organisatie & Vastgoed ingeschakeld om samen met de Okkernoot een strategische visie te formuleren op de veranderende zorgvraag in relatie met de omgeving. Het strategisch vastgoedplan beschrijft of en hoe de stenen (huisvesting) een antwoord of bijdrage kunnen geven aan de zorgbehoefte op middellange en lange termijn. De Okkernoot heeft een overzichtelijke vastgoedportefeuille binnen een omkaderd werkgebied. Deze kent veel onderlinge samenhang, ook de relatie met onze samenwerkingspartners speelt hierin een grote rol. Een goede sturing hierop is gewenst. Daarbij wordt zorgvuldig gekeken naar allerlei uiteenlopende factoren van de te verwachten zorgvraagontwikkeling tot dataprofielen van de huidige bewoners evenals de bewoners die op de wachtlijst staan.

Het jaar 2021 stond voornamelijk in het teken van dataverzameling en onderzoek doen. Na een inventarisatie van de missie, zorgvisie, doelgroepen, activiteiten, werkgebieden en capaciteiten zal de zorgvisie in 2022 vertaald worden naar een vastgoedvisie en vastgoedplan in de vorm van projecten per locatie. In deze bijeenkomsten zaten afgevaardigden van de CR, MT, senioren en begeleiding.

De Okkernoot in beeld



Pr. Bernardstraat

Op deze locatie bevinden zich de Voorhuiskamer en Achterhuiskamer. Daarnaast worden op deze locatie zinvolle activiteiten gedaan. Ook is hier het keukenteam te vinden. Op de Pr. Bernardstraat bevindt zich de slaapdienst voor de Voorhuiskamer, Achterhuiskamer en Russchevliet.



Voorhuiskamer

Op de Voorhuiskamer wonen negen bewoners met een matig tot licht verstandelijke beperking tussen 48 en 79 jaar oud. Deze groep wordt ook wel de 'ouderenhuiskamer' genoemd. In de gemeenschappelijke huiskamer worden drie dagen in de week zinvolle activiteiten aangeboden.



Achterhuiskamer

Op de Achterhuiskamer wonen acht bewoners met een matig verstandelijke beperking. Vijf bewoners zijn tussen de 21 en 28 jaar oud en drie bewoners zijn tussen de 47 en 61 jaar oud.



De okkernoot van de Okkernoot

De Okkernoot begon in 1975 als gezinsvervangend tehuis 'De Zwaan' op de markt van Schoondijke. In 1995 verhuisde de organisatie naar de locatie aan de Pr. Bernardstraat. Er werd een nieuwe naam bedacht: 'De Okkernoot'. De mooie walnotenboom in de tuin van de nieuwe locatie diende als inspiratie (een *walnoot* wordt ook wel *okkernoot* genoemd).



Buitenhuizen

Bij de Buitenhuizen wonen achttien mensen met een matig tot licht verstandelijke beperking die in hun eigen appartement ondersteuning krijgen vanuit de Wet langdurige zorg. Daarnaast biedt team Buitenhuizen zorg op maat aan vijf mensen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij wonen kunnen gebruiken. Van de in totaal 23 bewoners zijn er achttien in de leeftijd van 50 jaar of ouder.



Rembrandt van Rijnstraat

Sinds 2011 wordt op de Rembrandt van Rijnstraat in Blok A en Blok B woonbegeleiding gegeven aan een dynamische groep van vijftien mensen met een matig tot licht verstandelijke beperking met een gespreide leeftijd tussen de 22 en 67 jaar oud. Deze locatie heeft een eigen slaapdienst.



Russchevliet 9 en 11

De Russchevliet bestaat uit twee vrijstaande woningen naast elkaar met in iedere woning vier appartementen. Hier wonen acht bewoners in de leeftijd tussen 23 en 52 jaar. Deze bewoners hebben bij het opstaan en naar werk en dagbesteding gaan, geen ondersteuning nodig.



Kippenren

Sinds 2021 'wonen' er kippen in de tuin van de Pr. Bernardstraat, dankzij de ouders van een nieuwe bewoner die een biologische leggenboerderij hebben. Zij kwamen op het idee en hebben ons de kippen geschonken. Bewoners verzorgen de kippen zelfstandig en met begeleiding. De activiteiten en verantwoordelijkheid dragen bij aan de eigenwaarde van de bewoners.



Moestuin

Over een jaar ziet dit stukje tuin in de Pr. Bernardstraat er heel anders uit. Hier wordt namelijk een moestuin aangelegd in 2022. Dit project wordt geïnitieerd vanuit het keukenteam en richt zich op het uitbreiden van participatie. De moestuin zal door bewoners en begeleiders worden onderhouden.

De Okkernoot in cijfers

Bewoners

In zorg op 31 december 2021

58

bewoners

Wet langdurige
zorg (Wlz)

5

bewoners

Wet maatschappelijke
ondersteuning (Wmo)

63

bewoners

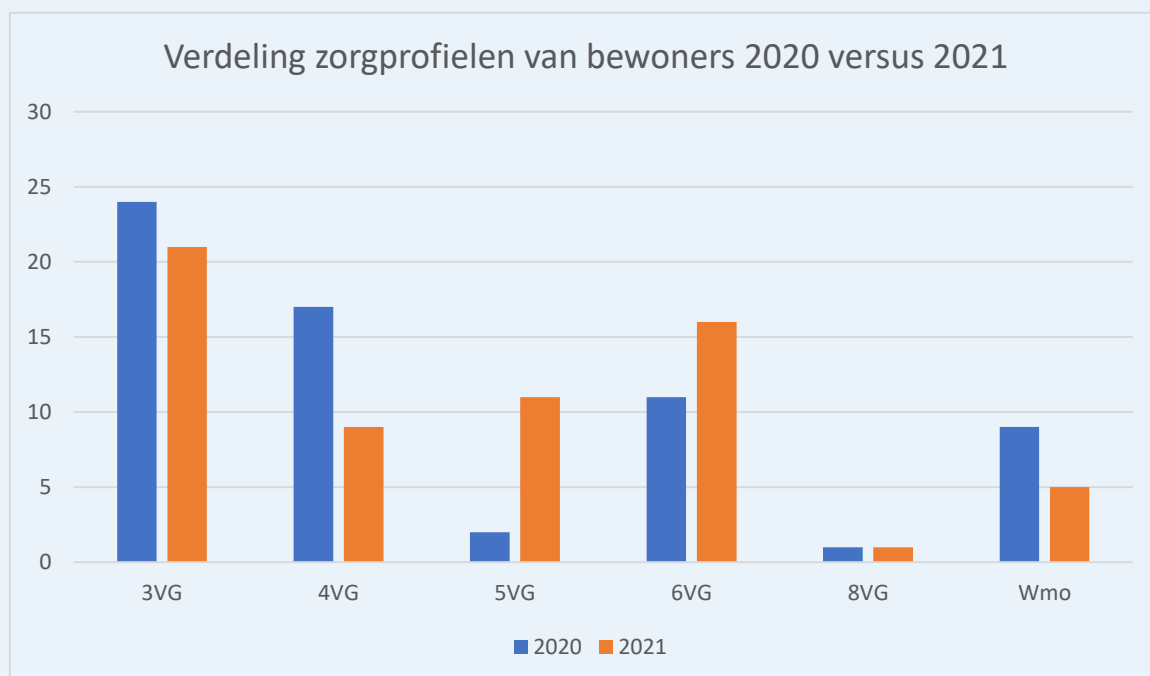
Totaal

65

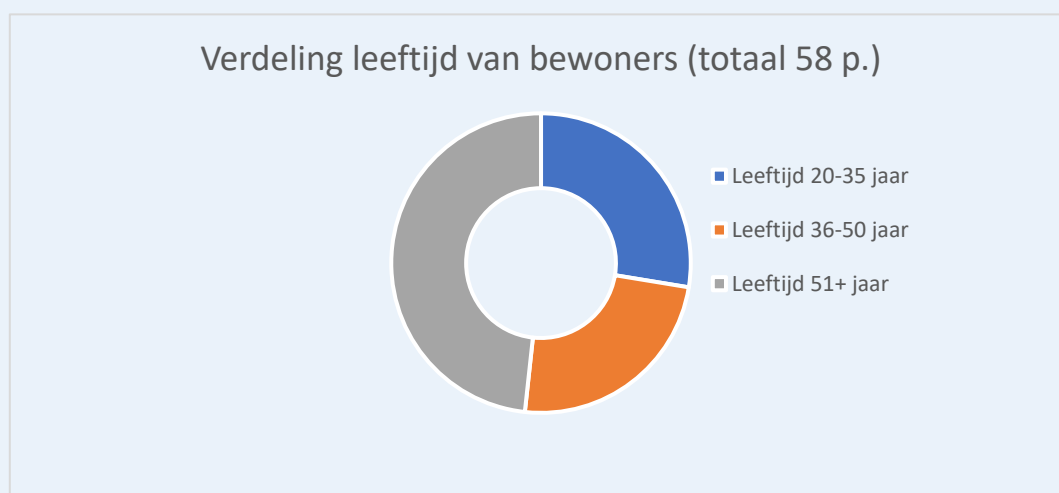
bewoners

Capaciteit

Zorgprofielen 3VG, 4VG, 5VG, 6VG, 8VG

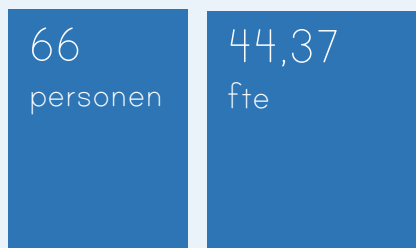


Leeftijden van bewoners

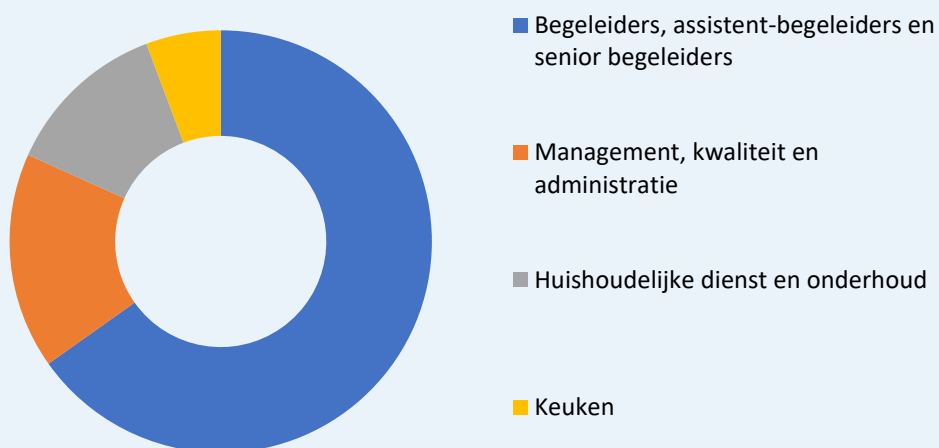


Medewerkers

Aantal medewerkers in loondienst op 31 december 2021

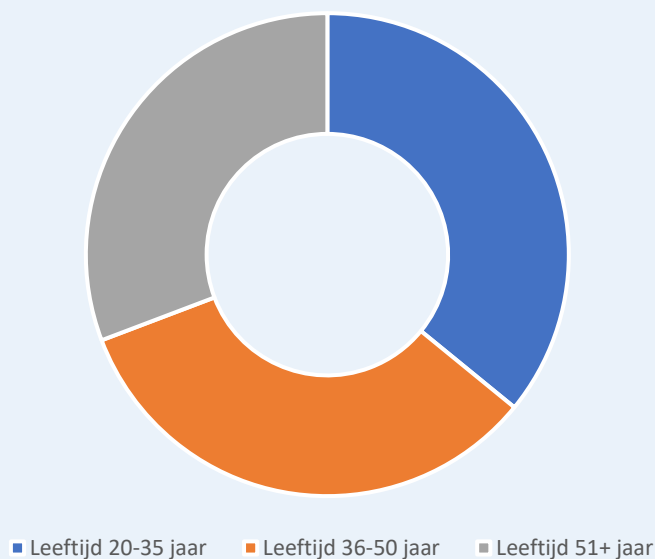


Verdeling fte per categorie op 31 december 2021

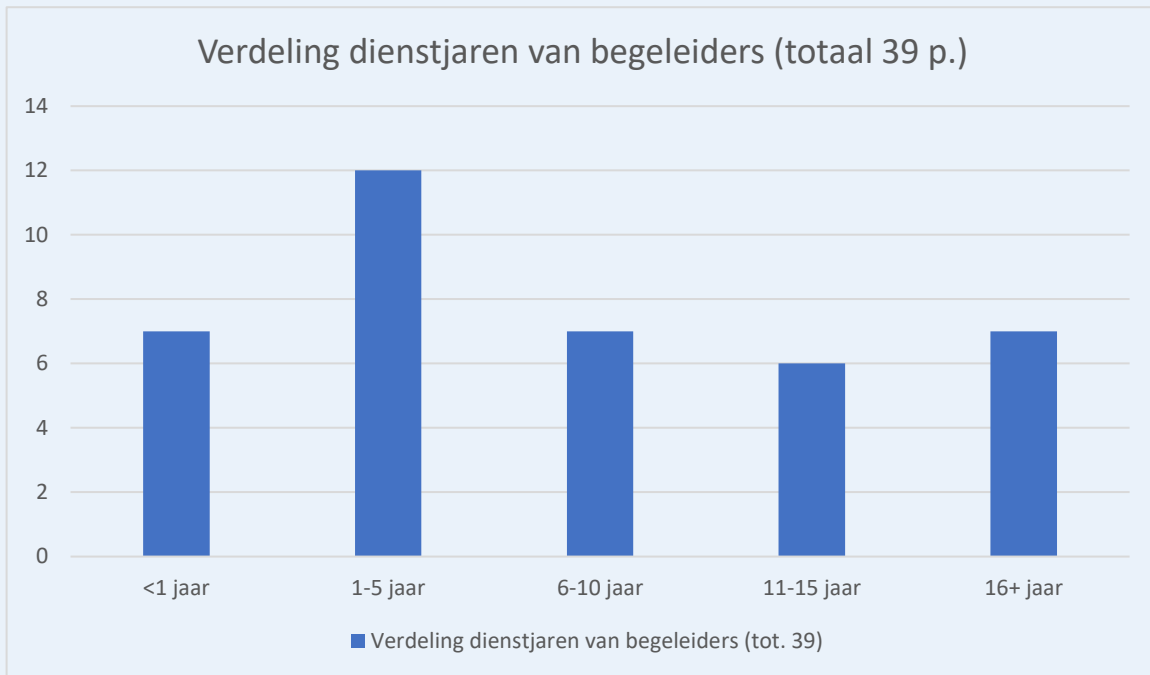


Leeftijden begeleiders

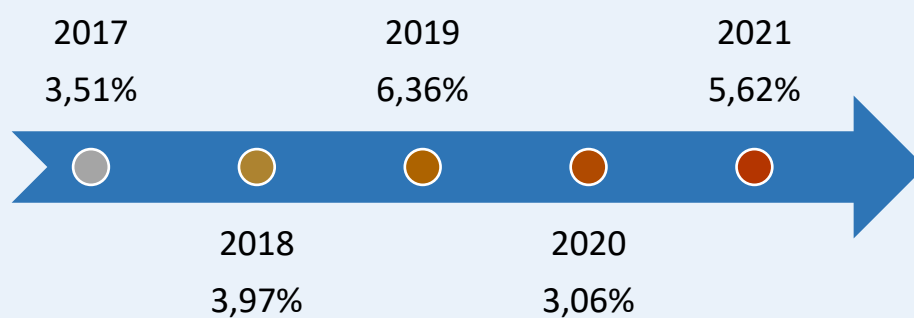
Verdeling leeftijd van begeleiders (totaal 39 p.)



Diensttijd



Percentage ziekteverzuim (excl. zwangerschap) bij de Okkernoot



Medewerkers in loondienst die een opleiding volgen op 31 december 2021

Deeltijdopleiding

MBO-4 Med. maatschappelijke zorg	2 p.
MBO-4 Persoonlijk begeleider	1 p.
MBO-4 Zorgprofessional	2 p.
HBO-5 Social Work	1 p.
Ass. degree Health & Social Work	1 p.

Totaal: 7 personen

Voltijdopleiding

MBO-4 Zorgprofessional	1 p.
HBO-5 Social Work	1 p.

Totaal: 2 personen

Organisatie

De organisatie is opgericht in 1975.

De organisatie beschikt over 4 locaties:

Pr. Bernardstraat

Russchevliet

Rembrandt van Rijnstraat

Buitenhuisen

Kwaliteit van zorg



Nieuwe werkprocessen, het plan van de bewoner en onvrijwillige zorg

Het meerjarenbeleidsplan 2020-2024 volgend, zijn we in 2021 organisatiebreed gestart met het besteden van specifieke aandacht aan het verbeteren van de werkprocessen, het maken van onderlinge verbindingen en het minimaliseren van verspillingen. Tevens zijn er uit kwaliteitsoverwegingen diverse wijzigingen doorgevoerd in de organisatie van bepaalde teams. Hierbij is uitgegaan van onze visie om de bewoners écht centraal te stellen door specifieke kennis en vaardigheden van medewerkers daar in te zetten waar ze nodig zijn en te streven naar een gezonde mix van talenten, drijfveren en denkstijlen. Dit vanuit de wens om een veilige en stimulerende omgeving aan bewoners te bieden waarbij de warme zorg en ondersteuning op een efficiënte en professionele wijze gecoördineerd wordt. Het verbeteren van de kwaliteit van zorg is op diverse gebieden volop in ontwikkeling, niet alleen wat betreft de werkprocessen. Andere actiepunten zijn bijvoorbeeld gericht op het optimaliseren van het zorgplan, het terugdringen van onvrijwillige zorg en vergroten van regie op eigen leven.

Nieuwe werkprocessen

Roosteraanpassingen Pr. Bernhardstraat en Russchevliet

De intensiever en complexer wordende zorgvraag van bewoners vereist een bewustere organisatie van de zorg. De groep kwetsbare ouderen neemt toe, wat gepaard gaat met een toename van met name fysieke en cognitieve problemen en complexe gezondheidsproblemen. Er is ook vaker sprake van gedragsproblematiek en meerdere diagnoses, zoals autisme in combinatie met verstandelijke beperking. Uit intern onderzoek bleek dat bewoners per week soms met negentien verschillende begeleiders te maken hadden. Dat is de aanleiding geweest voor een aantal roosteraanpassingen. In plaats van te werken vanuit één groot team voor locatie Pr. Bernhardstraat/Russchevliet, werken we sinds 2021 vanuit de subteams. Per huiskamer wordt gewerkt met een vast team van vier begeleiders, gemiddeld één of twee assistent-begeleiders en een vaste invalkracht. Op deze manier wordt er continuïteit geboden aan bewoners en worden de meeste gaten in het rooster voorkomen. Indien noodzakelijk om de zorg te continueren worden ook vaste zzp'ers ingezet.

