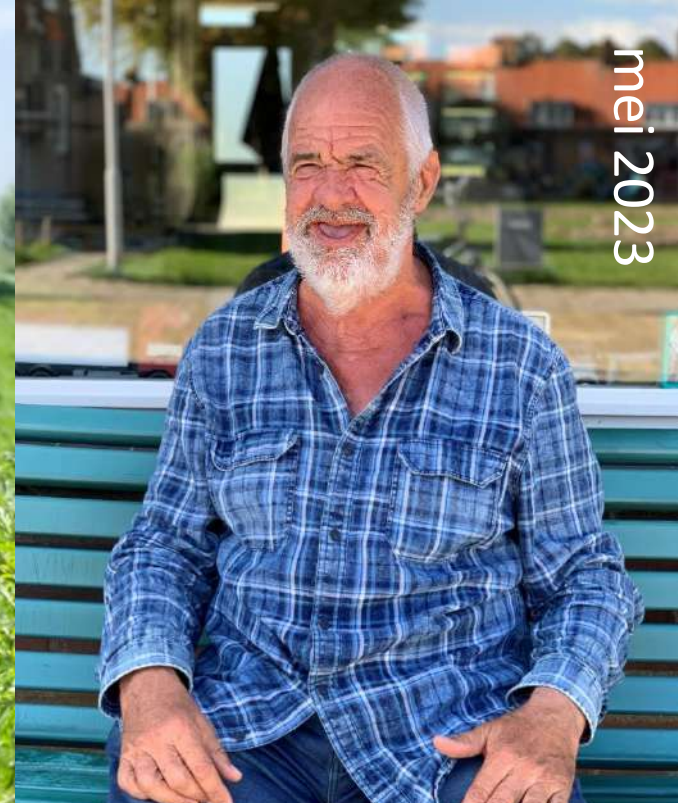


mei 2023



KWALITEITSRAPPORT 2022



de Okkernoot

Laten we samen successen vieren,
koesteren wat goed is,
veranderingen bestendigen
en altijd in ontwikkeling blijven

Colofon



de Okkernoot

De Okkernoot is een warme, professionele, persoons-gerichte zorgorganisatie voor volwassenen met een verstandelijke beperking.

Dit Kwaliteitsrapport 2022 van Stichting de Okkernoot wordt digitaal verspreid onder bewoners, eerste contactpersonen, vrijwilligers, medewerkers en relaties van de Okkernoot.

Projectleiding en eindredactie
Anouk Peters-Luteijn

Tekstredactie en vormgeving
Anouk Peters-Luteijn
Tekstbureau Helder

Fotografie
De Okkernoot

Foto coverblad
Ronald op Rock voor Specials, Karin en Brian voor de weide aan de Russchevlietstraat en Pierre op een bankje in de zon.

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

© Uitgave van Stichting de Okkernoot, mei 2023
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

2	Voorwoord	28	Artikel De ouder wordende mens met Downsyndroom en dementie
3	Bestuurlijke reflectie	29	Anticiperen op de toekomst
5	Praatkaart	30	Veranderende zorgvraag
5	Kwaliteit bij de Okkernoot	31	Artikel Het groeit en bloeit in de moestuin
6	2022	32	Samen werken bij de Okkernoot
7	2023	33	Interview Stefan
8	Interview Co	34	Veiligheid in zorg en ondersteuning
9	Kwaliteit van zorg	36	Analyse Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)
11	Interview Adrie	37	Interview Rosan, Ingrid en Ellen
12	Een zorgplan waar de bewoner trots op is	39	Teamontwikkeling
15	Interview Arjen en Loes	41	Medewerkers
16	Eigen regie	43	Communicatie
20	Interview Michel	44	Kritische reflectie van de Ondernemingsraad
21	Wet zorg en dwang	45	Kritische reflectie van de Cliëntenraad
22	Visie op onvrijwillige zorg	46	Contactgegevens
23	Gegevens en analyse		
24	Interview Melissa		
25	De bewoner centraal		
25	Sociaal netwerk		
26	Samenwerken in de driehoek		
27	Participatie en zinvolle activiteiten		
28	Vrijwilligers		

Voorwoord

Dit is het zesde kwaliteitsrapport van de Okkernoot. Met dit rapport sluiten we het *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022* af. Dit kwaliteitskader is een document met afspraken over wat goede zorg is. Vanaf 2023 werkt de Okkernoot met de geactualiseerde versie van het kwaliteitskader: *Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028*.

Van *kader* naar *kompas* ... dit representeert een nieuwe insteek. Een kompas helpt bij het bepalen van de richting van de bestemming, vanuit het hier en nu. De Okkernoot is een lerende organisatie. We kijken vaak vooruit: Waar willen we naartoe? Wat kan beter? We kijken ook regelmatig terug. Immers: om te leren, moet je reflecteren. De afgelopen jaren zijn veel van onze doelen gerealiseerd bij bewoners, medewerkers en in de hele organisatie van de Okkernoot.

Het harde werken was én is niet voor niets. Tijdens de interne en externe audits, externe visitaties van het Kwaliteitsrapport en bij een locatiebezoek van de inspectie werden de positieve ontwikkelingen opgemerkt. Het valt de externe partijen op dat de Okkernoot in staat is om zich transparant, kwetsbaar en reflecterend op te stellen en dat wordt zeer gewaardeerd. Daarnaast mag er meer aandacht zijn voor het bestendigen van ingezette veranderingen en het vieren van successen. Er zijn en blijven altijd verbeterpunten waar de Okkernoot zich hard voor maakt, zodat de Okkernoot een fijne woon- en werkplek blijft voor bewoners en medewerkers.

In deze laatste versie van het Kwaliteitskader 2017-2022 blikte de Okkernoot bewust terug op de ontwikkelingen die plaatsgevonden hebben tussen 2017 en 2022. Er zijn zoveel dingen gedaan waar we trots op zijn. Veranderingen die niet in één jaar passen, maar een opbouw van meerdere jaren kennen. Veranderingen waarvan we nu de resultaten zien. De Okkernoot blijft gestaag koers varen en zal blijven anticiperen op de ontwikkelingen binnen én buiten de Okkernoot.

Waar komen we vandaan? Waar staan we nu? En waar willen we naartoe? Het Kwaliteitsrapport van 2022 vormt een moment van bezinning om met hernieuwde energie samen haalbare plannen te maken voor de toekomst.

We wensen je veel leesplezier!

Reflecties

Het Kwaliteitsrapport 2022 is besproken met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Dit rapport begint met de reflectie van de Bestuurder. Achterin het rapport zijn de reflecties van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad te vinden. Hierin geven zij aan of zij de inzichten delen en welke verbeteringen zij voorstellen.

Interactief

Dit Kwaliteitsrapport 2022 verschijnt alleen digitaal. Sommige onderdelen in dit rapport zijn interactief. Dat betekent dat er achter een aantal afbeeldingen in dit rapport meer informatie te vinden is, zoals een filmpje, animatie of interview.

Je herkent deze interactieve afbeeldingen aan dit symbool:



Bestuurlijke reflectie

De wereld om ons heen verandert snel. Er wordt van ons verwacht dat we als organisatie meeveranderen en hierin onze verantwoordelijkheid nemen. De Okkernoot stelt de bewoner centraal in de zorg die we bieden, tegelijkertijd dienen we aan wet- en regelgeving te voldoen en willen we anticiperen op de toekomst. In dit Kwaliteitsrapport is te lezen hoe de Okkernoot navigeert binnen deze veranderende wereld.

Inhaalslag

Als we terugkijken naar vorig jaar, maar ook naar de voorgaande jaren, dan kunnen we concluderen dat we een behoorlijke inhaalslag hebben moeten maken. Wat in de meeste gehandicaptenorganisaties al een gewoengoed was, was binnen de Okkernoot niet zo gewoon. Zo hadden we te maken met achterstallig onderhoud op het gebied van zorgplanevaluaties, die we van één keer per jaar dienden op te schalen naar twee keer per jaar. We hebben ook flink moeten inhalen op het gebied van scholing en ontwikkeling, wat we hebben gedaan via het scholingsbeleid zoals o.a. BHV, Medicatieveiligheid, methodieken 'Argos', 'Geef me de vijf!', 'Ervaringsordening' en 'LEAN'.

Wet- en regelgeving en adviezen

Er is veel werk verricht door de gehele organisatie om tegemoet te komen aan de eisen van de overheid en het zorgkantoor. Het bestuur, Managementteam, de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht hebben alle benodigde wet- en regelgeving tot zich genomen, samen met de adviezen van externe organisaties en het ingehuurd organisatiebureau. We hebben een plan van aanpak gemaakt en zijn gestart met de zaken die prioriteit hadden. Gedurende de afgelopen jaren hebben we heel veel kleine en daardoor ook heel veel grote stappen gezet. Dit heeft aanvankelijk een grote wissel getrokken, want in het verleden – voor 2020 – werden medewerkers weinig tot niet gestimuleerd om zich te ontwikkelen. Het wennen aan altijd blijven ontwikkelen en de professie van ons mooie vak bijhouden, was voor velen nieuw en daardoor intensief. Het behalen van mooie resultaten en het zien van de ontwikkeling bij de bewoners, die voor ons centraal staan, is een bevestiging dat de Okkernoot via de noodzakelijke inhaalslag met trots kan zeggen dat er binnen de wettelijke kaders goede, kwalitatieve zorg aan-

geboden wordt. Enkele voorbeelden die zowel de gemaakte inhaalslag als de ontwikkeling en vooruitgang in de afgelopen jaren illustreren, zijn:

[1] Voorheen hadden vier collega's een BHV diploma, nu hebben alle (assistent) begeleiders een BHV diploma. Alle overige medewerkers zijn tevens in de gelegenheid gesteld om hun BHV diploma te halen. Deze diplomering is belangrijk omdat de inhaalslag onder andere is gestoeld op het vergroten van veiligheid en deskundigheid.

[2] Eén van onze teams is samen met de moeder van een bewoner een traject gestart in samenwerking met het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE). Dit is voor iedereen heel leerzaam geweest. Het samen aangaan, het samen leren en het samen doen stond centraal in de zorg rondom deze bewoner.

[3] Tot 2020 werd één keer per jaar een zorgplan geëvalueerd. Veel persoonlijk begeleiders zagen het nut en de noodzaak niet in om samen met de bewoners het zorgplan van de bewoner bij te stellen. Sterker nog: er waren vaak geen bewoners aanwezig bij het evalueren van deze plannen. Bewoners gaven aan dat zij het (te) spannend vonden en de evaluatie als een rapportbespreking ervoeren. Door in afstemming met de Cliëntenraad de zorgplanbespreking op allerlei vlakken aan te passen, denken nu veel bewoners mee, begrijpen ze wat erin staat en is het zorgplan echt van hen.