Kantoorstructuur

De kantoorstructuur van de Okkernoot is aangepast. Begeleiders hebben sinds 2021 een eigen laptop en werken voor het grootste deel vanuit de gemeenschappelijke huiskamers in plaats van op kantoor. Bovendien is buiten de locaties kantoorruimte gerealiseerd met flexplekken die medewerkers kunnen gebruiken om efficiënt administratieve werkzaamheden te verrichten wanneer ze niet op de locatie of bij bewoners thuis werken.

Het kantoor van team Buitenhuizen was voorheen een appartement. In 2021 is het kantoor verhuisd en de locatie weer bewoonbaar gemaakt. Hierdoor hebben we een extra volwaardig appartement gecreëerd voor een bewoner van de woongroep die als wens had om meer zelfstandig te gaan wonen en vanuit het eigen appartement begeleid te gaan worden. Tegenover locatie Rembrandt van Rijnstraat is kantoorruimte gerealiseerd met flexplekken die door alle medewerkers van de Okkernoot kan worden gebruikt. Vanuit de visie op een zo gewoon mogelijk leven, wordt de persoonlijke administratie van bewoners sinds 2021 bij hen thuis bewaard in plaats van op kantoor. Begeleiders van team Buitenhuizen doen sindsdien samen met de bewoner in hun eigen woning de administratie en rapportage. Na verloop van tijd merkten begeleiders voordelen op van deze nieuwe werkwijze, namelijk dat het prettiger was dat de administratieve werkzaamheden waren afgerond op het moment dat ze de woning van de bewoner verlieten én door regelmatig langere tijd samen met de bewoner te werken, ze de bewoners beter leren kennen.

Coördinatie en samenhang in de zorg en ondersteuning

Als onderdeel van de professionalisering van de Okkernoot wordt er sinds mei 2021 gewerkt met senior begeleiders, dat zijn medewerkers die binnen een team extra

coördinerende taken uitvoeren. Bij hun werkzaamheden staat centraal: het verbeteren van zorg (de inhoud), de betrokkenheid van medewerkers (de wijze waarop) en het investeren in de ontwikkeling van medewerkers. Door het instellen van coördinatie voor de operationele activiteiten, worden medewerkers sneller en beter voorzien van antwoorden. Bij de wekelijkse teamsessies zijn de eigen senior begeleiders aanwezig, waardoor snel kan worden geschakeld. Momenteel zijn er twee seniors. Een senior werkt bij team Buitenhuizen. De andere senior werkt bij team Voorhuiskamer en is senior voor de drie subteams van Pr. Bernhardstraat/Russchevliet. Voor Rembrandt van Rijnstraat wordt nog een senior geworven.

In 2021 is een nieuwe basis gelegd die de onderlinge verbinding en coördinatie van de zorg en ondersteuning verbetert. Organisatorisch was team Pr. Bernhardstraat en Russchevliet één groot team met drie woongroepen. Sinds de zomer van 2021 zijn de drie teams ontkoppeld en delen ze nog wel een slaapdienst. De ontkoppeling was essentieel voor de kwaliteit van zorg en voor sommige begeleiders moeilijk. De nieuwe decentrale organisatie biedt de subteams extra ruimte voor creativiteit en autonomie. Er wordt nu door de subteams zelf geroosterd in plaats van centraal in de organisatie. De subteams hebben meer beslissingsruimte over de eigen huiskamers en de senior borgt waar nodig de verbinding met de leidinggevende, het managementteam en de subteams. De beslissingsruimte is essentieel voor het voeren van regie op het zorgplan dat in de driehoek is afgestemd. Begeleiders hebben moeten wennen aan de ontkoppeling en voelden zich aanvankelijk verwijderd van werkprocessen en bewoners van de huiskamers waar ze voorheen vanuit het grote team vaker werken. Eén van de voordelen die nu wordt ervaren is de focus die de teams kunnen leggen op de groep bewoners die zij begeleiden. Vóór de ontkoppeling worstelden velen met het lezen van de rapportages van alle 25 bewoners van de Pr. Bernhardstraat/Russchevliet. Door de ontkoppeling is de focus voor de subteams komen te liggen op de groep waar ze vast werken. Hierdoor weten begeleiders minder onnodige ins en outs van bewoners van andere groepen en zijn medewerkers in de eigen kracht komen te staan op de groep waar ze werken.

De maandelijkse teambesprekingen zijn aangepast. Deze werden als zinloos ervaren en door medewerkers 'energieslurpers' genoemd. De groep waarmee standaard werd overlegd door team Pr. Bernhardstraat/Russchevliet was te groot, de agenda te lang, de tijd te kort, de acties te onduidelijk en over bepaalde onderwerpen werd herhaaldelijk vergaderd, zonder dat het resulteerde in een andere aanpak. Deze maandelijkse teamoverleggen zijn in de gehele organisatie vervangen door wekelijkse teamsessies voor alle subteams. Een deel van elke teamsessie wordt besteed aan methodisch werken met handvatten uit de LEAN-methodiek. Het andere deel kunnen teams zelf indelen, bijvoorbeeld om scholing te volgen, werkprocessen te verbeteren, verbinding te maken met andere subteams, inhoudelijke bewonersbespreking, enzovoort. Eind 2021 zitten er grote verschillen in hoe teams deze nieuwe wijze van overleggen ervaren. Een aantal teams richt de sessies actief in om als team te

ontwikkelen en maken zichtbaar stappen, maar dit lukt nog niet alle teams. In 2022 is er nog ruimte voor teams om door 'trial and error' stappen te maken zodat alle teams komen tot een optimale inrichting en frequentie van de teamsessies waarbij de kwaliteit van de zorg en ondersteuning centraal staat.

Met ingang van april 2021 is voor één fte een orthopedagoog aangesteld die een zichtbare bijdrage levert aan de beeldvorming, deskundigheidsbevordering en diagnostiek. De maandelijkse bewonersbesprekingen die zij organiseert met één afgevaardigde begeleider per subteam, dragen bij aan structurele opvolging van afspraken. De lijntjes zijn kort. Daarnaast coördineert de orthopedagoog het spreekuur met de arts voor verstandelijk gehandicapten (AVG) dat sinds 2019 een aantal keer per jaar plaatsvindt op locatie in Schoondijke. In 2021 zijn er zes AVG-sprekken geweest, waarvan twee digitaal wegens de coronamaatregelen. Voor algemene medische vragen bezoeken bewoners de huisartsenpraktijk waarbij ze aangesloten zijn. Er wordt een verwijzing naar de AVG aangevraagd bij de huisarts indien er sprake is van problematiek bij specifieke syndromen zoals het syndroom van Down of Prader-Willi syndroom, epilepsie of indien gedragsregulerende medicatie wordt voorgeschreven. Vooral voor bewoners is het voordeel dat zij in een vertrouwde omgeving de arts kunnen ontmoeten en een bijkomend voordeel is dat er per bewoner twee uur reistijd wordt bespaard. Het spreekuur vindt vaak plaats in MDO-setting. Het AVG-sprekuren levert een duidelijke bijdrage aan de kwaliteit van zorg aan de bewoners. De lijntjes zijn kort tussen de AVG, de orthopedagoog en medewerkers van de Okkernoot, verwanten en vertegenwoordigers, de huisarts en andere betrokken specialisten van bewoners.

Kernobservaties 2021

Veranderingen creëren in eerste instantie vaak weerstand en worden na enige tijd toch vaak positief beoordeeld of zelfs als onmisbaar aangemerkt (denk aan het werken op de persoonlijke laptops in de gemeenschappelijke huiskamers en bij bewoners).

Er is veel aandacht besteed aan organisatorische aanpassingen om begeleiders beter te faciliteren in het werk, met als doel de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren en werkdruk te verminderen. Deze veranderingen hebben tijd nodig om te landen in de organisatie.

Ontwikkelacties 2022

Het jaar 2022 zal in het teken staan van werkprocessen in beeld brengen, verspillingen traceren, verspillingen elimineren en werkprocessen verbeteren, implementeren en borgen. In 2022 zullen de teamsessies voornamelijk worden besteed aan het methodisch verbeteren van werkprocessen met handvatten uit de LEAN-methodiek. Dit zal resulteren in nieuwe, efficiënte werkprocessen. In het

laatste kwartaal van 2022 zullen de wekelijkse teamsessies verschuiven naar een weekstart en wordt na evaluatie bepaald in welke frequentie de teamsessies worden voortgezet.

In het eerste kwartaal van 2022 start team Buitenhuizen met vaste looproutes en tijdregistratie. Het doel hiervan is om een gelijkwaardige verdeling op basis van het zorgprofiel te creëren van de bezoekmomenten voor alle bewoners van de buitenhuizen én in deze contactmomenten inzicht te krijgen in de behoefte van de bewoners, voor de frequentie en duur van de contacten. In het tweede kwartaal vindt de eerste evaluatie plaats.

Een volledig nieuw roosterhandboek wordt geïmplementeerd in het eerste kwartaal van het jaar. De zorgbehoeften van bewoners en een gezond en eerlijk rooster voor medewerkers zijn uitgangspunten van het roosterbeleid.



EEN NIEUWE MANIER VAN PLANNEN EN ROOSTEREN

v.l.n.r.: Tonny, Conny en Bianca

In 2021 is de Okkernoot gestart met het ontwikkelen van een nieuw roosterbeleid. We doen dit in samenwerking met AAG roostering en interne collega's, waaronder Conny en Bianca (begeleiders en roostervoerders) en Tonny (adjunct-directeur). Het uitgangspunt van het beleid is het vinden van de juiste balans tussen de zorg aan bewoners, medewerkers en een eerlijke en gezonde bedrijfsvoering.

Hoe is het roosterbeleid tot stand gekomen?

We hebben een roosterhandboek op maat van de Okkernoot gemaakt waarin de uitgangspunten werden geformuleerd die wij hanteren bij het plannen en roosteren. Dit is tot stand gekomen met ondersteuning van AAG

roostering en in samenwerking met toekomstige roostervoerders uit alle teams, de senior begeleiders, vertegenwoordiging uit de OR en het MT. Het handboek beschrijft een visie op plannen en roosteren, beschrijft de taken van een roostervoerder en planner en gaat in op belangrijke

roosteronderwerpen zoals vakantie, wensen, PBL, enzovoort.

Wat is de grootste verandering ten opzichte van het verleden?

De grootste verandering is dat de verantwoordelijkheid voor het rooster bij elk team is komen te liggen. Samen zorgen de subteams ervoor dat het rooster op de eigen locatie rond is. Dat is anders dan voorheen, toen de medewerkers roosterwensen indienden bij de roostervoerder en die vervolgens de puzzel legde. Dat begeleiders het nu samen oplossen, maakt dat een goed rooster als een gedeelde verantwoordelijkheid wordt gevoeld.

Een andere verandering is dat meer mensen zijn opgeleid om te kunnen roosteren. Dat maakt de organisatie minder kwetsbaar als er één uitvalt. Een roostervoerder uit een ander team kan dan vervangen.

Een van de uitgangspunten is een gezond rooster. Hoe is dat te merken?

Het roosterprogramma is gebouwd met de regels van de arbeidstijdenwet en de CAO. Als iemand te lang werkt, krijgt de roostervoerder automatisch een melding. Dat werkt heel prettig en zo wordt automatisch bewaakt dat de regels uit de CAO worden nageleefd.

Zo is bijvoorbeeld op basis van deze gedachte, in de Pr. Bernhardstraat de diensttijd van de slaapdienst aangepast. De slaapdienst is in uren korter waardoor het risico op oververmoeidheid vermindert. Dat is ook in het belang van de zorg aan bewoners. Medicatie uitdelen na een lange slaapdienst maakt de kans op fouten groter. Naast dat het beter is voor

medewerkers, hopen we ook dat dit bijdraagt aan het verminderen van medicatiefouten.

Hoe zie je dat de zorg aan de bewoner centraal staat bij het roosteren?

Dat merk je doordat er wordt gekeken naar de zorgbehoefte van de bewoner. Vanuit die behoefte maken we een planning: zoveel inzet is er nodig op een bepaald moment. Elk team heeft bijvoorbeeld zijn eigen piekmomenten en daarmee wordt rekening gehouden bij de planning. Zo heeft elk subteam in de Pr. Bernhardstraat eigen diensttijden, aangepast aan de zorg- en ondersteuningsbehoefte van de bewoners. De ene groep gaat nu eenmaal eerder slapen dan de andere. Daar wordt rekening mee gehouden bij de diensttijden. Op deze manier wordt er dus heel persoonsgericht geroosterd en deze flexibiliteit vergroot de ruimte voor eigen regie en zelfbepaling van bewoners.

Wat gaat goed?

We merken dat er bij onszelf veel meer inzicht is ontstaan over de uren, de jaarurensystematiek en meerwerkuren. Daarin zie je wel een verschil tussen de roostervoerders die veel met het programma bezig zijn en de andere collega's. Veel collega's zijn nog niet goed bekend met ESS en hebben nog veel vragen. Het is logisch dat dit tijd nodig heeft, want door ergens vaak mee bezig te zijn, leer je. Verder is de teamverantwoordelijkheid voor het rooster en de beleving dat je die verantwoordelijkheid samen draagt, een grote vooruitgang.

Wat kan beter?

De afgelopen jaren hebben we veel uitval gehad door Corona of andere gezondheidsredenen. Dat geeft druk op de roosters. De subteams zijn kleine teams. Dat is in basis heel waardevol voor bewoners, want hierdoor hebben ze te maken met veel vaste gezichten. Aan de andere kant heeft binnen een klein team het uitvallen van een collega grote impact op zowel het team als de bewoners van de desbetreffende locatie. Wanneer er schaarste is aan medewerkers, is het nu eenmaal lastig roosteren. Of dit gerelateerd is aan het nieuwe roosterbeleid? Dat verband hebben we nog niet gelegd, maar het is toch een voorbeeld van iets waar we regelmatig tegenaan lopen. We werken wel met een vaste club zzp'ers, waar we heel tevreden over zijn en die regelmatig gaten vullen en ook voor bewoners vaste gezichten zijn, maar ideaal is het niet.

Wat betreft het roosteren van zzp'ers zit ook een verbeterpunt, want zij staan niet in het teamoverzicht. Het gevolg hiervan is dat er een aanvullend rooster moet komen om de diensten van de zzp'ers weer te geven. Het zou overzichtelijker zijn als dit in één

overzicht zou kunnen worden samengevoegd. Dan is ook gelijk inzichtelijk hoeveel uren er in totaal per team worden ingezet.

Een ander aandachtspunt is: het ruilen en invallen bij ziekte wordt nu nog handmatig op de uitdraai van een rooster gezet en met terugwerkende kracht correct in ESS gezet aan het eind van de maand. Het zou een positieve ontwikkeling zijn wanneer alle medewerkers gebruik gaan maken van ESS. Via ESS kunnen medewerkers namelijk extra uren zelf aanleveren, zien wanneer ze werken, vakantie-wensen indienen en dergelijke. Door het zelf te doen, hebben medewerkers direct inzicht in hun eigen uren. Een bijkomend voordeel is dat wanneer alle medewerkers in ESS kunnen werken, ze inzicht krijgen in hoe het programma werkt en zelf verantwoordelijk zijn voor de eigen wijzigingen. Naast dat dit veel tijd voor de roostervoerder scheelt, is het ook minder foutgevoelig.

De nieuwe manier van plannen en roosteren is een goede ontwikkeling. Al doende ontdekken we verbeterpunten die worden opgepakt om het plannen en roosteren te blijven verbeteren.

Het plan van de bewoner

Zorgplan

Al langer een punt van aandacht bij de Cliëntenraad en het Managementteam is de kwaliteit van de zorgdossiers. Die kwaliteit is wisselend, deadlines worden nog onvoldoende gemonitord en er is verschil van opvatting over wie welke taken uitvoert. Uit de HKZ visitatie van 2021 is gebleken dat we binnen de Okkernoot kleinere doelen zijn gaan formuleren en dat dit gezien wordt als een goede verbetering ten opzichte van het jaar ervoor. Hoewel er individuele successen worden gevierd waarbij de bewoner zich écht eigenaar voelt van zijn plan, zijn er nog teveel zorgplannen van te lage kwaliteit die bovendien niet structureel ieder half jaar worden geëvalueerd. In de aanpak moet iets veranderen. Halverwege 2021 is de senior Zorgcoach aangesteld, die voorheen werkte als begeleider en zorgplanschrijver. De Zorgcoach heeft een coördinerende rol en is tevens verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering en ondersteuning van begeleiders bij het evalueren en opstellen van een nieuw zorgplan samen met de bewoner. Door begeleiders te bevragen, samen te oefenen en kennis en ervaringen te delen, dienen begeleiders bekwaam te worden in het evalueren en opstellen van plannen samen met de bewoner en diens vertegenwoordigers. Zo wordt de samenwerking met en betrokkenheid van verwanten en vertegenwoordigers steeds verder vergroot en staan de wensen en behoeften van bewoners centraal.

Cliëntportaal

De Cliëntenraad heeft aangedrongen op meer transparantie en de verwanten en vertegenwoordigers hebben de wens aangegeven om mee te kunnen lezen met de dagelijkse rapportage. In nauwe samenwerking met de Cliëntenraad heeft de senior Zorgcoach de implementatie van het cliëntendossier gecoördineerd. Met het openstellen van het cliëntportaal per 1 februari 2022, is de gestelde deadline gehaald.

Elektronisch cliëntendossier

Het huidige elektronisch cliëntendossier Plancare houdt op met bestaan. Daarom is in 2021 onderzoek gedaan naar alternatieven en is besloten dat uiterlijk 1 januari 2023 zal worden overgegaan op Adapcare. De eenvoud in gebruik van Adapcare, in combinatie met moderne digitale ondersteuning, faciliteert bewoners, medewerkers en verwanten in het samenwerken met elkaar om de zorg en ondersteuning aan de bewoner zo goed mogelijk vorm te geven.

Kernobservaties 2021

Een punt van aandacht is de kwaliteit van de zorgdossiers. Die kwaliteit is wisselend, deadlines worden nog onvoldoende gemonitord en er is verschil van opvatting over wie welke taken uitvoert. Samenwerken aan het zorgplan in de driehoek is de basis. Transparantie van zorg en ondersteuning is daarbij vanzelfsprekend. De implementatie van het cliëntportaal is een logische en essentiële stap.