In dit Kwaliteitsrapport zijn meer voorbeelden te vinden in de vorm van artikelen en interviews die gehouden zijn met bewoners, verwanten en medewerkers. Hier is te lezen hoe ontwikkelingen concreet in de praktijk tot uiting komen en hoe bewoners en medewerkers dit beleven.

“... altijd blijven ontwikkelen en de professie van ons mooie vak bijhouden ...”

Samenwerken

Het is fijn en noodzakelijk dat steeds meer ouders en/of contactpersonen nauw betrokken zijn bij de zorg van hun naaste. Collega's willen vanuit hun 'zorghart' graag iedereen tevreden maken en houden. Ondanks dat de relatie met ouders en contactpersonen goed is, worden we ook geconfronteerd met onze handelingsverlegenheid. Samenwerken in een gelijkwaardige driehoek met ouders zit niet automatisch in ons DNA. Alles overnemen was voorheen gebruikelijk. Dit komt nog voort uit de Gezinsvervangend tehuis-mentaliteit. Dit tijdperk is echter voorbij en we streven naar zoveel mogelijk eigen regie van de bewoners. Daarnaast hebben we ook te maken met verzwaarde zorgvragen: huidige bewoners worden steeds ouder en kwetsbaarder, nieuwe bewoners hebben vaak hogere indicaties dan voorheen. Alles overnemen is vanwege de aard van de zorgvraag nu en in de toekomst niet houdbaar. We merken dat de ouders/verwanten van nieuwe en meestal jonge bewoners graag willen samenwerken. Vanaf het begin worden er direct constructieve samenwerkingsafspraken gemaakt.

Verbinding en beweging

Het komende jaar zullen we ons blijven ontwikkelen. We merken namelijk dat als de organisatie zich ontwikkelt, ook de collega's én hierdoor ook de bewoners zich ontwikkelen. Een mooi voorbeeld hiervan zijn de bewoners van de Russchelvlietstraat: zij wassen, koken en doen boodschappen. Dit werd voorgaande jaren vóór hen gedaan. Nu doen ze dit soms zelfstandig daar waar het kan en daar waar begeleiding nodig is, wordt deze begeleiding gegeven. Trots zijn we op de medewerkers en bewoners die dit in goede samenwerking met elkaar hebben weten te bereiken. Dit soort ontwikkelingen leveren een positieve en inspirerende beweging op in de organisatie. We komen verder door naar elkaar te kijken, van elkaar te leren en nieuwe dingen uit te proberen. Samen Verder is dan ook vanuit die gedachte gekozen als het jaarthema van 2022. Het thema van het jaarplan voor 2023 is Samen Doen en dat is precies wat we van plan zijn: in verbinding met elkaar leren, ontwikkelen, groeien en warme, kwalitatieve zorg bieden aan de bewoners.

Met vriendelijke groet,

Martin Schoolmeester
Raad van bestuur

Kwaliteitsrapport voor bewoners en cliënten

Voorgaande jaren werd een versie van het Kwaliteitsrapport voor bewoners en cliënten gemaakt met B1-taal en pictogrammen. Dit jaar hebben we een filmpje gemaakt waarin we in woord en beeld vertellen over het Kwaliteitsrapport 2022.

We zijn benieuwd naar de feedback op het filmpje en we horen graag van de bewoners en cliënten of we dit volgend jaar weer zo gaan doen en of er nog tips en aanwijzingen zijn voor eventuele verbeteringen.

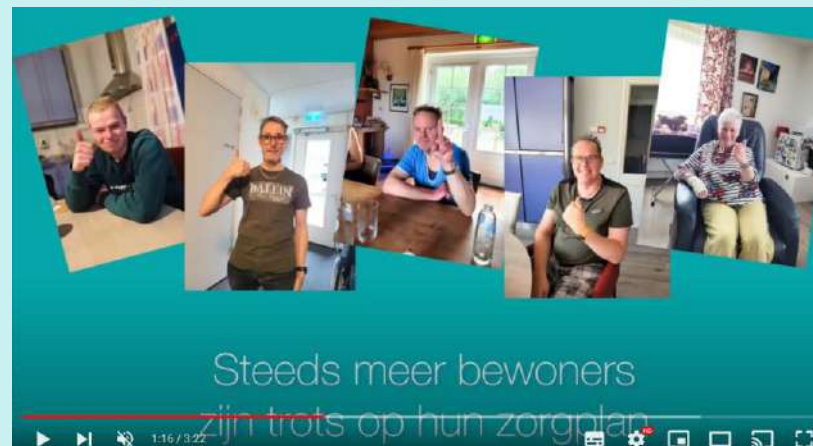


Foto: Fragment uit het filmpje over het Kwaliteitsrapport

Nieuwsgierig naar het filmpje?
Klik dan op het handje.



Praatkaart

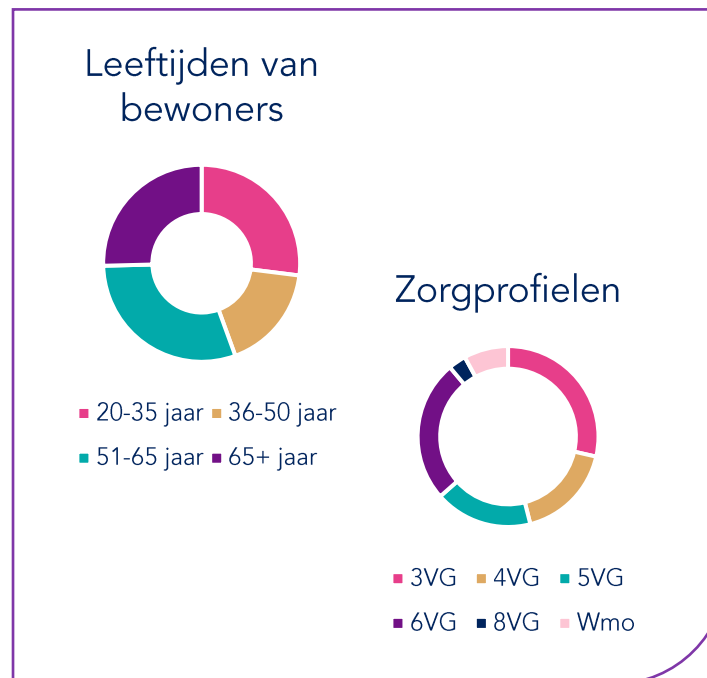
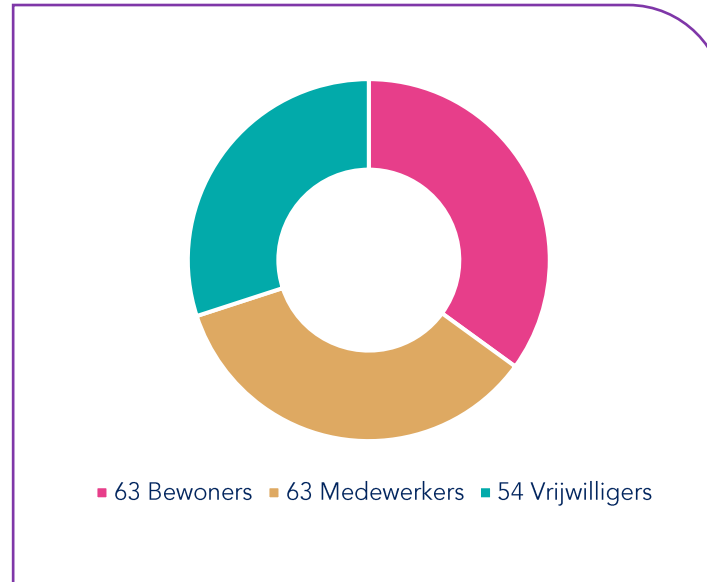
Kwaliteit bij de Okkernoot - Korte samenvatting -

De Okkernoot is een warme, professionele, persoonsgerichte zorgorganisatie voor volwassenen met een verstandelijke beperking.

Liefde en respect voor mensen met een verstandelijke beperking, hun familie en vrienden, vormen het hart van de organisatie. Dit geldt ook voor alle medewerkers bij de Okkernoot, we gaan met liefde en respect met elkaar om.

De Okkernoot is een lerende organisatie.

We bieden ondersteuning op maat, gebaseerd op de persoonlijke factoren en omgevingsfactoren van iedere individuele bewoner.



De begeleidingsstijl ontwikkelt door. Van *zorgen voor* naar *zorgen dat* naar *zorgen met*. In de driehoek: met de bewoner, diens verwanten of vertegenwoordigers en de zorgprofessionals.

In teams streeft de Okkernoot naar een gezonde mix van talenten, drijfveren en denkstijlen.

De Okkernoot heeft geen behandel erkenning en begeleidt relatief geen of weinig bewoners met ernstige psychiatrische problematiek, structurele agressie, verslavingszorg, complexe verpleegzorg, enzovoort.

Alles *samen* vanuit onze kernwaarden: *liefde, respect, professionaliteit en verantwoordelijkheid*.

“De Okkernoot is een lerende organisatie.”

Praatkaart

2022 - Hier zijn we trots op

Als kleinschalige zelfstandige organisatie biedt de Okkernoot kwalitatief goede zorg. De kwaliteit van zorg en ondersteuning evenals de continuïteit van het bestaan van de organisatie maken en dragen we samen met bewoners, medewerkers, verwanten en vertegenwoordigers.

De Okkernoot leert elke dag.

Bewoners en medewerkers hebben de ruimte om te ontwikkelen en doen dat ook. De participatie en eigen regie van bewoners vergroot zichtbaar. Het stimuleren van interne mobiliteit trekt nieuwe medewerkers aan en maakt de Okkernoot aantrekkelijk voor de huidige medewerkers.

Steeds meer bewoners zijn trots op hun zorgplan.

De lijntjes tussen het Managementteam, de Ondernemingsraad en Cliëntenraad zijn kort. De OR heeft sinds 2022 twee nieuwe leden. De CR organiseert themabijeenkomsten, de zogeheten 'denktank'. Hier vormen ze met verwanten en vertegenwoordigers adviezen aan de bestuurder, zoals over het wasbeleid en dagbesteding.



zorg

autonomie



plichtsbesef

ontwikkeling



Ook in tijden van Corona en met personeelstekorten lukt het om doorlopende zorg te realiseren. Dit door de gezamenlijke inspanning van de roosteraars, senior begeleiders, begeleiders en het Managementteam.

De Okkernoot zet actief in op het binden, boeien en behouden van medewerkers. De inzet van het Talentenpaspoort bij de werving geeft direct zicht op de drijfveren en talenten van nieuwe collega's. Sinds 2022 is er een inwerkprogramma dat nieuwe collega's stap voor stap begeleidt tijdens hun inwerkperiode. De doorgroeimogelijkheden, studiekansen en korte lijntjes maken de Okkernoot een interessante werkplek. En laten we de aanwezigheid van de leukste en liefste bewoners van Zeeland niet vergeten!

Sinds 2022 wordt jaarlijks het goede gesprek aangegaan tussen medewerkers en de leidinggevende middels de praatkaart.

Vanaf het begin heeft de Okkernoot de Wet zorg en dwang omarmd. Het biedt nieuwe inzichten over onvrijwillige zorg en helpt ons om onvrijwillige zorg actief te bespreken en te verminderen met de driehoek.

Teams werken methodischer vanuit de LEAN-methodiek. Fysieke whiteboards worden per team ingezet voor overdracht, verbeteren en verbinding in het team.

Praatkaart

2023 – Dit staat op de planning

Doelen SMARTI formuleren, werken volgens een PDCA-cyclus*... Er zijn veel verschillende termen die worden gebruikt om structureel te blijven ontwikkelen en verbeteren. Het helpt daarbij als je weet welk doel je hebt. De Okkernoot werkt daarom met een Strategisch meerjarenbeleidsplan 2020-2024. *Waar willen we naartoe?* Dit plan wordt ieder jaar uitgewerkt in een concreter Jaarplan. *Wat gaan we doen om doelen te bereiken?* De acties uit de jaarplannen zijn ook weer verweven in het jaarlijkse Kwaliteitsrapport. Hierin reflecteren we. *Wat gaat goed? Wat kan beter?* De focus ligt daarbij op: verbeteren en ontwikkelen in haalbare stappen, want dan ga je samen vooruit.

***SMARTI:** Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden en Inspirerend.
PDCA: Plan - Do - Check - Act

2023 - Dit gaan we beter doen

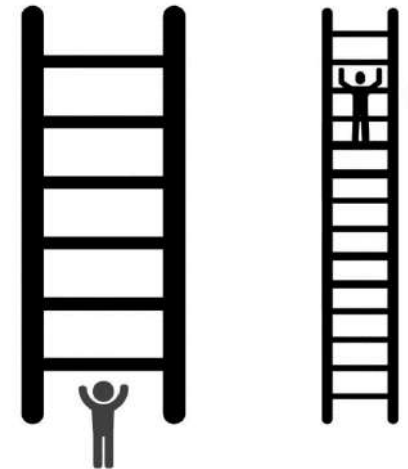
- Het vrijwilligersbeleid implementeren
- Duurzame inzetbaarheid van medewerkers vergroten
- Overstappen naar een nieuw, gebruiksvriendelijker ECD
- Medicatieveiligheid vergroten
- Deskundigheidsbevordering op het gebied van ADL-zorg bij begeleiders
- De Planning & Control Cyclus vereenvoudigen en verbeteren
- Er komt een nieuw wasbeleid

2023 - Hier gaan we mee aan de slag

- De resultaten van de ingezette veranderingen vieren en bestendigen
- Een werkplan maken op basis van het strategisch vastgoedplan
- Visie en beleid op dagbesteding opstellen
- Verzuim verlagen
- De startpositie bepalen en twee kanslijnen in concrete stappen uitwerken
- ARBO-beleid actualiseren
- Roosteren volgens het handboek en verspillingen in het roosteren opsporen en verbeteren
- Verdere mogelijkheden onderzoeken om methodischer te werken

2023 - We houden blijvende aandacht voor

- Het vergroten van de eigen regie bij bewoners
- Het zorgplan samen met iedere bewoner en diens netwerk opstellen
- Drienamiek: samenwerken in de driehoek van bewoner, familieleden en professional



“Verbeteren en ontwikkelen in haalbare stappen, want dan ga je samen vooruit.”

Interview

Een gesprek over ideeën delen en zelf zaken oppakken

Co van Es woont op zichzelf bij de Okkernoot en wordt begeleid door medewerkers van team Buitenhuizen. Hij is graag buiten en zijn handen gaan jeuken wanneer hij ruimte voor verbetering ziet. Co voelt de ruimte om zijn ideeën te delen en zaken op te pakken. Voor dit Kwaliteitsrapport vertelde Co aan Carmen van Holle, senior Trajectcoach Wonen & Werken, over wat hij bij de Okkernoot oppakt.

“Het was december 2021, het kantoor van het secretariaat was verhuisd. Maar ik zag nog een enorme bende met papier en verpakkingsmateriaal liggen. Ik zag dat Emmie, die bij het secretariaat werkt en klusjes coördineert, wel wat hulp kon gebruiken. Ik was niet bang om mijn handen uit de mouwen te steken en dacht: ‘Ik zal dat eens aanpakken!’. Sindsdien kom ik bij het nieuwe kantoor aan de Rembrandt van Rijnstraat regelmatig kijken of alles nog goed wordt bijgehouden.

Daarna zag ik tussen kerst en oud en nieuw dat de schuren op de Prins Bernhardstraat overvol stonden. Ik vond dat er weleens opgeruimd kon worden. Het moest echt aangepakt worden. Alles wat weg kan, weg doen, want er komen ook steeds meer fietsen en dergelijke bij.

Ik kwam met een plan en samen met Hannelore, senior van het keukenteam, ging ik aan de slag om alles netjes te houden en te sorteren.



Foto: Co



Foto:
Co en Emmie in overleg

Miranda, bewoner van de Russchevliet, hielp ook mee. Het kluskantoor werd leeggehaald en toen werd het weer een bende. Toen zei ik: “Ho! Nu is er weer troep, hier moeten we weer aan de slag!” Miranda schoot te hulp. Samen met vrijwilligers hebben we drie karren weggebracht naar de milieustraat. Nu ziet het er goed uit. Ik heb gezegd tegen Emmie en Hannelore: “Wat we zelf kunnen doen, doen we zelf.” Dat is mijn motto. Daar hebben we geen klussers voor nodig en nu kan ik het goed bijhouden.

Als de voorraad aangeleverd wordt, zorg ik dat alles op de goede plek terecht komt en ook blijft. Ik ben trots op het feit dat we dit samen hebben kunnen doen. Ik ben nu inmiddels een jaar verantwoordelijk voor het bijhouden van alles in de schuren en dat kan ik goed.

“Wat we zelf
kunnen doen,
doen we zelf”
– Co van Es

Ik vind het leuk dat we in overleg alles kunnen oplossen en dat ik wat te zeggen heb en mee mag denken en dat werkt perfect! Ik voel me gehoord en trots dat we dat samen kunnen fiksen.”

Groeten, Co van Es

Kwaliteit van zorg

Professionalisering van de werkprocessen achter de zorg en ondersteuning

De Okkernoot werkt hard aan het verder professionaliseren van de zorg, zodat deze beter aansluit bij zorgvragen en ondersteuningsbehoeften van de bewoners. Dit levert mooie resultaten op. Het Strategisch meerjarenbeleidsplan 2020-2024 vormt een belangrijke basis voor de ontwikkelingen bij de Okkernoot.

Dit hoofdstuk bevat een beknopte terugblik op de ontwikkelingen, gerelateerd aan het meerjarenplan.

2019 - Nieuwe bestuurder

In het voorjaar organiseert de nieuwe bestuurder van de Okkernoot een aantal medewerkersbijeenkomsten. De kennis van medewerkers die tijdens deze bijeenkomsten wordt gedeeld, vormt samen met de informatie uit het contact met bewoners, Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht de basis voor het *Strategisch meerjarenbeleidsplan 2020-2024*.

“We willen onze toegewijde vrijwilligers de aandacht geven die zij verdienen.”

2020 - Samen Koers bepalen

De strategische doelen voor 2020-2024 zijn:

- 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.
- Intakeprocedure verder ontwikkelen met een rol voor medewerkers in dit proces.
- Zorgen dat onze bewoners hun mogelijkheden ontwikkelen: ‘zorgen dát ...’ i.p.v. ‘zorgen vóór ...’.
- Efficiënte administratieve verwerking van diverse onderdelen van het werk, zoals registratie en rapportage.
- Strategisch vastgoedplan ontwikkelen.

Het Coronavirus breekt uit. Dit heeft grote impact op de plannen. Tijdens de Coronapandemie besteden begeleiders samen met de gedragsdeskundige aandacht aan de zorgplannen. Er komen ontwikkelingsgerichte doelen, meer vanuit de bewoner geformuleerd.

2021 - Samen Anders

In samenwerking met een verandercoach worden belangrijke stappen gezet in de professionalisering. De focus ligt op het verbeteren van de samenwerking met elkaar. In teams streeft de Okkernoot naar een gezonde mix van talenten, drijfveren en denkstijlen. Inzicht ontstaat door het gebruik van het Talenten-paspoort.

De Okkernoot faciliteert begeleiders in het werk, met als doel de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren en werkdruk te verminderen. Alle begeleiders ontvangen een persoonlijke laptop. Daarmee werken zij vanuit de gemeenschappelijke huiskamers en bij bewoners, in plaats van op kantoor. Aanvankelijk wordt terughoudend gereageerd op deze aanpassing. Veranderingen hebben tijd nodig om te landen in de organisatie. Aan het einde van dit jaar wordt het gebruik van de laptops positief beoordeeld of zelfs als onmisbaar aangemerkt.

Een andere grote verandering is het ontstaan van functie-differentiatie bij de Okkernoot. Teams krijgen een meewerkende senior begeleider, die meer coördinerende taken oppakt. Niet bij alle teams lukt het om een senior begeleider te vinden. Dit bemoeilijkt de ontwikkelingen, want hierdoor missen teams een aanspreekpunt.

2023 - Samen Doen

De tijd is aangebroken om de focus te leggen op het bestendigen van wat goed gaat. De Okkernoot oogst wat gezaaid is en gaat met hernieuwde energie door. De doelen van het jaarplan 2023 komen overeen met de verbeterplannen in dit Kwaliteitsrapport.

2022 - Samen Verder

Het jaar staat in het teken van werkprocessen in beeld brengen, verspillingen traceren, verspillingen elimineren en werkprocessen verbeteren, implementeren en borgen. In de teamsessies worden handvatten vanuit de LEAN-methodiek ingezet om werkprocessen methodisch te verbeteren.