Ontwikkelacties 2022

De functie van senior Zorgcoach zal in 2022 steeds verder vorm krijgen. Tevens wordt een plan van aanpak gemaakt hoe in de toekomst de zorgplannen op een kwalitatieve manier tijdig kunnen worden opgevolgd in samenwerking met de orthopedagoog.

Zorgplanbesprekingen worden volledig op maat van de individuele bewoner ingericht zodat iedere bewoner de gelegenheid heeft en/of zonder spanningen invloed uit te oefenen op het eigen zorgplan en daar ook trots op is.

Begeleidingsteams zijn verantwoordelijk voor de planning van zorgplanbesprekingen en stemmen de jaarplanning af met de betrokkenen en delen deze uiterlijk in december voor het nieuwe jaar.

Alle voorbereidingen voor de implementatie van het nieuwe ECD Adapcare worden getroffen, zodat uiterlijk 1 januari 2023 met het nieuwe ECD kan worden gestart.



EEN PLAN OM TROTS OP TE ZIJN

v.l.n.r.: Guido en Vicky

Gedurende zeventien jaar werkte Vicky als woonbegeleider op meerdere locaties bij de Okkernoot. Haar kennis, ervaring en talenten combineert ze om samen met bewoners, verwanten en begeleiders tot een zorgplan te komen waar de bewoner trots op is.

Sinds 1 november 2021 werk je als senior Zorgcoach bij de Okkernoot, kun je daar meer over vertellen?

Ja, zeker. In 2004 ben ik bij de Okkernoot gaan werken als woonbegeleider. In het begin schreven we nog alle rapportages en was er per team één schrift op datum, met alle bewoners door elkaar. De zorgplannen werden in Word geschreven en bewaard op floppy disks. Toen zo'n vijf jaar later de

digitalisering van de zorgplannen kwam, ben ik de rol van zorgplanschrijver erbij gaan doen. Alle documenten moesten gescand worden en uniform in het ECD worden gezet. Begeleiders leverden een opzet aan van zorgdoelen, soms pasten we nog zorgdoelen in overleg aan om ze meer SMART te maken. Ik voerde de zorgdoelen in het ECD in. Ik ben goed in structuur aanbrengen, overzicht

bewaken, finetunen en doorvragen om de kwaliteit op te hogen. Op eigen initiatief heb ik een project ingediend bij het managementteam. Het doel daarvan was om de kwaliteit van bestaan meer te integreren en de wens van de bewoner meer in beeld te krijgen en die te kunnen vertalen naar zorgdoelen, zodat het zorgplan écht van de bewoner wordt. Daarnaast krijgen begeleiders bij de Okkernoot de verantwoordelijkheid om zelf het zorgplan in te voeren. Hiervoor heb ik ook een voorstel geschreven om trainingen aan begeleiders te verzorgen.

Wat houdt de functie precies in?

In 2021 ben ik eerst gestart met verschillende projecten: het interviewen van bewoners en de implementatie van het cliëntportaal. In het najaar van 2021 hebben een collega en ik bij alle bewoners die wilden deelnemen, kwalitatieve interviews afgenomen vanuit de domeinen van Schalock, met als doel de ondersteunings- en ontwikkelwensen en behoeften van bewoners in kaart te brengen. Vanuit deze interviews kan ik inspiratie aanreiken voor nieuwe zorgdoelen, denk ik actief mee, stel ik vragen en geef ik feedback aan de collega's bij het opstellen en formuleren van de nieuwe zorgdoelen en acties.

Mijn focus ligt hierbij om de bewoner eigenaar van het zorgplan te maken door middel van kleine haalbare doelen te formuleren geschreven vanuit de bewoner (ik-vorm). We letten extra op: is alles duidelijk op de wie,

wat, waar, wanneer, waarom en hoe? Zijn er acties van de bewoner zelf vanuit eigen regie, is het netwerk betrokken bij de doelen en wat kan begeleiding doen om de bewoner bij zijn/haar doelen te ondersteunen? Het doel van mijn functie is dat de bewoner trots is op zijn plan en dat de begeleiders enthousiast zijn om met dit kwalitatief werkinstrument aan de slag te gaan om de kwaliteit van bestaan van de bewoner te blijven verbeteren. Ik werk intensief samen met de orthopedagoog, zij sluit aan bij de zorgplanbesprekingen van bewoners met zorgprofielen vanaf 5VG.

Op welke manier sluit deze nieuwe functie aan bij de ontwikkelingen bij de Okkernoot?

Er is een duidelijke verschuiving naar meer aandacht voor regie op eigen leven, participatie van bewoners en bewuster inspelen op ontwikkelmogelijkheden en -wensen van bewoners. In 2019 werd een cursus georganiseerd: *Geef me de 5!*. Daarin werden de stappen van persoonsafhankelijk naar structuurafhankelijk naar zelfstandig genoemd. Een duidelijk zorgplan dat is opgesteld samen met de bewoner, vertegenwoordiging en medewerkers van de Okkernoot, helpt de bewoner ontwikkelen naar structuurafhankelijk en uiteindelijk -indien mogelijk- naar zelfstandig. Dat klinkt logisch, maar eenvoudig is het niet, want we hebben de zorgplannen jarenlang op een heel andere manier vorm gegeven, met voornamelijk acties voor begeleiders, en meer probleemgericht in plaats van ontwikkelingsgericht. De functie

Zorgcoach versnelt de transitie die we willen maken van een plan voor bewoners door begeleiders, naar een plan van de bewoner afgestemd in de driehoek.

In 2020 begon de Coronapandemie. Hoe heb jij als begeleider de maatregelen ervaren in relatie tot regie op eigen leven van bewoners?

Tijdens de Coronaperiode werkte ik op locatie Rembrandt van Rijn als woonbegeleider. De meeste bewoners op deze locatie zijn heel zelfstandig en in staat om zelfstandig naar de winkel of dagbesteding te gaan, te voet, met de fiets, de taxi of met de eigen auto. Door Corona werden bewoners zo beperkt. De locaties gingen dicht. Voorheen stond het gezamenlijke broodbeleg op tafel en smeerden bewoners hun eigen boterhammen. Om besmetting te voorkomen smeerden begeleiders nu alle boterhammen. Bewoners waren zichtbaar afhankelijk van begeleiding, dat voelde niet goed. Uiteindelijk heeft het wel goede dingen gebracht, er is gezocht naar veilige alternatieven. Bewoners kochten eigen belegbakken waarin ze broodbeleg vanuit de voorraad van de Okkernoot bewaarden en zo zelf boterhammen konden smeren. Dit gaf weer inspiratie bij sommige bewoners om hun eigen broodbeleg te willen kopen. Hierdoor zijn budgetafspraken gemaakt: de bewoners die zelf hun beleg kopen, ontvangen een bedrag van de Okkernoot. Hierdoor ontstonden weer nieuwe doelen die gingen over hoeveel heb je nodig aan beleg, hoe bewaar je dat, hoe zorg je dat het niet over de

datum raakt, etc. Ook betalen sinds Corona meer bewoners met hun pinpas, want op veel plekken kon niet met cash worden betaald. Dat leidde tot nieuwe zorgdoelen over omgaan met geld, leren werken met een pinpas, boodschappen doen. De laatste maanden zie ik een verschuiving naar doelen die gaan over het leren wassen van eigen kleding. Dat begint dan met bijvoorbeeld een klein doel als was leren sorteren, waarna stapsgewijs wordt toegewerkt naar zelfstandig eigen kleding wassen.

Je bent nu ongeveer een half jaar aan het werk als Zorgcoach. Wat gaat goed en wat kan beter?

Na een zorgplanbespreking vraag ik altijd na aan de bewoners, verwanten en vertegenwoordigers hoe ze de bespreking hebben ervaren. Ze geven dan positieve reacties zoals: 'het was een ontspannen sfeer, laagdrempelig' en bewoners zeggen vaak: "Ik was zenuwachtig vooraf en dat was helemaal niet nodig."

De zorgplanbesprekingen worden op maat van de bewoner ingericht en vinden plaats waar de bewoner dat zelf wil. Zo was er laatst een zorgplanbespreking in het appartement van de bewoner, zonder de papieren erbij en met thee en koekjes. Dat was een heel gezellig samenzijn waarin belangrijke dingen zijn besproken. Het was een zorgplanbespreking zonder dat het leek op een zorgplanbespreking en dat was voor deze bewoner goed om vertrouwen te krijgen. Van verwanten hoor ik dat ze het heel prettig vinden dat ze voorafgaand aan de bespreking

van de begeleiding het concept-evaluatieverslag ontvangen, dat was voorheen niet het geval. Er kunnen nog veel dingen beter. Het behalen van deadlines om ieder half jaar te evalueren blijft een uitdaging. We doorbreken oude gewoonten en dat

kost tijd. Ik merk dat het belangrijk is om collega's scherp te blijven houden op de nieuwe manier van denken en werken, écht vanuit de bewoner. Daarom blijft de coaching van collega's zo belangrijk en blijven we werken aan handige tools voor het evalueren.

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2021

Transformatie

Bij de Okkernoot werken we de laatste jaren aan een transformatie van een gezinsvervangend tehuis (GVT)-mentaliteit naar een Eigen-Regie-mentaliteit. Hoewel de Wzd de administratieve last verhoogt, ervaren we de *kern* van de Wet als zeer 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. Het vergroten van ons netwerk en contact leggen met professionals zoals de Wzd-functionaris en de externe deskundige werkt bovendien inspirerend en verruimt onze blik.

De zorg en ondersteuning die we bieden is in basis in overeenstemming met de bewoners en hun verwanten en desondanks is er onvrijwillige zorg 'ingeslopen'. Dan spreekt de Wet over uitgedoofd verzet. De onvrijwillige zorg die we tegenkomen bij de Okkernoot zit 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 bovenal: wat de bewoner op dit moment eigenlijk zelf van die afspraak vindt. We gaan dan ook actief op zoek naar uitgedoofd verzet.

Terugdringen van onvrijwillige zorg

Tussen 1 januari 2021 en 1 juli 2021 heeft 70% van de begeleiders het online leertraject Wet zorg en dwang van de VGN Academie met goed gevolg doorlopen. De Wet is erg complex en het leertraject wordt door begeleiders ervaren als 'veel taaie stof'. Onderdeel van dit traject zijn twee opdrachten: een praktijkopdracht waarbij de begeleider een zorgplan selecteerde om te onderzoeken op mogelijk onvrijwillige zorg en een reflectieopdracht gerelateerd aan onvrijwillige zorg. Deze opdrachten vormden een brug van de opgedane kennis over de Wet zorg en dwang naar de praktijk bij de Okkernoot. In de tweede helft van 2021 hebben nog enkele begeleiders het leertraject afgerond en de resterende 25% zal het leertraject uiterlijk 1 maart 2022 hebben afgerond. De opvolging van medewerkers die de scholings-deadlines niet nakomen is intensief en wordt in 2022 anders ingericht.

Dat de meeste begeleiders het beste leren door te doen, werd duidelijk na de komst van een nieuwe collega orthopedagoog in april 2021 die fungeert als een echte ambassadeur van eigen regie en het zoeken naar vrijwillige vormen van zorg en ondersteuning. Hoewel aanvankelijk het plan was dat de senior begeleiders de werkinstructies van de Wet zorg en dwang verder zouden uitrollen, werd afgelopen jaar ondervonden dat het voeren van het goede gesprek over mogelijk onvrijwillige zorg vooral gebeurde tijdens of naar aanleiding van zorgplanbesprekingen. Ook in de maandelijkse bewonersbesprekingen tussen de orthopedagoog en contactpersoon van ieder team wordt onvrijwillige zorg in het zorgplan gescreend. De opdrachten die

hoorden bij de scholing over de Wet zorg en dwang leidden soms ook tot signalen waar mogelijk sprake was van onvrijwillige zorg.

De orthopedagoog heeft een lijst met inventarisatie van mogelijk onvrijwillige zorg per locatie. Ze heeft een belangrijke signalerende functie. De Wet is erg complex en door de kleine samenstelling van onze organisatie, is het extra van belang om specialisaties te centreren. Door het signaleren en aankaarten van mogelijk onvrijwillige zorg is er in 2021 bij 19 bewoners succesvol gezocht naar alternatieven, waardoor onvrijwillige zorg kon worden afgewend. Bij de begeleiders die betrokken zijn geweest bij het zoeken naar vrijwillige alternatieven ontstaat veel meer besef over het nut en de noodzaak van de Wet zorg en dwang.

De zorg en aandacht waarmee gezocht wordt naar individueel maatwerk is de kern van deze successen en is bij diverse bewoners de aanleiding geweest voor nieuwe acties die hun kwaliteit van leven zichtbaar vergroten. Het actief zoeken naar alternatieven door betrokken familie en begeleiding heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat voor twee bewoners met diabetes een apparaat is aangeschaft waardoor zij hun bloedsuikerwaardes kunnen scannen zonder te prikken. Bij een andere jonge bewoner heeft het aangaan van de dialoog over onvrijwillige zorg geleid tot een vernieuwde visie in de gehele driehoek op de ontwikkelmogelijkheden van de bewoner. Hij heeft nu nieuwe doelen, gericht op het ontwikkelen van meer zelfstandigheid bij wassen en afdrogen, waarbij intensief wordt samengewerkt in de driehoek.

Sinds de eerste kennismaking met de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) zijn de lijntjes kort en wordt zij gefaciliteerd om de locatiebezoeken te kunnen realiseren. Als organisatie ervaren we de komst van een onafhankelijke CVP Wzd voor de bewoners als een versterking van hun positie. Tijdens locatiebezoeken gaat de CVP Wzd ook met begeleiders in gesprek en stelt inspirerende vragen over mogelijk onvrijwillige zorg die gesignaleerd wordt tijdens locatiebezoeken. Jaarlijks vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen de CVP Wzd en Raad van Bestuur van de Okkernoot. De CVP Wzd heeft in dit gesprek aangegeven dat zij heel gastvrij wordt ontvangen bij de locaties en veel openheid ervaart bij zowel bewoners als medewerkers. Ze merkt bovendien dat bewoners haar beter leren kennen doordat ze meerdere keren op de locaties is geweest, wat de drempel lager maakt om haar te benaderen in geval van onvrede over de zorg.

Omdat de Okkernoot de CVP Wzd de mogelijkheid wil geven om alle locaties te bezoeken, heeft de Okkernoot alle locaties geregistreerd in het Locatieregister als Wzd-accommodatie. Aanleiding hiervoor is het advies dat de Okkernoot heeft gekregen van het Coördinerend Team Wet zorg en dwang (Significant Public) om alle locaties waar mogelijk onvrijwillige zorg kan plaatsvinden te laten registreren, zoals de meeste zorgaanbieders doen. Vanuit de Okkernoot is hierop het signaal

afgegeven, dat deze nieuwe regel waardoor de CVP Wzd enkel Wzd geregistreerde locaties mag bezoeken, drempelverhogend werkt. De Okkernoot vindt een preventieve en signalerende benadering minstens zo waardevol als een reactieve benadering. Bovendien vindt de Okkernoot dat de registratie standaardiserend kan werken, dat het normaal wordt gevonden om een locatie te registreren en daarmee ook onvrijwillige zorg. De Okkernoot wil juist het verlenen van onvrijwillige zorg en de registratie niet 'normaal' laten zijn.

Hoe we bewoners goed informeren over de Wet zorg en dwang, blijft een uitdaging. De beschikbare flyer 'Wet zorg en dwang in eenvoudige taal' is zonder pictogrammen en voor bewoners van de Okkernoot te lastig. De beste ingang lijkt door regie op eigen leven uit te leggen als tegenhanger van onvrijwillige zorg. Door de aandacht die we als organisatie besteden aan regie op eigen leven, is het besef van keuzevrijheid, waaronder over de zorg- en ondersteuning van de Okkernoot, bij de meeste bewoners goed geland.

Visie op onvrijwillige zorg

Het toepassen van onvrijwillige zorg is nooit een oplossing, maar kan (tijdelijk) noodzakelijk zijn ter bescherming van de bewoner en/of diens omgeving, wanneer vrijwillige alternatieven uitblijven. Het toepassen van onvrijwillige zorg gebeurt bij de Okkernoot daarom vanuit de grondhouding 'Nee, tenzij ...' en altijd in samenhang met het creëren van een beter ontwikkelingsperspectief, vanuit een streven naar een zo normaal mogelijk leven.

Gegevens en analyse

De analyse is gericht op alle bewoners van de Okkernoot. Dit komt neer op in totaal 63 bewoners. Alle bewoners verblijven op basis van vrijwilligheid. Van het totaal aantal bewoners van de Okkernoot, is er één bewoner bij wie onvrijwillige zorg wordt toegepast. Dit komt neer op opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan bij 2% van de bewoners versus 98% waarbij geen onvrijwillige zorg wordt ingezet. Dit percentage blijft hetzelfde als bij de tussenanalyse van 2021.

De verwachting was dat er een toename van geregistreerde onvrijwillige zorg te zien zou zijn in de tweede helft van 2021 en 2022 doordat zorg en ondersteuning veel bewuster wordt gescreend op onvrijwillige zorg. Hierdoor komt er meer aan het licht en kan er ook actief worden gezocht naar alternatieven. Dat succesvol zoeken naar alternatieven is gelukt in 19 situaties waardoor onvrijwillige zorg kon worden afgewend.

De gegevens van de analyse worden op de volgende pagina's in kaart gebracht.

Overzicht inzet onvrijwillige zorg per vorm

	Locatie Pr. Bern- hardstr.	Locatie Russche- vlietstr.	Locatie R.v.Rijn- str.	Locatie Buiten- huizen	Totaal* /%**
Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische controles/handelingen en overige therapeutische maatregelen	0	0	0	0	0/0%
Beperken van de bewegingsvrijheid	0	0	0	0	0/0%
Insluiten	0	0	0	0	0/0%
Uitoefenen van toezicht op betrokkene	0	0	0	0	0/0%
Onderzoek aan kleding of lichaam	0	0	0	0	0/0%
Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	0	0	0	0	0/0%
Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	0	0	0	0	0/0%
Aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen	0	0	1	0	1/100%
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	0	0	0/0%
Totaal aantal bewoners met onvrijwillige zorg per locatie	0	0	1	0	1/100%

* Totaal: totaal aantal unieke bewoners dat onvrijwillige zorg ontvangt per vorm

** %: verhouding aantal unieke bewoners dat onvrijwillige zorg ontvangt ten opzichte van het totaal aantal bewoners met onvrijwillige zorg

Overzicht inzet onvrijwillige zorg - uitgesplitst per vorm

	Totaal aantal onvrijwillige zorgafspraken per vorm uitgesplitst****	Subvorm	Periode***
Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische controles/handelingen en overige therapeutische maatregelen	0	n.v.t.	n.v.t.
Beperken van de bewegingsvrijheid	0	n.v.t.	n.v.t.
Insluiten	0	n.v.t.	n.v.t.
Uitoefenen van toezicht op betrokkene	0	n.v.t.	n.v.t.
Onderzoek aan kleding of lichaam	0	n.v.t.	n.v.t.
Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	0	n.v.t.	n.v.t.
Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	0	n.v.t.	n.v.t.
Aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder begrepen het gebruik van communicatiemiddelen en consumptie genotsmiddelen	2		
		Beperking in consumptie genotsmiddelen	Sinds 1-4-2021 met verlenging tot 23-6-2022
		Overige beperkingen	Sinds 1-4-2021 met verlenging tot 23-6-2022
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	0	n.v.t.	n.v.t.
Totaal aantal bewoners met onvrijwillige zorg per locatie	0	n.v.t.	n.v.t.