Teams werken met digitale en fysieke whiteboards. In de digitale whiteboards ligt de focus op planning en taakverdeling gedurende het kalenderjaar. De fysieke whiteboards worden met name ingezet voor overdracht. Hier zijn de belangrijkste taken op korte termijn te vinden. En ook de ervaren werkdruk en het werkplezier. Beide whiteboards bieden ruimte om verbeterpunten te blijven signaleren en oppakken.

In het eerste kwartaal start team Buitenhuizen met vaste looproutes. Hierdoor ontstaat een gelijkwaardige verdeling van de contactmomenten, op basis van het zorgprofiel. Door alle contactmomenten met bewoners te registreren, leert de Okkernoot hoe vaak en hoe lang individuele bewoners contact willen met begeleiders. Er vinden meerdere evaluatiemomenten plaats. De nieuwe werkwijze bevalt zowel bewoners als begeleiders goed. Blijven evalueren blijft belangrijk, doordat de ondersteuningsbehoeften van bewoners op korte tijd soms snel veranderen.

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. Corona, langdurig ziekteverzuim, openstaande vacatures en wisselingen in de teams hebben impact op het rooster. Hierdoor lukt het niet om volgens het roosterhandboek te werken volgens een basisrooster met 80% van de contracturen.

Interview

Een gesprek over betrokkenheid bij de eigen zorgplanbespreking

Door allerlei kleine en grote aanpassingen rondom de zorgplannen zijn veel meer bewoners nu actief betrokken bij hun eigen zorgplan. Veranderingen kosten tijd en zijn niet altijd gemakkelijk. Senior zorgcoach Vicky Lambregts sprak met Adrie, bewoner van de Voorhuiskamer, en zijn zus over de veranderingen rondom de zorgplanbespreking.

Er verandert veel, ook de zorgplanbespreking. Daarin heb je grote stappen gemaakt. Kun je daar wat meer over vertellen? Hoe ging het vroeger en hoe gaat het nu?

Vroeger was ik niet bij de bespreking zelf. Het werd wel voor- en nabesproken. Begeleiding deed dat met mij en mijn zus. Toen kwam de verandering dat ik wel aanwezig ben bij de zorgplanbespreking. Eerst vond ik dat allemaal maar 'flauwekul', sorry dat ik dit zo zeg en zag ik er erg tegenop. Ik vond het super spannend allemaal.

De eerste bespreking hebben ze zo voor mij aangepast om me zoveel als mogelijk op mijn gemak te stellen: een 'koffie- en theebransje' zonder papieren erbij. Nu ben ik er al wat meer aan gewend en mogen ze de papieren wel boven halen. De evaluatie wordt op voorhand samen met mij besproken, zo weet ik van tevoren wat er gaat komen. Ik vind het nog steeds erg spannend maar aan het eind valt het altijd steeds reuze mee. Opwinding, eigenlijk voor niets.



Foto: Adrie

Heb je het gevoel dat er voldoende naar je geluisterd wordt tijdens de zorgplanbespreking?
Ja hoor, ik weet dat ik alles mag en kan zeggen. Ik ben een oude man en heb moeite met wennen aan veranderingen en nieuwe mensen. Het liefst van al wil ik alles zoals het vroeger was behouden, maar dat kan niet hè. Er wordt tijdens een zorgplanbespreking goed naar me geluisterd, zowel naar de goede dingen maar ook naar de dingen die ik minder vind of waar ik tegenaan loop, de dingen die ik mis van vroeger. Samen kijken we om zorgdoelen en begeleidingsafspraken op te stellen die me kunnen helpen om mijn leven zo goed mogelijk te maken.

Begrijp je alles wat er gezegd wordt?

Ja hoor, dat gaat goed er worden meestal geen al te moeilijke woorden gebruikt.

Heb je nog tips voor de volgende zorgplanbesprekingen, begeleiding of Zorgcoach? Zijn er dingen die anders kunnen of waar we een volgende keer rekening mee kunnen houden?
De nieuwe medewerkers zijn allemaal stuk voor stuk lieve mensen en ze doen hun best om het mij zo veel als mogelijk naar mijn zin te maken. Ik heb tijd nodig om nieuwe mensen te leren kennen en te vertrouwen. Maar dat komt wel goed, dat heeft tijd nodig, dat is normaal op mijn leeftijd. Ik vind het fijn dat ik de Zorgcoach al jaren ken, dat is vertrouwd en praat makkelijk.

De zorgplanbespreking zoals die nu is, wil ik heel graag zo behouden. Het is een fijne manier zoals het nu gebeurt, in de vertrouwde omgeving van mijn appartement. Ik voel me dan veilig om te zeggen wat ik wil, wat ik belangrijk vind of wat ik nog zou willen. Veranderingen vind ik moeilijk maar gelukkig zijn niet alle veranderingen slecht 😊.

Zus voegt hieraan toe: "Positief is dat Adrie een poos terug zelf kwam met iets wat hij in zijn zorgplan wilde laten zetten. Eerst wist hij totaal niet wat het was, hij vond het maar raar allemaal maar nu gaat hij ook begrijpen hoe het werkt."

"Ik weet dat ik alles mag en kan zeggen"
– Adrie

Een zorgplan waar de bewoner trots op is

Optimalisering van de processen achter het zorgplan

Uit de cliëntonderzoeken uit 2017 en 2020 komt naar voren dat maar enkele bewoners weten wat er in hun zorgplan staat. Veranderingen zijn noodzakelijk om het plan van de bewoner écht van de bewoner te maken. De Cliëntenraad draagt concrete verbeterpunten aan en in overleg wordt het volledige proces rond de zorgplannen herzien.

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de stappen die de Okkernoot sinds 2017 heeft gezet om de bewoner eigenaar te maken van zijn zorgplan. In elk kader vind je per zorgplanthema de fasen die doorlopen zijn in dat proces. Fase C is hierin de huidige situatie.

Inhoud van het zorgplan

FASE A Een zorgplan voor en door professionals.

FASE B Begeleiders stellen meer ontwikkelingsgerichte doelen op, vanuit de wensen en mogelijkheden van de bewoner zelf.

FASE C Ontwikkelingsgerichte doelen en afspraken worden door de bewoner samen in de driehoek opgesteld, met acties voor de gehele driehoek.

Betrokkenheid van de bewoner bij de zorgplanbespreking

FASE A Bewoners hebben een voor- en nabespreking van hun zorgplan. Ze nemen niet of maar kort deel aan de zorgplanbespreking zelf.

FASE B Steeds meer bewoners sluiten aan bij de zorgplanbespreking. Het niveau wordt aangepast aan de bewoner. Er zijn individuele successen.

FASE C Bijna alle bewoners zijn zelf de hele zorgplanbespreking aanwezig. Ze begrijpen wat er besproken wordt en denken actief mee.

Evaluatieformulier

FASE A Het evaluatieformulier is gericht op risicobeheersing en veel te ingewikkeld voor bewoners.

FASE B De bewoner focust in de driehoek op inhoudelijke doelen. De begeleiding vult het evaluatieformulier vooral in als een check.

FASE C In overleg met de CR is het evaluatieformulier vereenvoudigd en ingekort. Het sluit bij de meeste bewoners goed aan. Alleen bijzonderheden op het vlak van risico's, medische zaken, etc. worden met de bewoner besproken.

Locatie van de zorgplanbespreking

FASE A De zorgplanbespreking vindt plaats in een vergaderruimte.

FASE B Veel bewoners kiezen ervoor de zorgplanbespreking in hun eigen appartement te houden.

FASE C Het bevalt bewoners goed om zelf te kiezen waar de zorgplanbespreking wordt gehouden. Dit zetten we zo voort.

Aanwezigen bij de zorgplanbespreking

FASE A Bij de zorgplanbespreking is een grote afvaardiging van de Okkernoot aanwezig. Het begeleidersteam, de manager, teamarts en gedragsdeskundige. Veel bewoners, verwanten en vertegenwoordigers vinden het aantal aanwezigen indrukwekkend.

FASE B De groep professionals wordt kleiner gemaakt. De Okkernoot organiseert naast de zorgplanbesprekingen met een spreekuur met de Arts voor Verstandelijke Gehandicapten om waar nodig complex gedragsmatige en medische onderwerpen te bespreken.

FASE C De aanwezigen bij de zorgplanbespreking zijn: de bewoner, diens wettelijk vertegenwoordiger, de begeleider en de Zorgcoach of Orthopedagoog. De bewoner bepaalt wie verder aansluit.

Eén bewoner, één plan

FASE A Er wordt gewerkt vanuit de visie: wonen en werken of dagbesteding houden we zoveel mogelijk gescheiden.

FASE B De Okkernoot initieert overleggen met bewoners, dagbesteding en familie voor afstemming tussen de zorgplannen. Dit wordt vooral gedaan bij bewoners die nood hebben aan een eenduidige omgang en heldere, vaste afspraken binnen hun netwerk.

FASE C We blijven maatwerk toepassen en organiseren overleggen waar nodig.

Frequentie van de zorgplanbespreking

FASE A Zorgplanbesprekingen vinden jaarlijks plaats. Sommige bewoners hebben meerdere jaren geen zorgplanbespreking gehad.

FASE B Corona vertraagt het plan om vanaf 2020 te starten met twee zorgplanbesprekingen per jaar.

FASE C Zorgplanbesprekingen vinden minstens elk half jaar plaats. Soms vaker, als dit zo is afgestemd met de bewoner en/of de vertegenwoordiging.

Planning van de zorgplanbespreking

FASE A Aan het begin van het jaar wordt een vaste jaarplanning van de zorgplanbespreking gemaakt door de Okkernoot.

FASE B De zorgplanbespreking wordt ingepland in overleg met de driehoek (bewoner, vertegenwoordiging en begeleiding). Dit maakt het voor veel bewoners en vertegenwoordigers toegankelijker om deel te nemen.

FASE C Deze manier van plannen bevalt goed en wordt voortgezet.

“Zorgplanbesprekingen vinden minstens elk half jaar plaats. Soms vaker, als dit zo is afgestemd met de bewoner en/of de vertegenwoordiging.”

Coördinatie van de zorgplanbespreking

FASE A De persoonlijk begeleider is verantwoordelijk voor het gehele zorgplan. Er zitten grote verschillen tussen de wijze waarop begeleiders het zorgplan opvolgen.

FASE B Teams maken werkprocessen inzichtelijk. In plaats van de persoonlijk begeleider, is nu het gehele team verantwoordelijk voor de coördinatie van zorgplanbesprekingen. Een Zorgcoach is aangesteld om begeleiders te coachen om in de driehoek het zorgdossier actueel te houden.