*** Periode: aantal keren toegepaste onvrijwillige zorg en/of totale duur

**** Totale aantal van onvrijwillige zorgafspraken per vorm uitgesplitst: deze uitsplitsing wordt gemaakt omdat er meerdere (sub)vormen van onvrijwillige zorg bij één unieke bewoner kunnen voorkomen.

Kernobservaties 2021

Het voldoen aan de gestelde scholingsdeadlines blijft voor veel begeleiders een uitdaging, zo ook bij de scholing over de Wet zorg en dwang.

Door in de praktijk te werken met de Wet zorg en dwang, komen er steeds meer ambassadeurs van de Wet onder begeleiders, bewoners en familieleden. We slagen erin samen met de bewoner, familie en medewerkers om vrijwillige alternatieven van zorg en ondersteuning te vinden. We leren ook van elkaar en de lopende trajecten waardoor alternatieven ook makkelijker ontstaan.

Ontwikkelacties 2022

De commissie onvrijwillige zorg is in 2021 samengesteld en zal in 2022 ieder kwartaal overleggen met als doel concrete acties uit te zetten om de regie op eigen leven zoveel mogelijk bij de bewoners te leggen.

De bijeenkomst met vertegenwoordigers van bewoners, de CVP Wzd en Wzd-functionaris zit nog in het vat en wordt in 2022 gepland in samenwerking met de Cliëntenraad.



HET WERK VAN EEN ORTHOPEDAGOOG BIJ DE OKKERNOOT

v.l.n.r.: Stanley en Emma

Toen de Vlaamse orthopedagoog Emma in mei 2021 startte bij de Okkernoot, had ze nog nooit gehoord van de Wet zorg en dwang. Inmiddels is ze een ware ambassadeur van vrijwillige zorg en regie op eigen leven. Met haar oprechte belangstelling, zorgvuldigheid en rake vragen inspireert ze onze bewoners, verwanten en medewerkers bij het bewandelen van de weg naar kwalitatieve, vrijwillige zorg en ondersteuning.

Waarom heb je ervoor gekozen om bij de Okkernoot te werken?

Ik was op zoek naar een nieuwe uitdaging en kwam toevallig de vacature tegen op de VDAB. Ik woonde toen nog in België, maar had eerder al stage gelopen in Zeeland en sindsdien affiniteit met deze Nederlandse

provincie. Ik heb de Okkernoot gegoogeld en kwam erachter dat het precies was wat ik zocht: een kleinschalige, open voorziening met wat ik toen inschatte voldoende uitdaging, maar ook niet teveel. Als je een eiland verder gaat kom je bij de grotere gehandicaptenzorgorganisaties

en heb je ook meer te maken met complexere zorgvragen zoals loverboys, drugsproblematiek en alcoholproblematiek. Als startend orthopedagoog is werken bij de Okkernoot goed te overzien en daarom een hele mooie uitdaging.

Wat houdt het werk van een orthopedagoog bij de Okkernoot in?

Veel overleggen en multidisciplinair werken. Denk aan de bewoners-bespreking, AVG-consulten, team-overleggen, zorgplanbesprekingen, screening bij intakes, diagnostiek en verslaglegging. Ook komen regelmatig spontane overleggen en vragen van ouders en vertegenwoordigers voor die mij ondertussen goed weten te bereiken. Een standaard werkdag bestaat niet. Het werk is zo gevarieerd.

Wat gaat goed?

Ik heb de bewonersbespreking geïntroduceerd, wat inhoudt dat er maandelijks overleg plaatsvindt tussen een vaste begeleider van elk team en mij. Deze overleggen zijn waardevol om op een efficiënte wijze inhoudelijke vragen te bespreken en acties op te volgen die zijn afgesproken tijdens zorgplanbesprekingen, AVG-consulten, MIC-meldingen, teamvragen, onvrijwillige zorg, enzovoort. Bewoners komen maandelijks aan bod waardoor deze niet onder de radar verdwijnen en problematieken hopelijk in de toekomst proactief aangekaart kunnen worden. Op deze manier is het er niet uitsluitend op papier maar leeft het meer, blijft het onder de aandacht en ontstaat er verbinding.

Wat kan beter?

Van nature heb ik een organische denkstijl. Hoe drukker de begeleiding is, hoe drukker mijn agenda wordt. Er komen dan meer last-minute vragen. Daar zit een verbeterpunt. In de ideale samenwerking gaat de begeleiding planmatig te werk en kan ook ik meer planmatig werken. Okkernootbreed zijn we eind 2021 gestart met een digitale muur en wekelijkse teamsessies die het methodisch werken in de hele organisatie bevorderen. Indien er diagnostische verslagen zijn, ga ik maandelijks aansluiten bij de teamsessies om verslagen naar de praktijk te vertalen en zo met alle teamleden die verbinding te kunnen maken.

Wat maakt je werk zo leuk bij de Okkernoot?

Ik word blij van de balans tussen zelfstandig en in teamverband werken. Door te werken met collega's met verschillende denkstijlen, merk ik dat we elkaar aanvullen en word ik geïnspireerd meer gestructureerd te werken. Het *Talentenpaspoort* waar de Okkernoot in 2021 mee gestart is, geeft inzicht in persoonlijke drijfveren en denkstijlen. Het wordt afgenomen bij alle medewerkers en ook ingezet bij de sollicitatieprocedure. Door het Talentenpaspoort wordt er verder gekeken dan enkel je opleiding en werkervaring. Zou het Talentenpaspoort niet zijn afgenomen, dan zou ik niet bij de Okkernoot gewerkt hebben, denk ik. Dus ik ben daar heel blij mee! Het Talentenpaspoort toont namelijk ook het potentieel van een persoon. Als startend orthopedagoog, kan ik geen beroep doen op jarenlange

ervaring en was mijn Talentenpaspoort de doorslaggevende reden dat ik ben aangenomen.

Je straalt als je over je werk vertelt.

Dat kan juist zijn, ik doe mijn werk ontzettend graag. De werkzaamheden zijn heel gevarieerd, ik heb veel autonomie, ik werk graag met mijn collega's en de bewoners bij de Okkernoot, ik sta dichtbij bewoners en maak vaak een praatje.

Op welke manier zet je de bewoner centraal?

Het grootste deel van de acties die ik uitvoer is gekoppeld aan individuele bewoners. Op die manier werk ik aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die wordt geboden. Bij alle zorgplan-besprekingen stel ik bewust vragen zoals: 'Wat denk jij er zelf over?'. Of als de bewoner niet aanwezig is: 'Wat denkt hij of zij erover?'. Ik vraag door of het de wens is van het netwerk of de bewoner. Het klinkt vanzelfsprekend, maar het effect is groot. Bij onvrijwillige zorg zoek ik heel bewust naar wat het minst ingrijpend is voor de bewoner.

De Wet zorg en dwang was compleet nieuw voor jou, welke ontwikkelingen zie je?

Als ik terugkijk naar mijn eerste kennismaking met de Wet zorg en dwang, vond ik mezelf toen wel zwart-wit. Denkend vanuit: 'dat mag niet volgens de Wet'. Door te praten met de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang en de Wzd-functionaris en intervisies en supervisies is het meer 'grijs' of misschien juist wel kleuriger

geworden. Die inzichten probeer ik ook over te dragen naar begeleiding door erover te praten en vragen te stellen. Bovendien vind ik dat we toch al veel bereikt hebben het afgelopen jaar: het grootste deel van de begeleiders heeft de cursus Wet zorg en dwang gevolgd, er zijn trajecten gestart en geëvalueerd als vrijwillige zorg en we zijn er mee bezig. Met de commissie onvrijwillige zorg gaan we meer Okkernootbreed kijken hoe we onvrijwillige zorg kunnen verminderen. Maar we hebben nog wel een weg te gaan denk ik.

Wat mij heel trots maakt is een succesvol lopend traject met een verwant die eerst het nut van het Wzd-traject in twijfel trok. De verwant had alles in actie gesteld om haar kind een zo gestructureerd mogelijk leven te bieden met als doel zelfstandigheid en een zo goed mogelijk functioneren binnen bepaalde afgebakende kaders. Waarom zouden we dat allemaal terug draaien? Voor de verwant kwam dit over als een achteruitgang van het geleerde. Gedurende het traject ontwikkelde deze verwant een nieuwsgierigheid naar alternatieven. Er zijn nieuwe zorgdoelen gesteld en we gaan de tijd nemen om te onderzoeken: Wat lukt zelfstandig en waar is extra ondersteuning nodig? Wat is nodig aan controle? Hoe brengen we het zo dat de bewoner geen weerstand heeft? Deze verwant hielp ook te vertalen naar andere ouders toe en schreef mee aan een tekstje over de onvrijwillige zorg voor de nieuwsbrief. De Wzd wordt niet meer ervaren als een last maar een nut!

De bewoner centraal

Anneke



Samenspel tussen bewoners, medewerkers, verwanten en vrijwilligers, regie op eigen leven en participatie

Wat kan de bewoner zelf? Wat wil en vindt de bewoner zelf? Op welke manier draagt deze actie bij aan de kwaliteit van bestaan van de bewoner? Als we zeggen dat de kwaliteit van bestaan centraal staat, horen deze vragen in het DNA te zitten van de medewerkers van de Okkernoot. Zo ver zijn we nog niet, maar er worden wel succesvolle stappen gemaakt. En ondanks de strubbelingen die horen bij veranderingen en in een tijd waarin beperkende coronamaatregelen van kracht waren, hebben onze bewoners zich het afgelopen jaar ontwikkeld. Wat gaat goed, wat kan beter? Het antwoord op deze vragen dient als drijfveer tijdens alle werkzaamheden en bij de voortdurende ontwikkeling van de Okkernoot.

MEEHELPEIN IN DE HUISHOUDING

v.l.n.r.: Lilian en Liesbeth

Lilian is sinds mei 2021 senior Huishoudelijke dienst en denkt altijd in mogelijkheden om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te blijven verbeteren. Ze stimuleert bewoners in het vergroten van regie op eigen leven. Bewoner Liesbeth werkt sinds de coronapandemie mee bij de huishoudelijke dienst.

Het is alweer een tijd geleden dat Liesbeth startte in de huishoudelijke dienst. Wat valt jou op?

Lilian: Ik vind dat Liesbeth veel zelfvertrouwen heeft gekregen. Ik zie dat ze gegroeid is en blij is met het werk dat ze doet in de huishoudelijke dienst. Toen Liesbeth is gestart met werken, hebben we een lijstje gemaakt waarop staat wat ze moet doen. Ook staat erop hoe je schoonmaakdoekjes

moet klaarmaken bijvoorbeeld. Ze heeft het lijstje nog bij de hand als ze gaat werken, als back-up, maar ze kan nu alle taken zelfstandig uitvoeren.

Wat vind je ervan dat steeds meer bewoners meehelpen en meewerken in de Okkernoot?

Lilian: Dit maakt mij heel trots. Trots op de bewoner. Trots op dat we zo ver gekomen zijn. Ik vind het fantastisch

om de resultaten te zien. De bewoners zijn zich ervan bewust dat ze ook mogen helpen bij de schoonmaak. En dat is dan natuurlijk fantastisch dat de bewoner daarin eigen regie heeft. Het is onderdeel van de kwaliteit van bestaan. Zelf de kamer schoonmaken, zelf dingen mogen bepalen. Er is ook wel een bewoner die aan mij vraagt: "Hoe kan ik mijn wc schoonmaken en hoe gebruik je deze doekjes, welke vloeistof gebruik je en hoe doe ik dat met deze dweil, hoe plak ik die daarop?" Dat is toch geweldig.

Liesbeth, wat doe je allemaal in de huishoudelijke dienst?

Liesbeth: Ik help bij poetsen in de keuken. Ik doe de muren, het aanrecht, de kastjes, tafels, enzovoort. Ik doe het graag. Ik steun mijn collega's ermee. We werken met schoonmaakkarren. Die zijn heel handig, want alles zit erin. Er zitten schoonmaakmiddelen in, doekjes en in een speciale bak zitten

de dweilen zodat ze vochtig blijven. De kar kan op slot, dat is veilig.

Hoe ben je bij de huishoudelijke dienst gaan werken?

Een paar jaar geleden gingen we in lockdown en toen vroeg een begeleider of ik wilde meehelpen in de huishouding. Toen zei ik: "Ja, dat lijkt me wel leuk." Maar ja, je moet er wel wat voor over hebben, hè? Dus ik zorg dat ik om acht uur 's morgens gereed sta en werk tot ongeveer 10 uur. Ik heb een lijst bij me waarop de dingen staan die ik doe. In het begin had ik die nog nodig. Nu kijk ik daar niet meer naar, want ik weet hoe het moet.

Wat vinden je huisgenoten ervan dat je werkt in de huishoudelijke dienst?

Ik merk dat ik het goed doe, ja dat merk ik wel. Aan hun houding merk ik dat, ze geven me weleens complimenten, zoals: "Liesbeth, wat kun je goed poetsen!".

Sociaal netwerk

Bijeenkomsten

De Cliëntenraad heeft in samenwerking met het managementteam, senior Zorgcoach, senior Trajectcoach wonen en werk en de orthopedagoog in het najaar bijeenkomsten voor verwanten en vertegenwoordigers georganiseerd. Het doel hiervan was om onderwerpen zoals indicatiestelling, Wet zorg en dwang, zorgplannen en evaluaties, vergrijzing en huisvesting te kunnen bespreken. Tijdens deze bijeenkomsten is tevens kennis gedeeld met ouders en vertegenwoordigers van belangstellenden om bij de Okkernoot te komen wonen. Er is ook geïnventariseerd waar hun behoeften en wensen liggen en welke ideeën zij hebben.

We ontvingen positieve berichten naar aanleiding van deze bijeenkomsten, zoals dat de keuzemogelijkheden in dagbesteding zijn vergroot door een toename van zowel externe dagbestedingen als het aanbod van activiteiten op de Okkernoot.

Ook zijn er aandachtspunten naar voren gekomen waar de Okkernoot aan zal gaan werken:

- Betere communicatie tussen ouders en vertegenwoordigers en het managementteam.
- Begeleiders zouden beter en eerder moeten communiceren om ruis te voorkomen.
- Een ouder opperde het goede idee om een aantal keer per jaar ontmoetingsbijeenkomsten te organiseren voor ouders, verwanten en contactpersonen. In deze bijeenkomsten zou 'het elkaar ontmoeten' centraal kunnen staan en is er ruimte om gemeenschappelijke ervaringen te delen over o.a. de blijvende zorg die je hebt voor je kwetsbare kind, broer of zus. Ouders en verwanten zouden op deze momenten als 'lotgenoten' ervaringen en zorgen kunnen delen, een luisterend oor zijn voor elkaar en elkaar helpen. Er is door de aanwezigen die dit een goed idee vonden, onderling afgestemd dat ze dit zelf organiseren zonder inbreng van het MT en CR.

Communicatie

De twee aandachtspunten waar de Okkernoot zich op gaat richten naar aanleiding van de bijeenkomsten, zijn gerelateerd aan communicatie. Dat is ook niet zo verwonderlijk. De Okkernoot heeft een kleine, vaste kern van verwanten die actief betrokken is bij de zorg en ondersteuning. Als kleine organisatie bestond ons meest gebruikte communicatiemiddel vóór de Coronapandemie uit de fysieke verbinding, de communicatie vanuit de ontmoeting. Ouders die op de koffie kwamen, maakten ook even een praatje met de begeleiding en op die momenten kwam de zorg en nieuwe ontwikkelingen of plannen vaak als vanzelf als onderwerp naar voren. Door de vele Coronamaatregelen de afgelopen jaren is het bezoek op de locaties sterk beperkt en gedurende langere periode niet mogelijk geweest.

Nieuwe gewoonten en routines zijn intussen ontstaan bij bewoners, verwanten en medewerkers en er zijn nieuwe ontwikkelingen aan de gang. De volgende stap die gezet wordt is de stap naar het weer aangaan van nieuwe verbindingen in het 'nieuwe normaal' waarin we leven. Naar aanleiding van de feedback zullen vanaf 2022 jaarlijks vier nieuwsbrieven worden gestuurd naar de contactpersonen van bewoners. Hierin wordt informatie gegeven over instroom en uitstroom van medewerkers en bewoners, op hoofdlijnen nieuwe ontwikkelingen en beleid en resultaten van plannen. Een belangrijke waarde van de Okkernoot is immers kennen en gekend worden. Het is belangrijk om hierbij stil te staan en daar tijd voor te maken omdat we hierin door de Coronabeperkingen tekort zijn geschoten bij ouders en vertegenwoordigers van bewoners. Als kleine organisatie beschikken wij niet over een communicatieafdeling en ontstaat de vraag: hoe gaan we dit kwalitatief en efficiënt organiseren? Er is een oproep gedaan aan ouders en vertegenwoordigers om te helpen bij het opstellen van nieuwsbrieven om de communicatie te verbeteren, maar daarop kwam helaas geen enkele reactie.

Een nieuwe balans

Verwanten en vertegenwoordigers wennen stapsgewijs aan de omschakeling van de gezinsvervangend tehuis-mentaliteit waarbij de Okkernoot de zorg letterlijk overnam van de familie, naar een Eigen Regie-mentaliteit. In de bijeenkomsten voor verwanten en vertegenwoordigers is hier ook over gesproken. Dat een persoon een beperking heeft, betekent niet dat diegene zijn hele leven gezinsvervangend moet wonen, want ook met een beperking is het mogelijk om een eigen leven te leiden en eigen regie te hebben. Afgelopen jaar zijn hier mooie stappen in gezet samen met bewoners en in 2022 zetten we dat voort. De bijeenkomsten hebben bijgedragen aan bewustwording bij de verwanten en wakkerden ook extra energie en motivatie aan om de bewoner te ondersteunen bij zijn eigen leven.