FASE C De functie van senior Zorgcoach krijgt steeds verder vorm. Begeleiders ervaren het positieve effect van de coaching en velen benaderen haar proactief. De kwaliteit van het zorgdossier neemt toe.

Clïëntportaal

FASE A Bewoners kunnen zelf niet inloggen in het ECD. Hiervoor zijn ze afhankelijk van begeleiding.

FASE B Alle begeleiders werken met een eigen laptop in de gemeenschappelijke woonkamers en in de appartementen samen met bewoners. Het aantal bewoners dat een geprinte versie van het eigen zorgplan heeft, neemt toe.

FASE C Samenwerken aan het zorgplan in de driehoek wordt de basis. De implementatie van het cliëntportaal in het eerste kwartaal van 2022 is een logische, essentiële stap. In december 2022 werken 16 bewoners met het cliëntportaal en 44 verwanten en vertegenwoordigers. Zo kan de hele driehoek het zorgplan en belangrijke documenten inzien en rapportages lezen en aanvullen.

2022 – Waar staan we nu?

Een groot deel van de bewoners vindt het leuk om hun zorgplan op te stellen en eraan te werken. Ze kennen en begrijpen de inhoud en komen tussendoor zelf met ideeën voor in hun zorgplan.

De kwaliteit van rapportages is toegenomen na het volgen van het online leertraject Rapporteren van de VGN Academie.

In plaats van het gevoel gecontroleerd te worden, ervaren begeleiders de samenwerking met de senior Zorgcoach als een meerwaarde. Er wordt transparanter gewerkt én meer samen gewerkt. Dat verhoogt kwaliteit.

Helaas zijn er nog verschillen tussen begeleiders in het belang dat wordt gehecht aan werken vanuit het zorgplan. Hierdoor wordt er in sommige gevallen niet of weinig gewerkt aan de in de driehoek gemaakte afspraken en doelen. De aandacht gaat dan naar de waan van de dag. Dit vindt de Okkernoot een belangrijk aandachtspunt.

2023 – Waar willen we naartoe?

We gaan de coaching uitbreiden bij begeleiders die het lastig vinden om te werken vanuit het zorgplan. We gaan onderzoeken hoe er meer methodisch gewerkt kan worden bij de Okkernoot.

Tijdens de zorgplanbespreking plant de driehoek meteen de datum voor de volgende zorgplanbespreking. De bespreking wordt enkel naar voren verzet. Zo is altijd de halfjaarlijkse termijn van de zorgplanbespreking geborgd.

Er zijn bewoners met een matig verstandelijke beperking bij wie het momenteel nog vanzelfsprekend is dat de zorgplanbespreking plaatsvindt tussen begeleiding en de wettelijk vertegenwoordiger. Hier is een meer creatieve 'out of the box' aanpak nodig, om het zorgplan aan te laten sluiten bij de mogelijkheden en wensen van de bewoner. Ook deze bewoners, begeleiders en vertegenwoordigers willen we 'verleiden' om te realiseren dat de bewoner actief meedenkt in zijn eigen zorgplan. Dit gaan we doen door nog meer aandacht te besteden aan de regie van bewoners in de communicatie met elkaar.

Interview

Een gesprek over hoe begeleiding en familie samen leert van het CCE

De Okkernoot en de familie of verwanten van bewoners zijn altijd aan het leren en zoeken naar nieuwe mogelijkheden en oplossingen. Bij Arjen, bewoner van de Voorhuiskamer, merkten we dat er iets moest veranderen en gingen we samen op zoek naar een manier om beter aan te sluiten bij zijn behoeften. We hebben ervoor gekozen om het CCE in te schakelen. Orthopedagoog Emma Peperstraete legt eerst uit wat het CCE is en wat er bij een traject komt kijken. Daarna interviewt Emma de moeder van Arjen, Loes Lensen.

Emma: Het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) is een landelijk centrum dat op aanvraag meekijkt met organisaties op het gebied van inhoudelijke stukken. We hebben een CCE-traject aangevraagd. Dit was een intensief traject waarbij moeder, begeleiding, senior, management, Orthopedagoog en het CCE betrokken waren. In negen sessies hebben we veel geleerd en onze vragen kunnen stellen.

Het CCE-traject is afgerond en de steunpilaren en adviezen zijn gegeven. We hebben beter zicht op de diverse (on)mogelijkheden. Er was medische en praktijkgerichte ondersteuning waarbij we de leer van de Ervaringsordening hebben ingezet van Dorothea Timmers-Huigens. Wij hebben haar in het echt mogen ontmoeten en de leer mogen ervaren. De methode Ervaringsordening houdt in dat je als begeleider de eigen omgeving van personen in kaart brengt d.m.v. een bepaalde ordening.

Hiervoor zijn vier vragen belangrijk: Is hun lichaam veilig? Is de omgeving betrouwbaar? Kennen zij de onderlinge verbinding? Mogen zij zichzelf zijn? We zullen de geleerde kennis blijven toepassen en verder vormgeven in de praktijk. Het traject met Arjen zetten we voort.



Foto:
Loes
en
Arjen

Interview van Emma met Loes.

Loes, hoe heb jij het CCE-traject ervaren?
Ik heb het als zeer zinvol ervaren. Het CCE-traject heeft mij nog meer doen inzien hoe belangrijk het is om aan te sluiten bij Arjen. Op tijd corrigeren of bijsturen, maar ook weer niet overvragen en dwingen. Op zijn niveau vragen en niet overschatten. En eigenlijk vooral: tijd nemen. Tijd nemen om te luisteren als Arjen iets vraagt. En ook tijd nemen als je zelf iets vertelt. Het duurt lang voordat hij het begrijpt.

Welk advies of inzicht is het meest bijgebleven?
De kern van Ervaringsordening is voor mij: duidelijkheid bieden aan Arjen en dit op een nette manier zeggen. Andere inzichten zijn: Iedereen gaat op dezelfde manier om met Arjen. Goed overleg door de begeleiding onderling en met mij is essentieel. Werken via de zorgkaart waarop duidelijke zorgafspraken staan. Complimenten geven als hij iets goed doet. Zorgen voor een rustige omgeving.

Wat was spannend of moeilijk aan het traject? Wat heb je geleerd dat je nog steeds toepast?
Voor mij was het heel intensief en confronterend om alle tafelgesprekken te ervaren en elkaar feedback te geven en zelf feedback te krijgen. De adviezen die ik nog inzet, zijn: Alles goed voorbereiden en niet bang zijn om te vragen wat je wilt weten. Bespreken wat belangrijk is voor je kind. Bij medische vraagstukken of een doktersbezoek altijd bepalen wat er nodig is om een keuze te maken voor je kind.

Samen zijn we nog steeds aan het leren hoe we de adviezen kunnen toepassen. Dit kan en mag, vinden wij als Okkernoot. Wil je daar nog iets over kwijt? Jazeker. Het is heel belangrijk dat alle begeleiding, ook invallers, weten hoe om te gaan met bewoners en hoe te handelen bij overvraging en calamiteiten. Bij wisseling van begeleiding: alles dus goed doornemen. Het is ook van belang om mee te groeien met de zorgbehoeften van de bewoners.

En wat ik heel waardevol en belangrijk vind, is dat ze op de Okkernoot open staan voor vragen en steeds op zoek zijn naar antwoorden op de vraag 'hoe kunnen we de zorg verbeteren waar het nodig is?'

Eigen regie

Samen de vrijheid blijven verruimen

Een impuls van de Cliëntenraad zorgde er in 2016 voor dat de Okkernoot van het thema 'Regie op eigen leven' een project maakte. In bijeenkomsten met bewoners, verwanten en begeleiders werden vragen besproken als: Wat verstaan we onder eigen regie? Waarom vinden we dat belangrijk? Wat doen we nu al goed en willen we behouden? Wat kan er beter? En hoe gaan we nu verder?

Begeleiding stelde vervolgens een *Plan van aanpak* op, dat hiernaast te zien is. Daarmee werd een zaadje geplant voor één van de belangrijkste ontwikkelingen die sindsdien hebben plaatsgevonden. Namelijk: het vergroten van de regie van bewoners. We zijn met een andere bril gaan kijken naar wat we altijd al deden, 'gewoon, omdat we het zo deden' met het doel om de vrijheid te blijven verruimen. Samen met bewoners, hun netwerk en alle medewerkers. Het vergroten van de eigen regie loopt als een rode draad door de veranderingen bij de Okkernoot van de afgelopen jaren.

2016 – Plan van aanpak, door begeleiding opgesteld

"Onze kracht is tevens onze valkuil. Door onze grote betrokkenheid zijn we geneigd te veel te 'zorgen' en bepaalde zaken uit handen te nemen van de bewoner i.p.v. zorgen dát de bewoner (...). We vervallen soms in patronen. Er sluipen vaste gewoontes in. We stellen ons niet altijd meer de vraag: 'Waarom doen we het eigenlijk zo?' Kritisch denken komt dan in het geding. Ook spreken we elkaar er niet altijd op aan wanneer we iets constateren dat wellicht beter of anders kan. Bang om diegene te kwetsen die toch ook zijn best doet. We kunnen meer en beter samenwerken met de bewoner i.p.v. dingen invullen voor de bewoner. Er is extra aandacht nodig voor de dialoog. Eigen regie zal een vast punt worden van de zorgplanbespreking. Bewoners willen we zoveel mogelijk betrekken bij het opstellen van hun eigen zorgplan. Tijd inplannen voor gedegen overleg met de bewoner, ouders en familie (indien die er zijn). In het Plan van aanpak richten we ons op het volgende: **De bewoner staat centraal, we gaan de dialoog aan, bieden ondersteuning en grijpen minimaal in.** Hieronder kun je lezen hoe we het Plan van aanpak concreet willen gaan uitvoeren."

HUIDIGE SITUATIE

We zorgen voor bewoners.

Klein vertrouwd team dat elkaar niet wil kwetsen.

We luisteren en vullen in.

We lopen tegen een bepaalde situatie aan en bepreken dit met het team.

Angst om fouten te maken.

Geen risico's nemen om de bewoner te beschermen.

Afspraken zijn er, zoals: koffietijd, poetsen.

Wij nemen vaak de beslissingen en nemen vaak dingen over, zoals: taxi bellen.

Begeleiding heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

Met gevoel werken.

Ervaren van tijd en werkdruk.

Dagbesteding buitenshuis. Wij bepalen tot welke leeftijd bewoners werken.

GEWENSTE SITUATIE

> We zorgen dat bewoners (...).

> Klein kritisch team dat elkaar in hun waarde laat en professioneel werkt.

> We luisteren, vragen door en vullen daarna samen in en evalueren.