Steeds meer bewoners zijn overdag thuis om diverse redenen. De Corona-lockdown zorgde ervoor dat bij de bewoners thuis activiteiten werden georganiseerd. Deze nieuwe ontwikkeling vormde de aanleiding voor veel bewoners om na de lockdown parttime naar dagbesteding of werk te gaan. Deze nieuwe balans geeft veel bewoners rust en er ontstaat ruimte voor allerlei nieuwe activiteiten, zoals samen koken op de groepen. Tegelijkertijd vraagt het een nieuwe visie en aanpak van de organisatie van activiteiten, zorg en ondersteuning op de Okkernoot gedurende de dag. De groep kwetsbare ouderen neemt daarnaast toe en het grootste deel van deze groep verblijft overdag thuis op de Okkernoot. Omdat er meer bewoners thuis zijn, verandert de dynamiek in de woningen. Vergeleken met een aantal jaren geleden, toen bijna alle bewoners vijf dagen in de week naar dagbesteding en werk gingen, is het nu veel drukker. Door de toenemende zorgzwaarte en complexiteit van zorg en ondersteuning wordt er bovendien meer gevraagd: van de bewoner, diens verwanten en de medewerkers. Medische zorgvragen nemen toe en daarmee de bezoeken aan specialisten en andere zorgprofessionals. Waar voorheen vaak begeleiding mee ging,

is dit niet meer te realiseren door de frequentie van artsenbezoeken en de drukte op de woningen. Blijvende betrokkenheid van verwanten is absoluut onmisbaar bij alle ondersteuning. Dat vraagt van begeleiders dat ze zich niet uitsluitend richten op het bieden van zorg- en ondersteuning aan de bewoner, maar ook netwerker zijn in de driehoek om samen met de bewoner en diens verwanten of vertegenwoordigers de zorg en ondersteuning te coördineren.

Kernobservaties 2021

Er liggen verbeterpunten in de communicatie tussen het managementteam, medewerkers van de Okkernoot en verwanten en vertegenwoordigers.

Verwanten en vertegenwoordigers hebben uitgesproken dat ze behoefte hebben aan bijeenkomsten waarin 'elkaar ontmoeten' centraal staat en ruimte is om gemeenschappelijke ervaringen te delen.

Bij de Okkernoot is een kleine, vaste kern van verwanten en vertegenwoordigers die zich actief betrokken opstelt bij de ondersteuning. Kijkend naar de toenemende zorgzwaarte en werkdruk, ligt er een grote uitdaging voor medewerkers van de Okkernoot om ook met de overige verwanten en vertegenwoordigers actief samen te werken om de zorg en ondersteuning op alle vlakken te kunnen bieden aan bewoners.

Ontwikkelacties 2022

De Okkernoot werkt aan het verbeteren van de communicatie door middel van nieuwsbrieven, het cliëntportaal en het opstarten van bijeenkomsten met verwanten en vertegenwoordigers, indien de Coronamaatregelen dit toelaten.

In geval van artsenbezoek en bezoeken aan andere externe professionals, zal een beroep gedaan worden op de zelfredzaamheid van de bewoner en beschikbaarheid van verwanten, vertegenwoordigers, contactpersonen of vrijwilligers.



PILOT: PERSOONLIJK BEGELEIDERSCHAP NIEUWE STIJL

v.l.n.r.: Sofie en Anneke

Sofie is vaste begeleider van team Russchevliet. Dit team is op 1 september 2021 gestart met een pilot waarin het persoonlijk begeleiderschap plaatsmaakt voor *Persoonlijk begeleiderschap nieuwe stijl*. In mei 2022 wordt de pilot officieel geëvalueerd.

Waarom zijn jullie gestart met de pilot 'Persoonlijk begeleiderschap nieuwe stijl'?

Door wisselingen in de samenstelling van teams zijn we afgelopen jaar met een geheel nieuw vast team gestart op de Russchevliet. Ons team bestaat uit vier vaste begeleiders, een assistent-begeleider in opleiding, een vaste invalkracht en stagiaire. Voorheen was de situatie als volgt: elke begeleider was persoonlijk begeleider van twee

tot drie bewoners. De persoonlijk begeleider coördineert de zorg en ondersteuning rondom de bewoner, stemt praktische zaken af met verwanten en vertegenwoordigers en stelt evaluaties op. Bewoners kunnen dagelijks bij de dienstdoende begeleiding terecht, maar in de praktijk merkten we dat bewoners toch wachten met het bespreken of regelen van zaken tot 'hun' persoonlijk begeleider weer aan het werk was.

Daardoor stelden ze bepaalde dingen uit die belangrijk voor hen waren. Dat was één van de belangrijkste aanleidingen om het plan uit te gaan werken om met een team van persoonlijk begeleiders te gaan werken. En daarom zijn we gestart de pilot *Persoonlijk begeleiderschap nieuwe stijl*.

Wat houdt het 'persoonlijk begeleiderschap nieuwe stijl' in?

Als team delen we gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor de zorg en ondersteuning aan alle bewoners. Iedere week hebben we met de vier vaste begeleiders een teamsessie en weekstart. Daarin bespreken we belangrijke dingen die deze week gaan gebeuren, zoals doktersafspraken. We lopen dan kort na: is vervoer geregeld, wat zijn aandachtspunten voor het doktersbezoek, gaat familie mee en als die niet kan, wie van de begeleiding gaat mee? We stemmen tijdens de weekstart ook af over de dinsdag en donderdag, de vaste dagen waarop bewoners zelf koken op basis van eigen ingebrachte recepten. Zijn de boodschappen gedaan, hebben bewoners ondersteuning bij de voorbereiding nodig? Dit soort zaken worden nauwkeurig besproken in weekstart en staan ook in digitale en fysieke muur. Een van de grote voordelen is dat de bewoner niet meer hoeft te wachten tot het moment dat zijn persoonlijk begeleider er is.

Wat houden die muren in?

Onze digitale muur is uitgebreider dan de fysieke muur, daar staat bijvoorbeeld ook de jaarplanning van zorg-

planbesprekingen in. We zetten hierop ook alle acties die gedaan moeten worden, zodat we deze onderling kunnen verdelen. We noteren problemen of verspillingen die we signaleren en bespreken hoe we dit gaan oplossen. Naast de digitale muur wilden we ook heel graag een fysieke muur. Die wordt vooral ingezet voor de overdracht tussen de vier vaste begeleiders, de assistent-begeleider en invalkracht. De lijntjes zijn zo heel kort, ook al zien we elkaar niet allemaal dagelijks doordat de diensten elkaar vaak afwisselen.

Wat zijn jullie ervaringen tot nu toe met de pilot? Wat gaat goed?

Van bewoners horen we veel positieve reacties. Ze ervaren nu dat ze vier begeleiders hebben bij wie ze terecht kunnen in plaats van één. Hierdoor wordt er sneller afgestemd tussen bewoners en begeleider in plaats van dat ze wachten tot 'hun' begeleider weer aan het werk is. "Ik moet niet meer wachten met m'n vragen", wordt er bijvoorbeeld gezegd.

De pilot bevalt voor ons als team ook heel goed, hoewel het altijd even wennen is als je met iets nieuws start. Ik vind het zelf heel prettig om de verantwoordelijkheid te delen met mijn collega's. Wij verdelen heel bewust taken op basis van onze drijfveren en denkstijlen die uit het Talentenpaspoort naar voren komen. Als team vullen we elkaar heel goed aan, in alle vakken van de vier denkstijlen zit iemand. Hoewel het erg wennen was, zorgt deze gestructureerde manier van werken

ervoor dat taken goed verdeeld zijn en we gedurende een dienst niet worden overvallen door onverwachte zaken, waardoor je meer aandacht voor het ondersteunen van bewoners overhoudt.

Sommige ouders moesten even wennen aan de nieuwe stijl van werken. Zij misten in eerste instantie een vast aanspreekpunt. Ik denk dat bewoners er nog het snelst aan gewend waren. Sinds de komst van het cliëntportaal merk ik een positieve verandering: verwanten hebben meer inzicht in de werkzaamheden die we verrichten. Het helpt in de onderlinge communicatie, want doordat in de rapportage te zien is welke begeleider welke actie heeft uitgezet, vindt er gerichter afstemming plaats met ouders en spreken ze ook vaak hun tevredenheid en waardering naar ons uit.

En wat kan beter?

Sinds we gestart zijn met de pilot, zijn we nog geen compleet team geweest omdat meerdere teamleden afwezig zijn (geweest) vanwege ziekte. Dat soort dingen gebeuren, daar doe je verder niets aan. Ik merk dat we door de weekstarten en teamsessies heel efficiënt afstemmen. Hierdoor lukt het ons als team, ook al zijn we niet voltallig, om de verplichte zorgafspraken zoals evaluatiemomenten na te komen. Als het team weer compleet is, verwacht ik dat we meer kunnen investeren in het vergroten van de eigen regie van bewoners en minder hospitaliseren. Dat we tijd hebben om samen meer te werken aan de doelen om de was te doen, koken en milieu-

bewust leven. Dat zijn nieuwe ideeën die nog veel verder uitgewerkt kunnen worden, maar daar komen we nu niet aan toe.

Wat ik zelf overigens heel sterk vindt van deze gedeelde verantwoordelijkheid, is dat de zorg en ondersteuning blijft continueren, ook wanneer er een collega uitvalt. Als één begeleider ergens 'eigenaar' van is, en die valt uit, is dat heel kwetsbaar. De kennis ligt dan bij die ene persoon. En als die persoonlijk begeleider uitvalt, dan bestaat er een groot risico dat andere begeleiders bepaalde zaken niet weten en ook niet de verantwoordelijkheid voelen om de taken op te pakken. In de pilot verloopt de samenwerking heel natuurlijk, we werken als een echt team en ik weet: als die ene collega met vakantie gaat, pak ik de taken volgende week op.

Je bent heel positief over het 'persoonlijk begeleiderschap nieuwe stijl'. Heb je nog tips voor andere teams, indien de pilot een verder vervolg krijgt?

Je moet het vooral durven. Het is niet meer werken zoals vroeger, dit is werken volgens een heel nieuw concept. Waar wij zelf nog lerende in zijn: er is geen geformuleerde werkwijze. Het is ontdekken. Er zijn veel vraagtekens die je als obstakels kunt zien, maar daar heb je niks aan. Als je in de afwachting gaat zitten, komt er niks en blijf je op de oude manier doorgaan. Je moet gewoon beginnen, willen samenwerken, samen de bewoner centraal stellen en daar bloeit dan iets moois uit op.

Participatie en zinvolle activiteiten

Ontwikkeling

De bewoners hebben zich gedurende het afgelopen jaar ontwikkeld, ondanks de strubbelingen die horen bij veranderingen en de beperkende Coronamaatregelen. Die ontwikkeling is onder andere voortgekomen uit de uitbreiding van participatie en zinvolle activiteiten. We gaan hiervoor even terug in de tijd.

Sinds 2019 krijgen oudere bewoners huiskameractiviteiten aangeboden die wij de Zinvolle dag noemen. De Zinvolle dag heeft ervoor gezorgd dat oudere bewoners en hun verwanten ruimte ervaren om te kunnen stoppen met dagbesteding, doordat ze kunnen deelnemen aan activiteiten, in een veilige en vertrouwde setting, dichtbij huis.

In 2020 kregen we inspirerende 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. Hierin zijn waardevolle stappen gemaakt. Steeds meer bewoners participeren in het keukenwerk, huishoudelijke werk en buitenwerk.

De huidige opzet waarin we ernaar streven dat de bewoners een fijne dag hebben, zal worden doorontwikkeld naar een opzet waarbij bewoners worden gestimuleerd tot het doen van zinvolle, ontwikkelingsgerichte activiteiten. De zelfbepaling binnen de eigen mogelijkheden maakt dat men zichzelf als individu als waardevol kan ervaren. In 2022 zal een visie en werkplan worden opgesteld waarin centraal staat: zin en betekenis geven aan het dagelijks leven als mens en niet als bewoner, zodat de persoon ervaart 'Ik doe ertoe' en 'Mijn leven heeft zin'. Het werkplan bevat een beschrijving van de uitvoering van de zinvolle dag met essentiële onderdelen die passen bij de professionalisering: een methodische benadering en professionele zorg en begeleiding op maat volgens de afspraken die met elkaar gemaakt zijn en in het ECD worden vastgelegd.

In het najaar 2021 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de persoonlijke ervaringen en behoeften van bewoners gebaseerd op de domeinen van Schalock. Dit onderzoek is gedaan aan de hand van interviews door een begeleider van de Zinvolle dag en de senior zorgcoach. Het doel van dit onderzoek was het in kaart brengen van de beleving en behoeften van onze bewoners, datgene waar we ons als organisatie op moeten focussen. Hierbij is extra aandacht gegeven aan de wensen en behoeften op het gebied van participatie, zinvolle daginvulling en persoonlijke ontwikkeling. De analyse van deze interviews vormt een belangrijke inspiratiebron voor de visie op en het werkplan voor zinvolle daginvulling dat uiterlijk in het derde kwartaal van 2022 zal zijn afgerond. Daarnaast hebben de uitkomsten van de interviews reeds geleid tot het organiseren van creatieve activiteiten onder individuele begeleiding en in groepssamenstelling eind 2021 en begin 2022. Voorbeelden van de individuele trajecten die aangeboden zijn: mindfulness, rouwverwerking, tekenen en schilderen.

Schildermiddag

Al jarenlang organiseert de Okkernoot op woensdagmiddag een schildermiddag. Een vaste groep bewoners neemt hieraan deel. Jaarlijks wordt het werk van bewoners geëxposeerd bij Innerlijk Landschap in Aardenburg. Het afgelopen jaar is de schildergroep uitgebreid en worden tevens individuele creatieve activiteiten aangeboden. Hieronder een impressie van de schilderactiviteiten en expositie.



Brian



Ilse en Anja



Irma



Ronald



Louw



Vrijwilligers

In het meerjarenplan 2020-2024 is een betere vrijwilligerscoördinatie als één van de speerpunten opgenomen. In 2021 zijn er bewust andere prioriteiten gelegd, niet alles kan tegelijk. Gelukkig heeft de Okkernoot gedurende 2021 een blijvend beroep kunnen doen op de trouwe vrijwilligerschauffeurs die het vervoer naar externe dagbesteding in Terneuzen, een stad circa dertig kilometer verder, verzorgen. Hierdoor blijven de vervoerskosten betaalbaar en hebben bewoners keuze uit een ruimer aanbod aan externe dagbesteding. Ook zijn er individuele successen geweest, zoals de komst van een nieuwe vrijwilliger. Zij begon toen haar werk tijdens de eerste Coronalockdown stil kwam te liggen. Nu zij al lang weer terug aan het werk is, blijft ze de gemaakte contacten voortzetten. Ze vertelde: "Corona vormde de aanleiding dat ik op zoek ging naar een activiteit als vrijwilliger. We zijn in de tussentijd vrienden geworden en voor vrienden maak je tijd toch?". Vrijwilligers zijn ontzettend waardevol voor de kwaliteit van bestaan van bewoners en verdienen extra aandacht. In 2022 wordt het vrijwilligersbeleid opgesteld en komt er een betere coördinatie en werving van vrijwilligers.

Film over participatie

In januari 2022 zijn diverse bewoners en medewerkers geïnterviewd over het thema 'participatie'. Hier is een filmpje van gemaakt.

Scan de QR-code om het filmpje te bekijken.



SCAN ME

Kernobservaties 2021

Veranderingen creëren in eerste instantie vaak weerstand en worden na enige tijd toch vaak positief beoordeeld of zelfs als onmisbaar aangemerkt (denk aan het werken op de persoonlijke laptops in de huiskamers).

Ontwikkelacties 2022

Professionalisering van de zinvolle dag. De huidige opzet waarin ernaar gestreefd wordt dat de bewoners een fijne dag hebben, zal worden ontwikkeld naar een opzet waarbij bewoners worden gestimuleerd tot zinvolle, ontwikkelingsgerichte activiteiten volgens een methodische benadering en met professionele zorg en begeleiding op maat. Tevens wordt de ontwikkeling meegenomen dat steeds meer bewoners parttime naar dagbesteding of werk gaan, en hoe zich dat verhoudt tot de zinvolle dag en organisatie van zorg en ondersteuning.

Uiterlijk in het derde kwartaal van 2022 wordt er geworven om het team Zinvolle dag uit te breiden.



SAMEN MET, SAMEN VOOR, SAMEN DOOR. VAN TUIN TOT BORD

v.l.n.r.: José, Daphne, Stefan, Mieke, Ella en Hannelore

Sinds 2020 levert het keukenteam een actieve bijdrage in het ondersteunen van ontwikkelwensen van bewoners op het gebied van eten en drinken. Senior Keukenteam Hannelore vertelt: “We zijn klein gestart met één bewoner, Daphne. Vanaf dat moment zijn we de activiteiten en participatie van bewoners bij de keukenwerkzaamheden stapsgewijs gaan uitbreiden.”

Kun je me meer vertellen over de ontwikkelingen in het keukenteam de laatste jaren?

Ter inspiratie voor het meerjarenplan 2020-2024 zijn er in 2019 enkele medewerkersbijeenkomsten geweest. Hier werd gevraagd: “Zou het keukenteam meer kunnen organiseren samen met bewoners?”. José, Mieke, Stefan en

ik zijn hierover gaan nadenken. Keukenwerk is eigenlijk ‘alles in stukjes hakken’ en toen kwam het idee: *Samen met, samen voor, samen door. Van tuin tot bord*. Toevallig sprak ik een collega die zei: “Daphne zoekt nog iets” en toen zijn we eigenlijk gewoon begonnen. Daphne is bijna twee jaar geleden gestart en ze is echt onderdeel van het

team. Wij werkten eerst voornamelijk solistisch in de keuken, maar nu staat er echt een compleet keukenteam met betrokken medewerkers die stuk voor stuk de missie uitdragen om bewoners in hun kracht te zetten.

Woonbegeleider Stefan werkte één vaste dag per week in de keuken. Sinds september 2021 is hij als begeleider-kok aan het keukenteam toegevoegd voor vier dagen per week. Het gehele keukenteam heeft hard gewerkt aan professionalisering en ontwikkeling van het team. Alle teamleden hebben in 2021 het voedselveiligheidcertificaat behaald. Daarnaast worden we gecoacht vanuit het Talentenpaspoort en zetten we hierdoor LEAN-methodieken in om werkprocessen te verbeteren. Zo maken we nu gebruik van weekstarten, fysieke whiteboards en murals (digitale whiteboards). Hiermee kunnen we onze activiteiten goed op elkaar afstemmen.