> We verdiepen ons in de situatie en gaan ermee aan de slag. Zoeken naar oplossingen mét de bewoners.

> Fouten maken mag, daar leren we van!

> Risico's aangaan op een verantwoorde manier, zowel begeleiding als bewoners.

> Afwijken van afspraken in overleg en evalueren.

> Samen met bewoners beslissingen nemen en evalueren. De bewoner stimuleren om dingen zelf te doen.

> Verantwoording ook bij de bewoner durven leggen.

> Met een verstandig gevoel werken, methodisch.

> Meer tijd kunnen nemen voor bewoners en minder werkdruk.

> Aandacht daginvulling voor ouders i.v.m. 'pensioen'.

2017 – Creatieve bijeenkomsten

In 2016 brengt de Okkernoot 'Regie op eigen leven' extra onder de aandacht door bijeenkomsten te organiseren om met bewoners, verwanten en begeleiders in gesprek te gaan. Het jaar erop krijgt 'eigen regie' een kleinschalig vervolg in de teams. Teams krijgen de ruimte om zelf invulling te geven aan deze opvolging. Hierdoor ontstaan creatieve bijeenkomsten, samen met bewoners en familie. Sommige teams kiezen ervoor om broers en zussen uit te nodigen, met het oog op de ouder wordende ouders van bewoners op hun locatie. Bij sommige teams leeft het thema meer dan bij andere.

2018 – Bewustwording

De aandacht voor eigen regie van de bewoners blijft. De Cliëntenraad maakt dit een vast agendapunt. In de praktijk blijkt dat voor veel begeleiders de uitdaging ligt om meer te begeleiden 'met de handen op de rug'. Wat vaker zouden vragen mogen worden gesteld als 'Kan de bewoner dit zelf?', 'Brengt dat risico's met zich mee ... en zijn die risico's de moeite waard om te nemen of kunnen we die beperken?'. Dit alles om bij te dragen aan een omgeving waarin de bewoner kan groeien en zich kan ontwikkelen. We zijn namelijk nog steeds geneigd meer te zorgen vóór in plaats van te zorgen dát ... met het gevolg dat begeleiders snel zaken of taken overnemen of oplossen voor een bewoner, in plaats van een situatie te creëren waarin de bewoner het zelf (deels) kan doen. Dit wordt ook opgemerkt in de observaties uit Beelden van Kwaliteit, een methode waarbij het team een spiegel wordt voorgehouden door middel van een observatieverslag. Begeleiders herkennen het ook bij zichzelf. Er ontstaat meer bewustwording. De tijdsdruk die veel begeleiders in hun werk ervaren, speelt ook mee. Hier ligt een uitdaging.

2019 – Aan het denken gezet

Ondanks de aandacht voor eigen regie, is de 'eigen-regie-gedrag-verandering' nog niet optimaal. Daardoor ontstaan er soms ongewenste situaties, zoals: begeleiders nemen voor een heel team, een bewoner of locatie, een besluit. En sommige goede, vanuit bewoners geïnitieerde ideeën verdwijnen. Er bestaan veel groepsregels, vanuit de gedachte dat regels zo eerlijk mogelijk verdeeld zijn tussen bewoners. Door vragen te stellen over de bestaande situatie, worden begeleiders aan het denken gezet. Hoe past een groepsregel, die sommige bewoners in hun zelfredzaamheid of individuele behoeften beperkt, bij de visie van de Okkernoot dat de bewoner centraal staat? Hoe komt het dat begeleiding voor alle bewoners het eten opschept? Waarom wachten bewoners met koffie drinken tot het georganiseerde koffiemoment van tien uur, ook als ze al eerder zin hebben in een bakje?



Foto: Tigo hangt zelf een plank op met hulp van klusjesman Harro

2020 – Concreet vormgeven

Dat de daadwerkelijke invoering van 'Regie op eigen leven' onvolgende doorgevoerd is, wijten we deels aan het feit dat het concept *eigen regie* verkeerd is opgevat. Het idee heerste dat als een bewoner geen zin in een taak had, hij dan zou reageren met 'Ik heb eigen regie, dus ik doe het niet!'. Maar dit is niet de bedoeling van *eigen regie*. We willen juist met elkaar de dialoog aangaan. In 2020 is de regie van bewoners concreter vormgegeven door introductie van het driehoeksoverleg. De Coronapandemie stimuleert om maatwerkafspraken in de driehoek te maken. Waar aan de ene kant de afhankelijkheid van bewoners door de pandemie wordt vergroot, wordt aan de andere kant de eigen regie van individuele bewoners versterkt door de individuele driehoeksafspraken. Onder de medewerkers stappen diverse ambassadeurs naar voren die eigen regie vooropzetten en anderen inspireren. Ook de nieuwe, jonge bewoners die bij de Okkernoot komen wonen, maar ook al een rijk sociaal en zelfredzaam leven hebben, zijn inspirerend. Zij hebben geleerd hun eigen wensen en behoeften duidelijk kenbaar te maken, iets waar begeleiding en medebewoners van leren. Desondanks ligt ook hospitalisatie van jongere bewoners nog steeds op de loer.

Artikel in de PZC over eigen regie bij de Okkernoot

In 2022 stond in de PZC een mooi artikel over de Okkernoot en de eigen regie van de bewoners. Martin vertelt daarin onder andere over Ronald (zie: foto) die het wagenpark van de Okkernoot beheert.

Wil je het artikel lezen?
Klik dan op het handje.



2021 – Verandering van binnenuit

Regie op eigen leven krijgt in 2021 een nieuwe impuls. Bewoners worden steeds meer gestimuleerd om te participeren. Er wordt ruimte gecreëerd waardoor bewoners kleine successtappen kunnen maken. Het keukenteam betreft bewoners in de keukenwerkzaamheden. En ook in de huishoudelijke dienst draaien bewoners mee. De bewoners die participeren, ervaren dit als leerzaam en plezierig en leren hierdoor gelijk ook nieuwe vaardigheden. Het vergroot de eigen regie. Het levert voor alle partijen een positieve energie op en dit straalt positiviteit uit naar iedereen. Het mooie van deze verandering en verbetering is bovendien dat het niet van bovenaf 'opgelegd' is, maar van binnenuit is gekomen.

2022 – Eigen regie is vergroot

Door de gehele organisatie worden successen behaald waarbij de regie van de bewoners zichtbaar vergroot, zoals te zien is bij het werken in de keuken en de huishouding of bij het zelfstandig en samen met begeleiding koken. Enkele bewoners die hun ontwikkelwensen uitspraken, zijn verhuisd binnen of buiten een locatie of verhuisden van een groepswoning naar zelfstandig begeleid wonen. Eigen regie is ook: Bewoners die elkaar helpen met verhuizen, omdat er één een auto heeft en de ander weer goed is in kasten in elkaar schroeven. Bewoners die de voorraden beheren, de kippen verzorgen, de was doen, de menu's typen en uitdelen, het wagenpark van de Okkernoot onderhouden, met auto's van de Okkernoot vuil naar de stort brengen of boodschappen voor de gemeenschappelijke keuken halen. Bewoners die zien dat bepaalde zaken efficiënter kunnen, de ruimte ervaren om dat uit te spreken en het vervolgens zelfs verder oppakken. Bewoners die veranderen van dagbesteding of minder gaan werken, omdat ze dat graag willen. De vergrote regie uit zich niet alleen in 'grote' zichtbare voorbeelden, maar ook in situaties dichtbij de bewoner zelf: het vergroten van zelfstandigheid bij wassen, kiezen voor een boterham omdat je het eten écht niet lekker vindt, de vaatdoeken zelf kunnen pakken en niet op begeleiding moeten wachten tot ze worden gepakt uit de afgesloten kast. De lijst met voorbeelden is nog veel langer en zo zien we dat graag, we zijn trots op deze mooie ontwikkeling.

2022 – Waar staan we nu?

Binnen de Okkernoot loopt de *regie op eigen leven* over het algemeen goed. Door elkaar te blijven bevragen, houden we aandacht voor die eigen regie.

2023 – Waar willen we naartoe?

In 2023 verleggen we de aandacht verder naar het vergroten van eigen regie buiten de Okkernoot. Dit sluit aan bij de VGN-ambities en visie voor 2023:

“Wie kan heeft een passende (betaalde) baan bij een regulier bedrijf, een sociale onderneming of een (maatschappelijke) organisatie. Voor wie dit een stap te ver is, zijn er betekenisvolle activiteiten in verbinding met de samenleving. We innoveren de traditionele activiteiten en vervangen deze waar mogelijk door activiteiten midden in de maatschappij.”

Door het stimuleren van initiatieven tussen bewoners en lokale organisaties, wil de Okkernoot de mogelijkheden van bewoners verder vergroten.

Interview

Senior zorgcoach Vicky Lambregts vertelt over zorgplannen en doelen als extra informatie bij het interview op de volgende bladzijde

Zorgplannen en zorgdoelen van de bewoners

Er worden samen met alle bewoners zorgdoelen op maat uitgewerkt, maar in de praktijk blijkt vaak dat door werkdruk en de ‘waan van de dag’ de focus voor de zorgdoelen en de bijhorende acties minder wordt. Om dit op te vangen, is in samenwerking met begeleiders van de Rembrandt van Rijnstraat een hulpmiddel ontwikkeld: het Doelenbord.

Doelenbord

In het kort bevat het Doelenbord de doelen van bewoners en de evaluatiedatums. Het doel van dit hulpmiddel is dat alle teamleden de doelen van bewoners en de bijbehorende acties kennen. Teams begeleiden 8-15 bewoners. Als elke bewoner twee doelen heeft, moet begeleiding 16-30 doelen onthouden. Elk doel heeft ook nog verschillende acties. Daarnaast worden ook individuele afspraken gemaakt, zoals over zelfredzaamheid in boodschappen doen, het eigen appartement onderhouden, enzovoort. Wat als dit hulpmiddel ervoor kan zorgen dat de zorgdoelen letterlijk beter in beeld komen? Het in beeld hebben van doelen en acties helpt de begeleider om focus te houden op wat met de bewoner en diens vertegenwoordiging is afgesproken. In maandelijkse teamsessies kan de voortgang van de doelen en acties besproken worden en zo nodig bijgesteld. Het doelenbord is dynamisch door het gebruik van post-its. Belangrijke zaken met betrekking tot het doel worden in het zorgdossier van de bewoners gerapporteerd. Deze rapportage wordt vervolgens weer gebruikt bij de evaluatie. Kortom, het doelenbord helpt bij het methodische opvolgen van het zorgplan.