In het keukenteam staat leren en ontwikkelen centraal. Dat dragen we als teamleden naar elkaar en naar bewoners uit door elkaar vanuit verbinding te complimenteren als dingen goed gaan en feedback te geven als iets beter kan. Op deze manier houden we met elkaar de focus en blijven we ontwikkelen, waardoor bewoners ook weer mee-ontwikkelen.

Wat veranderde er door samen te werken met bewoners?

Voor ons is het als team heel anders. We waren gewend aan samenwerken met elkaar en daar is een dimensie bijgekomen. Dankzij de nauwe samen-

werking met bewoners, komt al snel naar voren wat iemand wel en niet leuk vindt. Je onderzoekt hoe je het zodanig kunt inrichten dat het meer van de bewoner wordt. Als begeleiders zijn wij ondersteunend: in plaats van taken overnemen en doen vóór hen, bieden wij de bewoner de juiste ondersteuning zodat hij/zij het zelf kan doen.

Het samenwerken met bewoners is voor ons allemaal leerzaam. Je werkt gewoon met collega's, zo voelt het voor mij. Ko is de man van de buitendienst. Hij deed al veel en is nu echt verantwoordelijk voor de voorraden in de schuur. Ook zorgt hij voor alles dat te maken heeft met de milieustraat. Ko heeft ook ideeën uitgesproken over hoe het anders kan. Samen met de orthopedagoog hebben we zijn ideeën uitgewerkt. Zij heeft een ochtend met ons meegedraaid en haar observaties gedeeld, daar leer ik dan ook weer van.

Er zijn zo veel bewoners op één of andere manier betrokken. Ella typt wekelijks de menu's uit en brengt die rond met Adrie. Daarnaast stofzuigt ze ook. Adrie en Willy halen het brood. Willie hield dagelijks de kippenren in de gaten. Hij is 9 mei 2022 overleden en wij missen Willie enorm. Co regelt het magazijn binnen. Wanneer de groothandel een bestelling levert, zet hij de bestelling weg volgens het principe First In, First Out. Wanneer er iets mist, vult hij het aan door met z'n rollator boodschappen bij de lokale supermarkt te halen. Boris en Bastian werken in de keuken. Daarnaast werken er soms bewoners mee die van plan zijn om maar voor één keer te

komen. Sommige van hen willen dan een andere keer toch terugkomen. De wens van de bewoner is hierbij leidend.

Er zijn plannen om de aankomende periode nog meer bewoners te betrekken en de keukenactiviteiten op een andere manier in te zetten, door te koken op groepen bijvoorbeeld. Dat vinden bewoners ook hartstikke leuk. Boris wil heel graag op de groep gaan koken. We hebben eerder al gemerkt dat door zo'n nieuw project ook weer andere bewoners enthousiast en betrokken raken.

Je vertelt dat er plannen zijn om bewoners de gelegenheid te geven om te participeren. Hoe zien die plannen eruit?

Het project 'Van tuin tot bord' willen we uitbreiden door het aanleggen van een moestuin die samen met bewoners wordt beheerd. Het doel is dat bewoners trots zijn op de producten die zij letterlijk laten groeien, verzorgen en later kunnen verwerken in het eten dat zij zelf maken en opeten. Door bezig te zijn met de moestuin, ontwikkelen bewoners automatisch kennis en vaardigheden over o.a. tuinonderhoud, groente, fruit, onkruid en insecten.

We willen dat bewoners, hun familie, vrijwilligers en collega's zich uitgenodigd voelen om samen invulling te geven aan het project *Samen met, samen door, samen voor*. Zodra de moestuin goed loopt, willen we onderzoeken op welke manier de Okkernoot via de moestuin een bijdrage kan leveren aan de dorpsgemeenschap van Schoondijke.

Terwijl je vertelt over het samenwerken met bewoners zie ik enthousiasme en soms ook ontroering bij je, kun je me meer vertellen over wat het met jou als persoon doet?

Doordat je met elkaar samenwerkt, wordt het allemaal anders. Bewoners zijn behulpzaam als je wat vraagt, ik merk een andere dynamiek. Door de vraag die ons als keukenteam in 2019 gesteld werd en door de vernieuwde aandacht voor kwaliteit van bestaan en regie op eigen leven, ga je alles anders bekijken. Aan een bewoner die regelmatig bij de keuken komt met een vraag om specifieke boodschappen, stel ik nu de vraag: "Zou je liever zelf de boodschappen doen?". Je ziet overal die veranderingen en die verschuiving, dat vind ik geweldig.

Ook het leren van elkaar vind ik zo bijzonder. Het feit dat bewoners waarmee ik samenwerk zeggen: het kan netter, het kan gestructureerder, dat zorgt ervoor dat ik ook weer netter of anders ga werken. Het is een spiegel die je voor je krijgt. Als ik in mijn handelen afwijk van iets dat ik eerder heb uitgelegd, zeggen ze: 'Je hebt me dit toch zo geleerd?'. En dan zeg ik: "Kijk, dit bedoel ik nou, jij helpt mij en ik help jou. We leren van elkaar en houden elkaar scherp.". Bewoners voelen zich verantwoordelijk. Als ze met vakantie gaan, bespreken ze hoe dingen geregeld worden tijdens hun afwezigheid, zoals bij de kippen. Op zulke momenten voel ik het in mijn buik, dat ontroert mij.

Samen werken bij de Okkernoot

Stapsgewijs breidt de participatie van bewoners zich bij allerlei werkzaamheden uit. We zijn ontzettend trots op de stappen die wij als organisatie zetten op het gebied van eigen regie en kwaliteit van bestaan. Deze stappen worden gezet samen met de collega's, bewoners en hun verwanten. Hier volgt een kijkje achter de schermen.





Boris en Hannelore



Willy



Co



Daphne en Stefan



Adrie



Willie is op 9 mei 2022 overleden.

Ter nagedachtenis aan Willie hebben we - in overleg met zijn familie - deze foto's in het rapport opgenomen. De kippen waren echt 'zijn' trots. We weten dat hij het leuk vond dat zijn foto's bij de kippenren in het kwaliteitsrapport kwamen te staan.

Willie was elke dag bij de kippen te vinden.



Veiligheid in zorg en ondersteuning



Liesbeth

Risico inventarisatie & evaluatie en meldingen van incidenten

De Okkernoot wil in een veilige en stimulerende omgeving kwalitatieve zorg bieden op een verantwoorde manier. In dialoog met de bewoner, diens verwanten en medewerkers. Het analyseren van risico's op de werkvloer voor medewerkers en bij het wonen voor bewoners, leidt jaarlijks tot verbeteracties. Desondanks worden ieder jaar meer incidenten gemeld. De interpretatie van deze stijging blijft lastig. Is de meldbereidheid vergroot en worden incidenten gemeld die voorheen niet gemeld werden? Zijn er daadwerkelijk meer incidenten? De cijfers zijn bovendien onderhevig aan sterke invloeden van individuele bewoners omdat de Okkernoot een kleine organisatie is. Een melding laat zich dan uitvergroot zien als deze omgezet wordt in cijfers. Eén ding is zeker: veiligheid voor bewoners en medewerkers blijft continu onder de aandacht.

Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

In 2021 hebben twee begeleiders de scholing gevolgd tot preventiemedewerker waarna één begeleider preventiemedewerker van de Okkernoot is geworden. Zij heeft een belangrijke signaalfunctie in de organisatie en volgt in haar werkzaamheden een van de controles die we regelmatig uitvoeren, namelijk de zogenoemde: Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). Hierin staat beschreven welke risico's medewerkers van de Okkernoot lopen op de werkvloer. Ook staat er welke maatregelen worden genomen om deze risico's te verkleinen en wanneer deze maatregelen gepland staan. De Okkernoot laat de RI&E opstellen door een extern bedrijf. Dit zal in 2022 opnieuw worden gedaan.

Meldingen incidenten

Het aantal meldingen van incidenten en bijna-incidenten is met in totaal 250 meldingen in 2021 toegenomen met 42% ten opzichte van het aantal meldingen in 2020. Een oorzaak voor de toename van de meldingen is dat gevaarlijke situaties vaker preventief worden gemeld. Dit heeft als voordeel dat situaties die mogelijk tot incidenten zouden kunnen leiden, opgepakt kunnen worden ter preventie van incidenten.

In 2021 zijn er tien meer agressie-incidenten gemeld dan in 2020, maar is de verhouding van agressie-incidenten over het totaal aantal meldingen hetzelfde gebleven. De agressie-incidenten vallen onder de categorie mild in de zin dat incidenten geen letsel hebben veroorzaakt. De agressie-incidenten zijn voornamelijk toe te wijzen aan locatie Pr. Bernhardstraat en zijn voor bijna 70% gerelateerd aan zes bewoners met terugkerende agressie-incidenten.

Een flinke stijging in het aantal meldingen van valincidenten van 33 in 2020 naar 82 in 2021 draagt voor het grootste deel bij aan het toegenomen aantal meldingen. De valincidenten komen voornamelijk voor bij woongroep Voorhuiskamer die ook wel de 'ouderenhuiskamer' wordt genoemd. Eén bewoner komt in 2021 voor bij 48 van de 82 meldingen van valincidenten. Van de overige 34 gemelde valincidenten is ruim 80% toe te wijzen aan vier oudere bewoners die regelmatig vallen.

Van de 92 medicatie-incidenten zijn er 40 gemeld door locatie Rembrandt van Rijnstraat en 41 door locatie Pr. Bernhardstraat. Van het totaal aantal medicatie-incidenten is 60% toe te wijzen aan negen bewoners waarover in 2021 vier of meer medicatie-incidenten zijn gemeld en nog eens 15% aan vijf bewoners met in 2021 drie medicatie-incidenten en 24% aan zestien bewoners met één of twee medicatie-incidenten. Meldingen worden standaard besproken in de maandelijkse bewoners-bespreking en opvallende meldingen worden behandeld in de teamsessies.

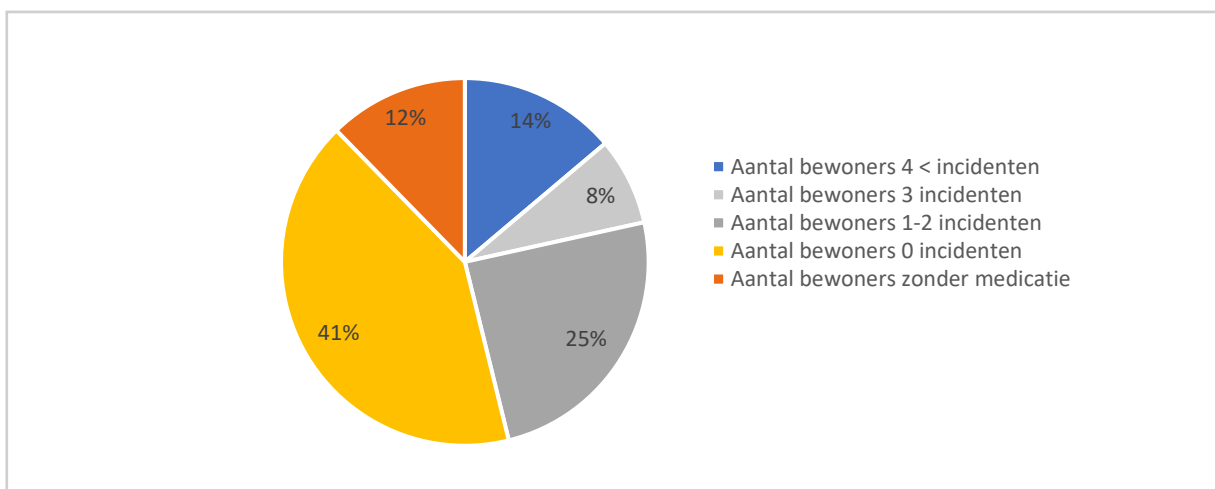
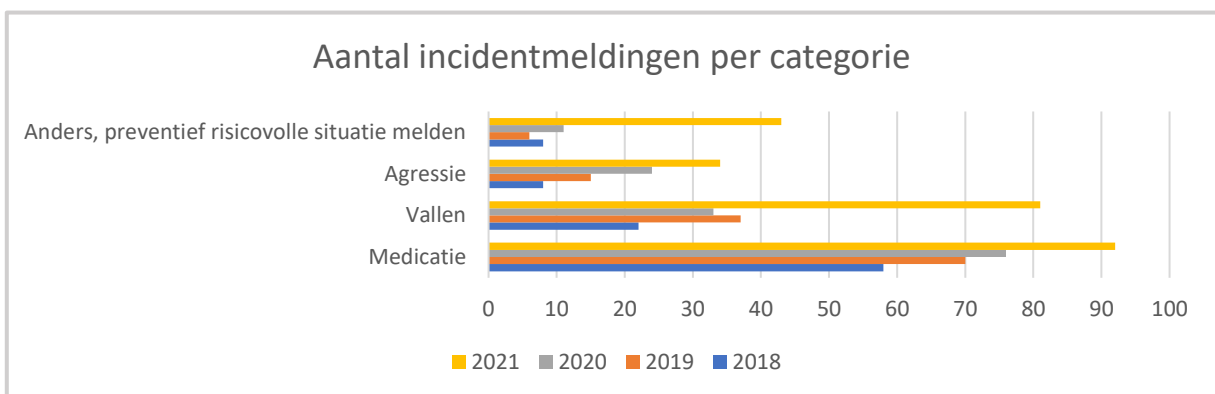
Terugkerende thema's bij medicatie-incidenten

Incidenten die ontstaan doordat er niet is toegezien op daadwerkelijke inname van medicatie. Er worden te vaak toegereikte tabletten achteraf gevonden in woningen of bewoners geven achteraf aan wel de medicatie te hebben ontvangen, maar zijn vergeten die in te nemen terwijl de medicatie wel afgetekend was op de toedienlijst.

Incidenten als gevolg van veranderingen in vaste routines. Risicofactoren zijn: bewoner bevindt zich buiten de woonvoorziening, bewoner is ziek, er is een verjaardagsfeest op de locatie, vaste medicatie van bewoner wordt gewijzigd, bewoner ontvangt tijdelijke medicatie zoals een antibioticakuur, polyfarmacie waarbij één medicijn zich buiten het geneesmiddel distributiesysteem bevindt.

Incidenten ten gevolge van ontoereikende voorraad zijn afgelopen jaar meer dan verdubbeld.

Een factor die daarnaast regelmatig genoemd wordt bij medicatie-incidenten is een maatwerkafpraak met een bewoner in het kader van eigen regie en vergroten zelfredzaamheid door de medicatie, soms gedeeltelijk, in eigen beheer te hebben.



Medimo

In 2021 is Medimo, een elektronische toedienregistratie van medicatie, geïmplementeerd in het ECD. Het systeem is tevens gekoppeld aan de mobiele werktelefoons. De feedback van begeleiders na de opstartfase is positief. Het leerproces om goed met Medimo te werken kost enige tijd, maar in de praktijk werkt het prettig. Zo wordt er een signaal gegeven wanneer medicatie moet worden verstrekt, wat als heel handig wordt ervaren. Een ander voordeel dat begeleiders noemen is dat Medimo in geval van diabetes ook toont waar op het lichaam voor het laatst is geprikt, waardoor harde plekken beter worden voorkomen. De dubbele controle van medicatie is tevens geborgd in Medimo, want bij risicovolle medicatie moet er altijd dubbel worden afgeviinkt. Kortom, de ervaring van medewerkers is vooral positief over het werken met Medimo en dankzij de invoering van Medimo zijn er op individueel niveau verbeteringen in de kwaliteit van zorg. Het is onduidelijk welke rol Medimo speelt in het beperken van medicatie incidenten.

Kernobservaties 2021

Er worden meer incidenten gemeld en toch worden in maandelijkse bewoners-besprekingen incidenten opgemerkt die niet zijn gemeld. Het kan dus nog beter. De cijfers zijn onderhevig aan sterke invloeden van individuele bewoners doordat de Okkernoot een kleine organisatie is. Is de meldbereidheid vergroot en worden incidenten gemeld die voorheen niet gemeld werden? Zijn er daadwerkelijk meer incidenten? De interpretatie is lastig.

Er zijn grote verschillen tussen de teams wat betreft de hoeveelheid incidenten die worden gemeld. Eén team registreert nauwelijks incidenten.

Verbeteracties zijn uitgezet, zoals de aanpassing van medicatiekasten, implementatie van Medimo en de jaarlijkse scholingscyclus medicatieveiligheid. Het effect van verbeteracties is moeilijk meetbaar doordat incidenten aan zoveel variabelen gerelateerd zijn, zoals de toenemende zorgbehoefte en toename meldbereidheid bij begeleiders.

Regie op eigen leven krijgt meer vorm en dat is terug te zien in de inhoud van medicatie-incidenten.

Ontwikkelacties 2022

Het afstemmen en opvolgen van verbeteracties n.a.v. nieuwe meldingen van incidenten tijdens de maandelijkse bewonersbespreking borgt het methodisch verbeteren van de veiligheid van de zorg en ondersteuning.

De incidenten van de negen bewoners met vier of meer medicatie-incidenten worden uitgebreid geanalyseerd in de eerste helft van 2022 om tot concrete verbeteracties te komen in afstemming met de driehoek.

Aandacht voor (blijven) bewegen in het aanbod activiteiten op de Okkernoot om valincidenten te voorkomen.

Teamontwikkeling

Boris



Scholing en ontwikkeling, interne cursussen, opleidingen, duurzame inzetbaarheid en werving

Terugblikkend op 2021 kunnen we niets anders zeggen dan dat er keihard gewerkt is en de eerste vruchten van nieuwe ontwikkelingen worden geoogst. Het samen werken aan teamontwikkeling en werkprocessen met het Talentenpaspoort als basis, kenmerkt het afgelopen jaar. Er is met name aandacht besteed aan het naar boven krijgen van onderstromen om toe te werken naar een veilige werkomgeving waar medewerkers van zichzelf en van elkaar de eigen specifieke drijfveren, denkstijlen en talenten kennen.

Scholing en ontwikkeling

Met het Scholingsplan 2021 en de bijbehorende acties, was de Okkernoot in 2021 voorloper op de resultaten van de onderhandelingen met betrekking tot professionele zeggenschap evenals scholing en ontwikkeling van de CAO Gehandicaptenzorg 2021-2024. De Okkernoot creëert mogelijkheden en voorwaarden voor medewerkers om zich voortdurend te ontwikkelen en werkprocessen te verbeteren. Van de medewerkers wordt een goede attitude en motivatie gevraagd om zich actief op te stellen en de geboden kansen te benutten.

Medewerkers hebben moeite om de verantwoordelijkheid te nemen, omdat verantwoordelijkheid maakt dat fouten toegerekend kunnen worden. Dat ervaren veel begeleiders als moeilijk en lastig, ook al weet men dat de Okkernoot een lerende organisatie is. De tijd die medewerkers krijgen en de ruimte om die zelf in te delen en scholingskeuzes te maken, wordt nog te weinig benut. Door de aandacht die in 2021 is geweest voor de onderstromen, is er in 2022 ruimte om te focussen op het efficiënt benutten van teamsessies, zodat tegen het einde van 2022 teams in staat zijn om aan de hand van de aangereikte tools de teamsessies zelfstandig in te richten om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te blijven verbeteren.

Onderhandelingsresultaat CAO Gehandicaptenzorg 2021-2024 Professionele zeggenschap en scholing & ontwikkeling

“We vinden het belangrijk dat de organisatie van het werk vorm krijgt dicht bij en met betrokkenheid van medewerkers en cliënten, zodat medewerkers daardoor grip hebben op werk en leven. Ook geven de meeste medewerkers aan dat ze graag zelf aan het roer staan van de organisatie van hun werk. Dat gaat over zeggenschap en/of betrokkenheid bij afspraken over de invulling van taken, de kwaliteit van zorg en begeleiding, de inrichting van het werk, passende procedures, competenties, scholing. Professionele zeggenschap zal in de branche vormgegeven worden in lijn met de Governance code Zorg.”

Scholing en Ontwikkeling

In hoofdstuk 10 worden de volgende wijzigingen verwerkt:

1. De mogelijkheid om team of individuele scholings-/ontwikkelingsbudgetten in te stellen (art. 10:5 lid 1 sub a, herformuleren met opsomming)
2. ‘Functionele scholing’ maakt onderdeel uit van het scholingsplan en de studiekostenregeling. Onder functionele scholing wordt verstaan: scholing die noodzakelijk is voor de uitoefening van en/of registratie voor de huidige functie bij 7 de werkgever (art. 10:5 lid 1 sub d). De kosten van functionele scholing zijn voor rekening van de werkgever.
3. Dat aandacht wordt besteed aan het actief bevorderen van tijd voor scholing en ontwikkeling (art. 10:5 lid 1 sub b)
4. Vanaf 2022 geldt dat het minimale budget van 2% voor scholing en ontwikkeling exclusief verletkosten is (art. 10:5 lid 5)
5. Artikel 10:5 lid 1 onder c (m.b.t. individuele recht en plicht op scholing) wordt verplaatst naar art 10:7, opnemen als nieuw lid 5.

Bron: Onderhandelingsresultaat CAO Gehandicaptenzorg 2021-2024 op 18 maart 2022.

Interne cursussen

In 2021 zijn vaste basisscholingen aan bod gekomen voor alle begeleiders: BHV en medicatieveiligheid. Daarnaast heeft bijna driekwart van de begeleiders het online leertraject over de Wet zorg en dwang afgerond. Alle teams hebben meerdere intervisiemomenten gehad.

De lat wordt voor begeleiding hoger gelegd om verantwoord met de toenemende (zorg) behoeften en complexiteit om te kunnen gaan. Alle subteams worden naast de verplichte scholingen gefaciliteerd om scholing te organiseren over één of meerdere onderwerpen waar de behoefte ligt. Teams inventariseren waar hun behoefte ligt aan bijscholing, rekening houdend met eigen talenten en uitdagingen, de doelgroep die zij begeleiden en de visie van de organisatie. Eén team heeft gebruik gemaakt van het budget voor het organiseren van inhoudelijke trainingen. De thema's van de trainingen waren seksualiteit en palliatieve zorg. Bij de scholing palliatieve zorg zijn tevens collega's van andere locaties uitgenodigd om deel te nemen. We verwachten dat in 2022 meer teams het teambudget zullen inzetten door de positieve ervaringen met de zelfgeorganiseerde trainingen in 2021 en de senioren die het onderwerp scholing blijven aankaarten bij de teams.

Opleidingen

Zeven van de 66 medewerkers combineren in 2021 hun werk met een deeltijd MBO of HBO opleiding, gefaciliteerd door de Okkernoot. Dat komt neer op ruim 10% van het totaal aantal medewerkers. De laatste jaren zijn meer medewerkers in loondienst zich aan het doorontwikkelen en begeleiden we meer BBL-leerlingen. Al doende leren en professionaliseren we als erkend leerbedrijf. We merken op dat de jonge generatie BBL-leerlingen vaker kampen met meervoudige en complexe problemen die extra aandacht van de praktijkopleiders en werkbegeleiders vragen om de opleiding en stage met goed gevolg te kunnen voltooien.

De Okkernoot bevordert de ontwikkeling van medewerkers door interessante studiekostenregelingen. Eén medewerker is doorgestroomd van medewerker huishoudelijke dienst tot begeleider niveau 4. Van drie medewerkers in de huishoudelijke dienst is bekend dat ze de ambitie hebben om een opleiding in de zorg te gaan volgen in 2022. Dat medewerkers zich ontwikkelen, zien we als een win-win situatie, ook voor de organisatie. De studerende medewerkers zijn gemotiveerd en dankbaar voor de faciliteiten van de Okkernoot en delen hun kennis met collega's. Waar de Okkernoot jarenlang enkel BOL-leerlingen begeleidde, worden de laatste jaren meer BBL-leerlingen dan BOL-leerlingen opgeleid. Dat vraagt een andere begeleiding. Immers het grootste deel van de studenten heeft een arbeidsovereenkomst met de Okkernoot met jaren werkervaring en volgt daarnaast een opleiding. In 2022 zal daarom in het scholingsbeleid de begeleiding van collega's die een duale leerweg volgen worden gekaderd, zodat er een balans wordt gevonden tussen de inzet van studerende medewerkers voor productieve arbeid en voor het beoordelen van werkzaamheden in het kader van de opleiding.

Duurzame inzetbaarheid

Een goede balans tussen werk en privé is een essentiële opgave voor de zorg. Het ziekteverzuim en de werkdruk zijn hoger dan ooit. Er is krapte op de arbeidsmarkt nu er een enorm tekort aan zorgpersoneel wordt voorspeld. Duurzame inzetbaarheid van medewerkers betekent dat je mensen gemotiveerd wilt houden voor werken in de zorg in het algemeen en voor het werken bij de Okkernoot in het bijzonder.

Voor sommige medewerkers betekende deze strategie dat in 2021 diverse werknemers hebben gekozen voor een nieuwe uitdaging bij een andere organisatie. We relateren dit aan de professionaliseringsslag die de Okkernoot aan het maken is. Hierdoor wordt een beroep gedaan op de attitude van medewerkers en het nemen van verantwoordelijkheid. Sommige medewerkers die elders zijn gaan werken, hebben aangegeven niet mee te willen of kunnen gaan met de ontwikkelingen in de organisatie. Andere medewerkers hebben aangegeven dat ze mede door de ontwikkelingen bij de Okkernoot op zichzelf zijn gaan reflecteren en hierdoor de stap hebben durven zetten naar een nieuwe uitdaging in een ander werkveld.

In het kader van duurzame inzetbaarheid van medewerkers zullen we in 2022, naast het opvolgen van en richting geven aan de werkprocessen, ook tijd maken voor jaargesprekken. Tijdens deze gesprekken willen we vanuit het werkproces horen waarin het managementteam kan faciliteren. Een ander belangrijk doel van de jaargesprekken is om de werk/privébalans en persoonlijke ontwikkelmogelijkheden van de medewerkers te bespreken.

Werving

Schaarste op de arbeidsmarkt maakt dat sommige zorgmedewerkers zich alleen aanbieden als zzp'er. Regelgeving maakt dat de zzp'er geen echt onderdeel mag uitmaken van een team. Marktwerving, ofwel vraag bepaalt de prijs, maakt dat het uurtarief van een zzp'er vele malen hoger is dan de medewerker in dienstverband. Niet alleen de arbeidsomstandigheden, maar ook het salaris van de zorgmedewerker zal meer marktconform moeten worden. Het werven van nieuwe jongere collega's is noodzakelijk om de 24-uurs zorg in de toekomst te kunnen blijven realiseren, rekening houdend met de groep van 12 begeleiders tussen de 51 en 66 jaar oud en de balansfaciliteiten in de nieuwe CAO Gehandicaptenzorg 2021-2024. Het inwerkprogramma dat momenteel wordt gebruikt is echter niet adequaat om nieuwe medewerkers in te werken en wordt daarom in 2022 volledig herzien.

Kernobservaties 2021

Met het scholingsplan 2021 en de bijbehorende acties was de Okkernoot in 2021 voorloper op de resultaten van de onderhandelingen met betrekking tot professionele zeggenschap evenals scholing en ontwikkeling van de CAO Gehandicaptenzorg 2021-2024.

Zeven van de 66 medewerkers combineren in 2021 hun werk met een deeltijd MBO of HBO opleiding, gefaciliteerd door de Okkernoot. Dat komt neer op ruim 10% van het totaal aantal medewerkers. De laatste jaren zijn meer medewerkers in loondienst zich aan het doorontwikkelen en begeleiden we meer BBL-leerlingen.

Het ziekteverzuim en werkdruk zijn hoger dan ooit. De krapte op de arbeidsmarkt is voelbaar. Schaarste op de arbeidsmarkt maakt dat sommige zorgmedewerkers zich alleen aanbieden als zzp'er.

Het werken aan teamontwikkeling en werkprocessen met het Talentenpaspoort als basis, kenmerkt het afgelopen jaar. Er is met name aandacht besteed aan het naar boven krijgen van onderstromen om toe te werken naar een veilige werkomgeving waar medewerkers hun eigen drijfveren, denkstijlen en talenten kennen, en die van elkaar.

Ontwikkelacties 2022

Er zal meer tijd worden besteed aan het onder de aandacht brengen van de Okkernoot via sociale media en regionale bladen. Wervingsteksten worden op een pakkendere wijze opgesteld in samenwerking met het team waarvoor de vacature open staat.

De focus ligt op het verbeteren van werkprocessen, onderlinge verbinding vergroten en verspillingen minimaliseren met als doel dat de teams eind 2022 zelfstandig de eigen teamsessies op een efficiënte wijze kunnen inrichten met de bewoner centraal.

Het inwerkprogramma wordt volledig herzien.

De volgende trainingen in 2022 zijn voor alle begeleiders verplicht: BHV, professioneel rapporteren en methodisch werken, verdieping medicatieveiligheid, werken met Adapcare.

Meedenken over kwaliteit

Co



Reflecties en bevindingen

De maand mei 2022 stond in het teken van kritische en inspirerende dialogen met de Ondernemingsraad, Cliëntenraad, externe visitatie en Raad van Toezicht. De dialogen hebben geleid tot diverse aanpassingen in het kwaliteitsrapport en heeft bijgedragen aan prioritering van actiepunten. Naar aanleiding van de reflectiegesprekken hebben de CR, OR en externe visitatoren een verslag gemaakt. De onderlinge samenwerking binnen de Okkernoot, vanuit een kritische houding waarbij de bewoners centraal gesteld worden, is van groot belang. Ook de frisse blik tijdens de externe visitatie is zeer waardevol. Met elkaar reflecteren is essentieel voor het blijven verbeteren van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning bij de Okkernoot.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad over het Kwaliteitsrapport 2021:

Zoals gebruikelijk is ook voor dit kwaliteitsrapport de OR gevraagd feedback te geven op de inhoud. De OR heeft 11 mei 2022 een gesprek gehad met de manager Kwaliteit en Zorg om haar bevindingen over het rapport te bespreken.

Het kwaliteitsrapport geeft een goed beeld van de stand van zaken. Waar in het vorige rapport een aantal aanzetten tot verandering en verbetering worden gegeven, wordt er nu stilgestaan bij het proces er naar toe en de stand van zaken. O.a. de weg naar kwaliteitsverbetering op het gebied van zorgplannen en de participatie van bewoners in deze.

De OR kan zich vinden in de toon van het rapport. Niet alles verloopt op rolletjes. Succesverhalen zijn mooi, tegenslagen horen bij het reële verhaal. Het maakt het rapport een weergave van de realiteit. De OR hecht er belang aan dat de medewerkers zich herkennen in het rapport.

In het gesprek met de manager Kwaliteit en Zorg is o.a. stil gestaan bij de volgende zaken.

- Bewoners
- Participatie, ouder worden
- Eigen regie en zorgdossiers
- Eerste contactpersonen en verwanten
- Participatie (bijv. mee gaan naar dokter)
- Behoeftte aan informatie maar in welke vorm en mogen we een beroep doen op verwanten m.b.t. informatievoorziening
- Medewerkers
- Verloop en inzet ZZP-ers, oorzaak en gevolg
- Ziekteverzuim door de jaren heen
- Veilige werkomgeving en vertrouwen verdient aandacht

Hoewel de afgelopen jaren Corona een grote impact heeft gehad op het werk in de zorg is het Kwaliteitsrapport hiervan niet doorspekt. Ook dat is goed. Er wordt stilgestaan bij veranderingen die in gang gezet zijn en waar we staan. Dat Corona hierop invloed heeft gehad, valt niet te ontkennen. Dat er ondanks dat wel vooruitgang is geboekt, valt uit het rapport op te maken.

*Bas Franssens
Conny Bauwens*

De Ondernemingsraad

Clëntenraad

De Clëntenraad over het Kwaliteitsrapport 2021:

Kwaliteit in 2021

De Clëntenraad is van mening dat het kwaliteitsrapport een realistische weergave biedt van hoe het bij de Okkernoot gaat en de wijze waarop er gewerkt wordt aan het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg. De foto's maken het verslag levendiger. De CR vindt het toevoegen van foto's en interviews dan ook een goede aanvulling waardoor de tekst in het verslag nog beter tot zijn recht komt. Door het hele verslag is de betrokkenheid van de CR terug te zien, zo is de CR bijvoorbeeld nauw betrokken geweest bij alle stappen van het strategisch vastgoedplan.

Als CR vinden we het essentieel dat de kwaliteit goed blijft en volgen we nauwgezet op. De CR vindt het heel fijn dat er door de Okkernoot zoveel aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van medewerkers. Te zien is dat de structuur rondom de deskundigheidsbevordering en het op peil houden van essentiële basiskennis in 2021, zoals BHV en medicatieveiligheid, een duidelijke vorm heeft gekregen. We hopen dat dit wordt bijgehouden en alle medewerkers het belang hiervan (blijven) inzien en zich actief blijven ontwikkelen.

Het gebruik van het Talentenpaspoort is nu echt goed geïmplementeerd en er wordt ook ervaren dat teams elkaar aanvullen vanuit hun drijfveren en denkstijlen, die uit het Talentenpaspoort naar voren komen. De CR heeft altijd zitting in de sollicitatiecommissie en heeft op die manier door eigen ervaringen gezien hoe waardevol het werven én werken vanuit talenten, drijfveren en denkstijlen is.

De CR is voorstander van transparantie en afstemming met de volledige driehoek. Waar de CR in het algemeen zeer te spreken is over de onderlinge samenwerking en afstemming met het managementteam en medewerkers, vinden we het een aandachtspunt dat er in 2021 minimaal overleg is geweest met de CR en locatieraad over uitstapjes en vakanties. Dit in tegenstelling tot eerdere jaren.

De CR is blij met het project: pilot persoonlijk begeleiderschap nieuwe stijl, waarbij wordt gewerkt met meerdere persoonlijk begeleiders. Dit is één van de onderwerpen die tijdens de locatieraadoverleggen aan bod zijn gekomen. Bewoners die deelnemen aan deze pilot zijn er erg over te spreken, waardoor ook weer andere bewoners nieuwsgierig worden of het ook bij meerdere locaties kan worden geïmplementeerd.

Ouderbijeenkomsten

Zeker na de lange periode waarin iedereen elkaar minder kon treffen wegens de Coronamaatregelen, heeft de CR het als heel waardevol ervaren dat de bijeenkomsten met verwanten en vertegenwoordigers door konden gaan eind 2021. Er zijn belangrijke onderwerpen besproken waaronder de komst van de Wet zorg en dwang, indicatiestellingen, zorgplannen, cliëntportaal en Remi-project. Het Remi-project gaat erover dat sommige mensen met een verstandelijke beperking wettelijke bescherming zoals een mentor en/of bewindvoerder of curator nodig hebben op grond van hun beperking. De kosten voor deze wettelijke bescherming moet de persoon zelf betalen *naast* de eigen bijdrage voor de zorg, beide gerelateerd aan de verstandelijke beperking die ten grondslag ligt aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de persoon. Het doel van het Remi-project is om personen met een verstandelijke beperking te vrijwaren van een eigen bijdrage voor wettelijke

bescherming. We proberen om via landelijke instanties voor elkaar te krijgen dat de bewoners dit niet meer zelf moeten betalen!

Analyse onvrijwillige zorg

In de analyse van onvrijwillige zorg is te lezen dat vermoedens van onvrijwillige zorg structureel worden aangekaart tijdens de zorgplanbesprekingen die elk half jaar plaatsvinden. De kwaliteit en frequentie van de zorgplanbesprekingen was in 2021 nog te afhankelijk van de begeleider die hiervoor verantwoordelijk is. Daarin ziet de CR grote verschillen. De CR vindt de komst van de senior zorgcoach die de zorgplannen coördineert en bijdraagt aan deskundigheidsbevordering, een waardevolle ontwikkeling.

De CR merkt wel degelijk vooruitgang op in het stimuleren van eigen regie en voorkomen van onvrijwillige zorg. Eén voorbeeld dat de CR wil noemen is dat bewoners nu veel meer proactief gestimuleerd worden om een dagbesteding naar keuze te kiezen. Ook wordt er veel ingezet op het stimuleren van participatie van bewoners, waardoor bewoners echt in hun eigen kracht worden gezet.

De CR ervaart dat er hard wordt gewerkt om het gedachtegoed van de Wet zorg en dwang te implementeren en uit te dragen. Het managementteam en orthopedagoog hebben de kern van de Wet zorg en dwang omarmd en zijn belangrijke aanjagers om onvrijwillige zorg te minimaliseren. De meeste medewerkers staan open om aan het denken te worden gezet over de mogelijke onvrijwillige zorg die ze al dan niet bieden. Dat geeft de CR vertrouwen voor de toekomst met betrekking tot de volledige implementatie van de Wet zorg en dwang bij de Okkernoot.