Dagbesteding en werk

De meeste bewoners gaan naar externe dagbesteding of werk. Er zijn ook bewoners die bij de Okkernoot dagbesteding volgen. In dat geval wordt er vanuit het zorgplan samengewerkt tussen de begeleiding van Wonen en bijvoorbeeld het Keukenteam, team Welzijn of de Huishoudelijke dienst. Op die manier kunnen de evaluaties en de opzet van nieuwe doelen bij interne dagbesteding synchroon lopen met de doelen binnen Wonen.

Op de volgende bladzijde is het interview van Vicky en Michel te lezen.

Interview

Een gesprek over het zelf bedenken van de eigen zorgdoelen

Voorheen kende Michel, bewoner van de Rembrandt van Rijnstraat, de inhoud van zijn zorgplan eigenlijk niet. Nu wel. Hij heeft zijn doelen namelijk zelfbedacht. Hij vertelt hierover aan Senior zorgcoach Vicky Lambregts, die hem vroeg naar zijn huidige doelen.

Weet je wat jouw zorgdoelen zijn en kun je daar wat meer over vertellen?

Vroeger wist ik dat niet zo goed, maar nu wel! Ik heb twee leuke en stoere doelen die echt bij mij passen. Het eerste doel is twee liedjes mee kunnen drummen. Het tweede doel is helpen bij het organiseren van uitjes voor de Rembrandt van Rijnstraat.

“Ik heb twee leuke en stoere doelen die echt bij mij passen”
– Michel

Ik heb samen met mijn broer voor onze verjaardag een drumstel gekregen. Dat zat al heel lang in mijn hoofd. Ik kan er al wat op spelen, ik probeer mee te spelen met liedjes. Ik wil graag leren om het nog beter te kunnen. Ik heb twee liedjes gekozen waar ik mee ga oefenen voor de komende zes maanden. Deze zijn ‘Nothing Else Matters’ van Metallica en ‘If You Could Only See’ van Tonic.

Samen met begeleiding heb ik filmpjes op YouTube opgezocht. Ik vind het zo stoer als je de drummers zo ziet schudden met hun hoofd. Op mijn telefoon staan de filmpjes van de twee liedjes waarbij ik kan zien hoe je kan mee drummen (YouTube - Guitar Hero – Drums Expert). In deze filmpjes kan ik zien op welke trommel ik moet slaan. Elke trommel heeft een kleur. Begeleiding gaat nog samen met mij kijken om de kleuren aan te brengen op mijn trommels.



Foto: Michel

Begeleiding helpt mij ook met het terugvinden van de YouTube filmpjes om te oefenen. Ik zou graag nog een steuntje willen om mijn telefoon op te zetten voor tijdens het oefenen. Oefenen doe ik op maandagmiddag en/of vrijdagmiddag, dan ben ik vrij en zijn er minder bewoners thuis. Dat is fijner vanwege het geluid. Als ik 's avonds wil drummen gebruik ik de koptelefoon. Dat heb ik samen met mijn medebewoners afgesproken.

Mijn andere doel is om te helpen bij de organisatie van uitjes voor de Rembrandt van Rijnstraat. Door de Corona zijn er weinig uitjes geweest. Nu het weer kan, zou ik het fijn vinden dat er weer uitjes worden georganiseerd. Mijn ideeën zijn bijvoorbeeld de kabelbaan bij de Boerenhoeve, pijl en boog-schieten, Glow in the Dark Midgetgolf, boerengolf, karten en de bioscoop. Ik hou wel van de stoerdere uitjes. Ik vind het jammer als uitjes niet gepland worden of niet kunnen doorgaan. Als ik meehelp met het organiseren, heb ik meer invloed. Ik word dus de uitjesplanner van de Rembrandt van Rijnstraat 😊.

Met mijn medebewoners bespreek ik mijn ideeën voor uitjes. Dan kiezen we samen minimaal twee uitjes voor het komende half jaar. Ik bespreek met de begeleiding waar ik mee kan helpen bij de organisatie. Zelf denk ik aan het helpen bij de foto's of plaatjes kiezen voor de uitnodiging, navragen wie er mee wil gaan, vragen of er vrijwilligers zijn om mee te gaan. Misschien is er wel familie die dit leuk vindt? Ik kan dan misschien samen met begeleiding bellen. Dat vind ik allemaal wel spannend maar gelukkig helpt de begeleiding mij.

Michel Buijze

“Als ik meehelp met organiseren, heb ik meer invloed”
– Michel

Wet zorg en dwang

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg

De Okkernoot heeft de Wet zorg en dwang omarmd en ingezet om onvrijwillige zorg aan te kaarten en te verminderen.

In deze kwalitatieve analyse wordt teruggeblikt op de belangrijkste ontwikkelingen sinds de start van het Kwaliteitskader betreffende onvrijwillige zorg. Daarnaast bevat het de feitelijke informatie die in iedere analyse terugkomt.

2018

Er wordt voor bewoners gezorgd vanuit de beste intenties. We zijn ons niet bewust dat er bij de Okkernoot sprake is van onvrijwillige zorg. Dit zijn toch afspraken die bijdragen aan de veiligheid voor de bewoner en diens gezondheid? De term 'uitgedoofd verzet' kennen we niet.

2019

In kwaliteitsrapporten van voorgaande jaren is te lezen dat bewoners ontevredenheden uiten, zoals tijdens de cliënttevredenheids-onderzoeken in 2017. Hier ontbrak de nieuwsgierige en open insteek om vragen te stellen zoals: Wat en hoe zou jij het willen? Wat kun en wil je zelf? Waar heb je hulp bij nodig? In plaats daarvan werd er gezocht naar een verklaring. Er werd meer gedacht vóór de bewoner.

Dit leidde ertoe dat niet werd onderzocht wat eventuele alternatieven waren, zodat bepaalde situaties bleven zoals ze waren.

2020

De implementatie van de Wet zorg en dwang leidt tot meer bewustwording van onvrijwillige zorg. Toch zijn er nog blinde plekken in onze organisatie waarin 'zorgen voor' nog steeds prevaleert boven 'zorgen dat'. 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 ondertussen eigenlijk zelf van die afspraak vindt.

De Okkernoot verwelkomt direct de komst van de onafhankelijke Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Vanaf 2020 bezoekt zij jaarlijks alle locaties, sommige één keer, andere vijf keer.

Het online leertraject Wet zorg en dwang van de VGN Academie biedt kennisbevordering aan begeleiders. Het is mooi om te zien dat er bij begeleiders een grote bereidheid en openheid is in het meedenken en praten over de zorg aan bewoners. Dit wordt ook opgemerkt door de Cliëntenvertrouwenspersoon in de jaarrapportage van 2020. Tijdens zorgplanbesprekingen is er sinds dit jaar meer aandacht voor het bespreken van afspraken die de bewoner eigenlijk minder prettig vindt. Samen wordt er gezocht naar een vrijwillig alternatief. Dat lukt gelukkig in de meeste gevallen.

“Het is mooi om te zien dat er bij begeleiders een grote bereidheid en openheid is in het meedenken en praten over de zorg aan bewoners.”

2021

In 2021 wordt de visie op onvrijwillige zorg geïmplementeerd en werken we met een protocol voor het volgen van het stappenplan Wet zorg en dwang. De senior begeleiders zouden dit protocol verder uitrollen en coördineren in de teams. In de praktijk komt de coördinatie vooral neer op de Orthopedagoog.

In 2021 hebben alle begeleiders scholing gevolgd over de Wet zorg en dwang. We willen samen met onze Wzd-functionaris en Cliëntenvertrouwenspersoon netwerkbijeenkomsten met verwanten en vertegenwoordigers organiseren. Zij zijn een cruciaal onderdeel van het netwerk van de bewoner, juist als het gaat om het verminderen van onvrijwillige zorg. Uiteindelijk zal deze bijeenkomst in het tweede kwartaal van 2023 pas worden gepland.

De Cliëntenvertrouwenspersoon bezoekt alle locaties meerdere keren per jaar. Ze doet spelletjes met bewoners over de Wet zorg en dwang en voert gesprekken. Bewoners leren haar hierdoor kennen en leren de Wet ook beter kennen.

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 om samen met de bewoner, familie en medewerkers, vrijwillige alternatieven van zorg en ondersteuning te vinden. We leren ook van elkaar en de lopende trajecten waardoor alternatieven ook makkelijker worden gevonden.

2022 – Waar staan we nu?

De uitvoering van de Wzd is volledig ingebed in de organisatie. Er wordt zorgvuldig (samen)gewerkt en door professionals in de Wzd wordt de Okkernoot regelmatig als voorbeeld genoemd. We hebben de Wet écht omarmd.

De commissie onvrijwillige zorg is in 2021 samengesteld en overlegt ieder kwartaal met als doel concrete acties uit te zetten om de regie op eigen leven zoveel mogelijk bij de bewoners te leggen. De commissie slaagt er in een aantal keren onvrijwillige zorg op locaties te voorkomen. Zo liggen vaatdoeken en keukendoeken nu bijvoorbeeld niet meer in een afgesloten kast, maar in de lades van de gemeenschappelijke keukens, toegankelijk voor alle bewoners. De commissie deelt in nieuwsbrieven tevens informatie over de Wzd onder collega's om het thema actueel te houden.

2023 – Waar willen we naartoe?

Tot eind 2022 is de Orthopedagoog de kartrekker rondom de Wzd. Met ingang van 2023 doet zij dat samen met de senior Trajectcoach. Hierdoor ontstaat nog meer focus op de preventie van onvrijwillige zorg, door het oppakken van 0-gesprekken.

In april 2023 staat de netwerkbijeenkomst over de Wet zorg en dwang op de planning.

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 63 bewoners van de Okkernoot. Alle bewoners verblijven op basis van vrijwilligheid. Van het totaal aantal bewoners zijn er drie bewoners bij wie onvrijwillige zorg wordt toegepast. Dit komt neer op opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan bij 5% van de bewoners versus 95% waarbij geen onvrijwillige zorg wordt ingezet. In 2021 betrof onvrijwillige zorg één bewoner. De verwachting was ook 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.

Totaal aantal unieke bewoners dat onvrijwillige zorg ontvangt:

Locatie Rembrandt van Rijnstraat - 2 bewoners

Locatie Prins Bernhardstraat - 1 bewoner

Ten behoeve van: *Aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder inbegrepen het gebruik van communicatiemiddelen.*

In totaal zijn er in 2022 zes onvrijwillige zorgafspraken. Deze worden hiernaast, per subvorm uitgesplitst, weergegeven.