Tot slot

Als CR willen we alle medewerkers bedanken om ook weer in dit moeilijke Coronajaar, zo goed de Corona buiten de deur te hebben gehouden en waarderen we de inzet die is getoond in het mee ontwikkelen en blijven verbeteren van de zorg en ondersteuning. We zien de positieve impact hiervan op de kwaliteit van bestaan van bewoners. Medewerkers zorgen met elkaar dat ondanks ziekte van collega's en arbeidskrapte de zorg en ondersteuning aan bewoners continu is gebleven.

Specifieke aandachtspunten van de CR voor 2022 zijn:

- het professionaliseren van het aanbod van activiteiten op de Okkernoot, waaronder de Zinnvolle dag;
- het vrijwilligersbeleid opzetten;
- focus leggen op bestendigen wat nu goed gaat.

Nora van der Meer – Meert

Pol Puype

Joop de Smet

De Cliëntenraad

Externe visitatie

De externe visitatie over het Kwaliteitsrapport 2021:

Datum: 17 mei 2022

Programma visitatie:

Ontvangst en introductie Anouk Peters-Luteijn, Manager Kwaliteit & Zorg / Gedragsdeskundige
Rondleiding langs meerdere woonlocaties, zowel groepswoningen als individuele woningen
Gesprekken met meerdere cliënten ter plekke in hun woonomgeving
Huiskamerbezoeken
Gesprek voorzitter Cliëntenraad
Gesprek leden Ondernemingsraad
Eindevaluatie samen met de leden van het Managementteam en de voorzitter van de Cliëntenraad.

Punten die opgemerkt worden op basis van het kwaliteitsrapport, het locatiebezoek en de gesprekken:

Sterke punten/ complimenten:

De Okkernoot

- is een lerende organisatie
- heeft de afgelopen jaren veel aandacht gegeven aan scholingen
- is in staat zich transparant, kwetsbaar en reflecterend op te stellen. Dit wordt gewaardeerd.
- heeft het afgelopen jaar hard gewerkt aan het nog beter of écht centraal stellen van de cliënt. Bewoners kunnen bij de Okkernoot oprecht mens zijn. Je ziet dan mensen in hun kracht staan.
- werkt vanuit o.a. liefde en respect; de visitatoren voelen de warmte en gastvrijheid van medewerkers en bewoners ook naar hen als visitatoren.
- heeft als positieve bijkomstigheid van de Corona lockdown noodgedwongen alternatieven gevonden om bewoners bezig te houden; dat zie je nu heel erg terug door toename participatie bewoners bij de Okkernoot. De gevolgen van de Coronapandemie voor bewoners en medewerkers zijn door de Okkernoot steeds in hanteerbaar beleid vertaald en in begrijpelijke taal en met behulp van pictogrammen goed gecommuniceerd. De Coronapandemie heeft voor de Okkernoot geen zieke of gestorven bewoners met zich meegebracht, het doordachte beleid en de toegewijde uitvoering door alle betrokkenen heeft hieraan vast bijgedragen. Complimenten voor initiatieven als de Babbelkar of het Kletshuis!
- ontwikkelingen binnen de Okkernoot met aandacht voor eigen regie, participatie e.d. worden vanuit overtuiging en passie gedragen. Iedere bewoner heeft een concrete stem gekregen in zorgplanbesprekingen als lid van de “driehoek” en besluiten over leefruimte kunnen alleen nog maar genomen worden met instemming van de bewoners.
- het implementeren van de Wet Zorg en Dwang door middel van verschillende methodieken en scholing en het realiseren van draagvlak bij alle betrokkenen mag met recht een nastrevenswaardige zorginnovatie worden genoemd. Waar organisaties

regelmatig worstelen met deze wet is de Okkernoot erin geslaagd de wet te gebruiken om de gewenste zorgverbeteringen te initiëren.

- is een plek waar de visitatoren hun naaste zouden brengen. De Okkernoot komt op hen over als een organisatie waar de cliënt werkelijk centraal staat, liefdevolle aandacht is naar bewoners en de eigen regie voorop staat. Dit is een grote compliment naar het bestuur en de organisatie.

Aandachtspunten:

- De impact van acties vanuit het MT kunnen soms als belastend ervaren worden door medewerkers. Bijvoorbeeld als mensen deadlines van scholingen niet gehaald hebben en dan met 2 MT leden in gesprek moeten, wordt als bedreigend ervaren.
- De werkdruk wordt door sommige medewerkers als hoog ervaren. Het afgelopen jaar is de turn over onder medewerkers hoog geweest. Dit heeft deels te maken gehad met de veranderingen binnen de organisatie.

Aanbevelingen

Onderzoek hoe je de werkdruk(ervaring) kunt verminderen en geef aandacht voor bestendigen van de ingezette interventies. Neem daar de tijd voor.

Er zijn veel veranderingen ingezet. In de beleving van medewerkers gaat het soms te snel en gebeurt er veel tegelijk. Wees heel kritisch naar nieuwe stappen er bij, bestendig eerst de gezette interventies.

Als visitatoren hebben we medewerkers gehoord die betrokken zijn en mee willen veranderen. Gun mensen de ruimte om te wennen aan de veranderingen en geef aandacht aan hun zorgen.

Maak tijd om met teams te reflecteren en vooruit te kijken

In 2022 wordt de coaching van teams nog voortgezet. Om er voor te zorgen dat de ontwikkelingen de jaren daarna ook nog worden voortgezet kan teamreflectie inzicht geven in de behoefte van de teams. Wat gaat goed, wat kan beter en wat is er nodig? Wanneer ben je tevreden als je hier zelf zou wonen? Wanneer zijn we tevreden?

Kracht van herhaling

Herhaal je missie, visie en kernwaarden op creatieve en verschillende manieren zodat de kracht en belang ervan wordt ingezien en het ook meer gaat leven.

Kortom: blijf investeren op de eigen regie van de bewoner, en koester de resultaten van ingezette verandering! Vergeet niet dat veranderingstrajecten ook implementatietijd nodig hebben om te kunnen oogsten wat gezaaid is en met hernieuwde energie door te gaan.

Externe visitatoren

Anne Janssen: Leidinggevende GGD-Zuid Limburg, COVID-19 organisatie. Voorheen leidinggevende in diverse andere zorgorganisaties, waaronder de zorg voor mensen met een (ernstige en/of meervoudige) verstandelijke beperking.

Emete Solmaz: Bestuurder Vitaal Zorggroep en specialist ouderengeneeskunde (np). Talenty Wonen, onderdeel van Vitaal Zorggroep is een woonzorgvoorziening voor mensen met een licht verstandelijke beperking of psychiatrische aandoening.

Samenvatting

De Okkernoot

De Okkernoot is een woonvoorziening in Schoondijke waar 63 volwassenen met een verstandelijke beperking wonen, zich veilig en geborgen voelen en vervulling aan zijn of haar leven kunnen geven. Er wordt zorg en ondersteuning geboden vanuit de Wet langdurige zorg. Daarnaast biedt team Buitenhuizen zorg op maat aan een kleine groep mensen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij wonen kunnen gebruiken. Bij de Okkernoot dragen we samen de volgende kernwaarden uit: liefde, respect, professionaliteit en verantwoordelijkheid.

Veranderende zorg, nieuwe werkprocessen

De Okkernoot is continu in ontwikkeling. Bewoners van de Okkernoot worden ouder en de zorgbehoefte en complexiteit neemt toe. Van veel bewoners waren de geïndiceerde zorgprofielen niet meer passend. In 2021 zijn daarom 22 zorgprofielen aangepast. De werkdruk in de zorg wordt steeds groter door de toenemende zorgzwaarte en krapte op de arbeidsmarkt. De zorgkosten blijven stijgen en dreigen onbetaalbaar te worden. Hierdoor is ook de Okkernoot genoodzaakt om efficiënter samen te werken. Het meerjarenbeleidsplan 2020-2024 volgend, zijn we in 2021 organisatiebreed gestart met het besteden van specifieke aandacht aan het verbeteren van de werkprocessen, het maken van onderlinge verbindingen en het minimaliseren van verspillingen.

Zorgplannen

Wat betreft de zorgplannen tonen externe audits aan dat we de afgelopen jaren kleinere, ontwikkelingsgerichte doelen zijn gaan formuleren. Dit wordt gezien als een verbetering. Desondanks zijn er nog teveel zorgplannen van te lage kwaliteit die bovendien niet structureel ieder half jaar worden geëvalueerd. In de aanpak moet iets veranderen. Halverwege 2021 is de senior Zorgcoach aangesteld, die voorheen werkte als begeleider en zorgplanschrijver. De Zorgcoach heeft een coördinerende rol en is tevens verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering en ondersteuning van begeleiders bij het evalueren en opstellen van een nieuw zorgplan samen met de bewoner. Door begeleiders te bevragen, samen te oefenen en kennis en ervaringen te delen, dienen begeleiders bekwaam te worden in het evalueren en opstellen van plannen samen met de bewoner en diens vertegenwoordigers. De Zorgcoach heeft tevens samen met de Cliëntenraad de implementatie van het cliëntportaal gecoördineerd, waardoor bewoners en een contactpersoon vanaf februari 2022 kunnen meelezen in het eigen zorgdossier.

Onvrijwillige zorg

De onvrijwillige zorg die we tegenkomen bij de Okkernoot komt voornamelijk voor 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 bovenal: wat de bewoner op dit moment eigenlijk zelf van die

afpraak vindt. We gaan dan ook actief op zoek naar uitgedoofd verzet. Door het signaleren en aankaarten van mogelijk onvrijwillige zorg is er in 2021 bij 19 bewoners succesvol gezocht naar alternatieven, waardoor onvrijwillige zorg kon worden afgewend. Bij één bewoner wordt onvrijwillige zorg ingezet. Bij de begeleiders en verwanten die betrokken zijn geweest bij het zoeken naar vrijwillige alternatieven ontstaat veel meer besef over het nut en de noodzaak van de Wet zorg en dwang.

De bewoner centraal

Wat kan de bewoner zelf? Wat wil en vindt de bewoner zelf? Op welke manier draagt deze actie bij aan de kwaliteit van bestaan van de bewoner? Als we zeggen dat de kwaliteit van bestaan centraal staat, horen deze vragen in het DNA te zitten van de medewerkers van de Okkernoot. Zo ver zijn we nog niet, maar er worden wel succesvolle stappen gemaakt. En ondanks de strubbelingen die horen bij veranderingen en in een tijd waarin beperkende coronamaatregelen van kracht waren, hebben onze bewoners zich het afgelopen jaar ontwikkeld.

Sinds 2019 krijgen oudere bewoners huiskameractiviteiten aangeboden die wij de Zinnvolle dag noemen. De Zinnvolle dag heeft ervoor gezorgd dat oudere bewoners en hun verwanten ruimte ervaren om te kunnen stoppen met dagbesteding, doordat ze kunnen deelnemen aan activiteiten in een veilige en vertrouwde setting, dichtbij huis. In 2020 kregen we inspirerende feedback tijdens de externe visitatie van het kwaliteitskader. In deze feedback werd geadviseerd om de activiteiten bij de zinnvolle dag uit te breiden met specifieke doelgerichte activiteiten waardoor het eigen initiatief, de zelfwaardering en betrokkenheid van de bewoner bij het wonen verder gestimuleerd kan worden. Hierin zijn waardevolle stappen gemaakt. Steeds meer bewoners participeren in het keukenwerk, huishoudelijke werk en buitenwerk.

De huidige opzet waarin we ernaar streven dat de bewoners een fijne dag hebben, zal worden doorontwikkeld naar een opzet waarbij bewoners worden gestimuleerd tot het doen van zinnvolle, ontwikkelingsgerichte activiteiten. Steeds meer bewoners zijn overdag thuis om diverse redenen. De Coronalockdown waardoor bij de bewoners thuis activiteiten werden georganiseerd, vormde voor veel bewoners de aanleiding om na de lockdown parttime naar dagbesteding of werk te gaan. Deze nieuwe balans geeft veel bewoners rust en er ontstaat tevens ruimte voor nieuwe ontwikkelingen, zoals samen koken op groepen. Tegelijkertijd vraagt het een nieuwe visie en aanpak van de organisatie van activiteiten, zorg en ondersteuning op de Okkernoot gedurende de dag. De groep kwetsbare ouderen neemt daarnaast toe en het grootste deel van deze groep verblijft overdag thuis op de Okkernoot. Doordat meer bewoners thuis zijn, verandert de dynamiek in de woningen. Vergeleken met een aantal jaren geleden, toen bijna alle bewoners vijf dagen in de week naar dagbesteding en werk gingen, is het nu veel drukker. Door de toenemende zorgzwaarte en complexiteit van zorg en ondersteuning wordt er bovendien meer

gevraagd: van de bewoner, diens verwanten en de medewerkers. Medische zorgvragen nemen toe, mede ten gevolge van Corona en het ouder worden van een grote groep bewoners. Daarmee nemen ook de bezoeken aan specialisten en andere zorgprofessionals toe.

Bij de Okkernoot is er een kleine, vaste kern van verwanten en vertegenwoordigers die zich actief betrokken opstelt bij de ondersteuning. Kijkend naar de toenemende zorgzwaarte en werkdruk, ligt er een grote uitdaging voor medewerkers van de Okkernoot om ook met de overige verwanten en vertegenwoordigers actief samen te werken om op alle vlakken zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan bewoners.

De Cliëntenraad heeft in samenwerking met het managementteam, senior Zorgcoach, senior Trajectcoach wonen en werk en de orthopedagoog in het najaar bijeenkomsten voor verwanten en vertegenwoordigers georganiseerd om onderwerpen zoals indicatiestelling, wet zorg en dwang, zorgplannen en evaluaties, vergrijzing en huisvesting te bespreken. Tijdens deze bijeenkomsten is tevens kennis gedeeld met ouders en vertegenwoordigers van belangstellenden om bij de Okkernoot te komen wonen. Ook is er geïnventariseerd waar hun behoeften en wensen liggen en welke ideeën zij hebben.

Er zijn positieve berichten gekomen naar aanleiding van deze bijeenkomsten en er zijn aandachtspunten naar voren gekomen waar de Okkernoot aan zal gaan werken:

- Betere communicatie tussen ouders en vertegenwoordigers en het management-team
- Begeleiders zouden beter en eerder moeten communiceren om ruis te voorkomen.

Veiligheid in zorg en ondersteuning

De Okkernoot wil in een veilige en stimulerende omgeving kwalitatieve zorg bieden op een verantwoorde manier, in dialoog met de bewoner, diens verwanten en medewerkers. Het analyseren van risico's op de werkvloer voor medewerkers en bij het wonen voor bewoners, leidt jaarlijks tot verbeteracties. Desondanks worden ieder jaar meer incidenten gemeld. Medicatie gerelateerde incidenten komen het vaakst voor. De interpretatie van deze stijging blijft lastig. Is de meldbereidheid vergroot en worden incidenten gemeld die voorheen niet gemeld werden? Zijn er daadwerkelijk meer incidenten? De cijfers zijn bovendien onderhevig aan sterke invloeden van individuele bewoners doordat de Okkernoot een kleine organisatie is.

Teamontwikkeling

Terugblikkend op 2021 kunnen we niet anders zeggen dan dat er keihard gewerkt is en de eerste vruchten van nieuwe ontwikkelingen worden geoogst. Het werken aan teamontwikkeling en werkprocessen met het Talentenpaspoort als basis, kenmerkt het afgelopen jaar. Er is met name aandacht besteed aan het naar boven krijgen van onderstromen om toe te werken naar een veilige werkomgeving waar medewerkers hun eigen drijfveren, denkstijlen en talenten kennen, en die van elkaar. Deze veilige

basis is essentieel om met elkaar op een duurzame wijze werkprocessen en de kwaliteit van zorg en ondersteuning te blijven verbeteren.

In 2021 zijn vaste basisscholingen aan bod gekomen voor alle begeleiders: BHV en medicatieveiligheid. Daarnaast heeft bijna driekwart van de begeleiders het online leertraject over de Wet zorg en dwang afgerond. Alle teams hebben meerdere intervisiemomenten gehad. Zeven van de 66 medewerkers combineren in 2021 hun werk met een deeltijd MBO of HBO opleiding, gefaciliteerd door de Okkernoot. Dat komt neer op bijna 10%. De laatste jaren zijn meer medewerkers in loondienst zich aan het doorontwikkelen en begeleiden we meer BBL-leerlingen. Al doende leren en professionaliseren we als erkend leerbedrijf.

Een goede balans tussen werk en privé is een essentiële opgave voor de zorg. Het ziekteverzuim en werkdruk zijn hoger dan ooit. Er is op dit moment krapte op de arbeidsmarkt en een enorm tekort aan zorgpersoneel wordt voorspeld. In het kader van duurzame inzetbaarheid van medewerkers zullen we in 2022, naast het opvolgen en richting geven aan de werkprocessen, tijd maken voor jaargesprekken. Hiermee willen we vanuit het werkproces horen waarin het managementteam kan faciliteren en zijn de jaargesprekken bedoeld om de werk/privébalans en persoonlijke ontwikkelmogelijkheden te bespreken.

Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
AVG	Arts voor verstandelijk gehandicapten
BBL-leerling	Beroepsbegeleidende Leerweg (deeltijd studeren, combinatie werken-leren)
BHV	Bedrijfshulpverlener
BOL-leerling	Beroeps Opleidende Leerweg (voltijd studeren)
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CR	Cliëntenraad
Cvp Wdz	Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang
Driehoek	Samenwerking tussen bewoner, verwanten en/of vertegenwoordiger en medewerkers
ECD	Elektronisch cliëntendossier
ESS	Employee Self Service
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
LEAN-methodiek	Samengevat is het een methode die zich bezighoudt met het elimineren van verspillingen binnen processen om deze zo te optimaliseren
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Meldingen incidenten cliënten
MT	Managementteam
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
OR	Ondernemingsraad
PBL	Persoonlijk Budget Levensfase
RI&E	Risico Inventarisatie en Evaluatie
SMART	Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden
VGN	Vereniging gehandicaptenzorg Nederland
VG	Sector Verstandelijk Gehandicapt (bij zorgprofielen)
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wzd	Wet zorg en dwang
Wzd-functionaris	Wet zorg en dwang functionaris
Zzp'er	Zelfstandige zonder personeel

Colofon

Projectleiding en eindredactie
Anouk Peters-Luteijn

Tekstredactie en vormgeving
Anouk Peters-Luteijn
Tekstbureau Helder

Fotografie
De Okkernoot
Maartje de Smit

Fotoverantwoording

Foto's van bewoners en medewerkers van de Okkernoot die opgenomen zijn in dit Kwaliteitsrapport, zijn gemaakt en gepubliceerd met toestemming van de betreffende medewerkers en bewoners en/of vertegenwoordigers.



© Uitgave van Stichting de Okkernoot, mei 2022.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Vanuit het hart, gewoon doen!