OVERZICHT ONVRIJWILLIGE ZORGAFSPRAKEN IN 2022

	SUBVORM	PERIODE
AANBRENGEN VAN BEPERKINGEN IN DE VRIJHEID HET EIGEN LEVEN IN TE RICHTEN, DIE TOT GEVOLG HEBBEN DAT BETROKKENE IETS MOET DOEN OF NALATEN, WAARONDER INBEGREPEN HET GEBRUIK VAN COMMUNICATIEMIDDELEN EN CONSUMPTIEMIDDELEN	Beperking in consumptie genotsmiddelen	Sinds 01-04-2021 met verlenging tot 07-06-2023
	Overige beperkingen	Sinds 01-04-2021 met verlenging tot 07-06-2023
	Overige beperkingen	Sinds 23-02-2022 tot 03-02-2023
	Overige beperkingen	Sinds 12-01-2022 met verlenging tot 15-06-2023
	Overige beperkingen	Sinds 12-01-2022 met verlenging tot 15-06-2023

Artikel over de Okkernoot

In mei 2022 kwam het jaarverslag 2021 uit van Cliënten-vertrouwenspersonen Wet zorg en dwang.

Martin Schoolmeester is als bestuurder van de Okkernoot hiervoor geïnterviewd. Hij vertelt over de manier waarop de Okkernoot de Wet omarmd heeft.

Nieuwsgierig naar het interview?
Klik dan op het handje.



INTERVIEW ZORGAANBIEDER

MARTIN SCHOOLMEESTER

Martin Schoolmeester is sinds enkele jaren bestuurder van Stichting de Okkernoot. Dit is een kleinschalige zelfstandige persoonsgerichte woonvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking, gesitueerd in het dorp Schoondijke. Martin is enthousiast en positief over de Wet zorg en dwang. De Okkernoot heeft de Wzd dan ook omarmd.

In de gehandicaptenzorg is veel verborgen dwang aanwezig. Cliënten doen uit plichtstrouw veel van wat er van hen wordt gevraagd, aldus Martin. 'De Wzd geeft vrijheden en regie aan de cliënten terug. Als organisatie gaan we samen met familie en cliënten in dialoog en gebruiken de wet als middel'. Martin gunt de cliënten een emancipatieslag. 'De Wzd zet de bewoner in zijn recht.'

SLECHT SLAPEN DOOR MOBIELE TELEFOON?

Als voorbeeld vertelt Martin over een bewoner die 's nachts veel op zijn mobiele telefoon zit. De bewoner slaapt slecht. 'Voorheen zou de begeleiding de bewoner 's avonds vragen zijn mobiel in te leveren. Er moet tenslotte goed geslapen worden en de aanname was dat het slechte slapen door de mobiel wordt veroorzaakt. Bewoner zou de telefoon vast



Interview

Een gesprek over het zelf inrichten van je leven

Melissa woont sinds 4 juli 2022 bij locatie Buitenhuisen. Vooheen heeft ze 11 jaar op locatie Russchevlietstraat gewoond. Ze maakte de stap van groepswonen naar wonen in een eigen appartement met begeleiding die op vaste momenten langskomt. Melissa vertelt over haar gemaakte stap aan Carmen van Holle, senior Trajectcoach Wonen en Werken.

Waarom heb je voor deze stap gekozen?

De laatste jaren zat ik niet lekker in mijn vel, mijn vriend was overleden en er waren veel herinneringen op de Russchevlietstraat die ervoor zorgden dat ik er onrustig van werd. Ik ging veel naar de camping om alle nare herinneringen te ontvluchten. Dat zorgde ervoor dat het niet meer als een thuis aanvoelde. Met hulp van begeleiding, mijn ouders en Tonny Schoone probeerden we erachter te komen wat me zou kunnen helpen. Een huisje bij de Buitenhuisen met tuintje! Dat leek me wel wat. De hondjes van mijn ouders kunnen dan vaker op bezoek komen, ik kan heel veel praktische dingen zelfstandig doen, ik heb minder prikkels dan in de groep, enzovoort.

Wat wel veel stress bezorgde was de tijd dat ik heb moeten wachten tot het zover was. Dat duurde wel zo lang. Ik had de keuze gemaakt en dat je dan nog zo lang moet wachten, dat vond ik moeilijk. Toen dacht ik soms: Kan het toch nog wel? Gaat het toch nog door? En toen ... kwam Carmen mij vertellen dat er een plaatsje was. 😊



Foto: Melissa voor haar nieuwe huis



Foto: Melissa aan het werk in de keuken samen met begeleider Daniëlle

Ben je blij met de keuze die je hebt gemaakt?
Ja! Ik ben er superblij mee, ben ook heel erg trots op mezelf. Ik heb al veel geleerd. Mijn bed opmaken doe ik nu helemaal zelfstandig, terwijl ik er voordien hulp bij nodig had. Ik weet nu ook goed hoe mijn wasmachine en droger werkt en ik doe dit helemaal zelfstandig. Het was wel even moeilijk in het begin, want ik heb een wasmachine en droger in één. Mijn huis netjeshouden en poetsen doe ik zelf. Ik kan nu ook eenvoudige maaltijden koken en opwarmen. Ik leer dit dan ook op mijn werk in de keuken van de Okkernoot. Nooit gedacht dat ik het zelf kon!

Zijn er ook dingen waar je tegenaan loopt?

In het begin voelde ik me wel eenzaam en dan moest ik huilen als ik in bed lag, maar dat ging wel over. Ik heb ook moeten leren wennen aan de begeleiding en dat ze niet altijd beschikbaar zijn en ze leren vertrouwen, dat duurt wel een tijdje bij me. Ik heb ook moeten leren om vrienden te maken en dat lukte zo goed dat ik nu ook moet leren mijn grenzen aan te geven, anders wordt het wel erg druk voor mij. Dat is nog moeilijk soms maar de begeleiding helpt me hierbij. Ik ben blij dat ik deze stap heb mogen zetten en ook al gaat het met vallen en opstaan, ik blijf leren en groeien!

“Nooit gedacht dat ik het zelf kon!”
– Melissa

De bewoner centraal

Sociaal netwerk, samenwerken in de driehoek, participatie, zinvolle activiteiten en vrijwilligers

Veel handen maken licht werk, twee weten meer dan één, samen sta je sterk ... deze gezegdes zijn er niet voor niets. Bij de Okkernoot wordt hard gewerkt aan het vergroten van de eigen regie en participatie van bewoners. Door samen te werken, bereiken we het meest. Met de bewoner, diens netwerk, begeleiding, vrijwilligers, dorpsbewoners, andere zorgaanbieders, lokale ondernemingen en andere stakeholders.

Soms is samenwerken best een uitdaging, maar uiteindelijk staat de bewoner bij iedereen centraal en dat verbindt. Alleen ga je sneller, samen kom je verder!

Sociaal netwerk

Bij de Okkernoot is een kleine, vaste kern van verwanten en vertegenwoordigers die zich actief en betrokken opstelt bij de ondersteuning. De zorgzwaarte en werkdruk neemt toe. Hierdoor ligt er een grote uitdaging voor medewerkers van de Okkernoot om ook met de overige verwanten en vertegenwoordigers actief samen te werken. Dit is nodig om de zorg en ondersteuning op alle vlakken te kunnen blijven bieden.

Veel nieuwe bewoners hebben een netwerk buiten de Okkernoot opgebouwd, met vrienden, sportclubs of andere hobby's. Dit geldt niet voor veel bewoners die al langer bij de Okkernoot wonen. Zij hebben juist behoefte aan vriendschappen, aan een maatje en het ondernemen van activiteiten. In 2022 breidt team Welzijn het activiteiten aanbod uit op een nieuwe locatie, op loopafstand van de diverse woonlocaties van de Okkernoot.

Een greep uit het activiteiten aanbod:

Zinvolle dagactiviteiten op de woongroep.

De Zoete Inval, bedoeld om de sociale contacten onderling te versterken en onderhouden.

Het Talenten Atelier, vooral gericht op het ervaren, ontdekken en ontwikkelen van talenten.

Het Wol Café, waar aan de slag wordt gegaan met wol, stof, naald en draad. Ontspanning en plezier staan centraal.

Ontspannen kun je leren, waarbij bewoners individueel of in kleine groepen mindfulness en meditatie leren.

Daarnaast neemt de Okkernoot deel aan een projectgroep met medewerkers van diverse gehandicaptenzorgorganisaties in Zeeland. Zo ontstaan in de regio meer gelegenheden voor mensen met een verstandelijke beperking om elkaar te ontmoeten, voor vriendschappen of liefdesrelaties. In 2019 heeft de eerste ontmoetingsavond plaatsgevonden die een groot succes was. Na de Coronaperiode heeft de projectgroep in 2022 de plannen uitgebreid en in januari 2023 een fantastische avond georganiseerd.



▲ Boris Kusters en Miranda Carels uit Schoondijke waren erg enthousiast over de ontmoetingsavond in Middelburg. Miranda: „Dit mogen ze blijven doen hoor.“ © Dirk-Jan Gijlemas

Boris heeft een afspraakje dankzij Vinder: 'En ik heb het zelf geregeld'

Foto: Boris en Miranda in de PZC

Nieuwsgierig naar het artikel in de PZC? Klik dan op het handje.



Samenwerken in de driehoek

Tijdens de Coronapandemie werd 'samenwerken in de driehoek' geïntroduceerd. De driehoek staat voor bewoner – verwant of vertegenwoordiger – begeleiding. Hierdoor konden individuele afspraken worden gemaakt, die afweken van het basisbeleid rondom Corona. Sommige bewoners konden prima zelfstandig anderhalve meter afstand houden, terwijl dit voor anderen onmogelijk was zonder begeleiding.

Het afstemmen in de driehoek is sindsdien een uitgangspunt gebleven. Toch blijft dit een flinke uitdaging. Begeleiders ervaren het contact met familie geregeld als spannend. Sommigen vinden het onnodig. Ook wanneer begeleiding ervaart een goede band met ouders te hebben, wordt het brengen van slecht nieuws vaak vermeden of niet gecommuniceerd. Uit angst dat het fijne contact verslechtert. Hierdoor wordt niet op gelijkwaardig niveau gecommuniceerd of worden contacten met familieleden vermeden. Bepaalde informatie wordt niet gerapporteerd, uit angst voor reacties van verwanten of vertegenwoordigers.

De bewoners bij de Okkernoot worden ouder en dat gaat meestal gepaard met complexere zorgvragen, verouderingsvraagstukken en dementie. Daarnaast komen incidenten voor in medicatie, vallen, agressie, enzovoort. Er is regelmatig sprake van onbegrepen gedrag.

Al deze situaties vragen specifieke competenties van begeleiders die bijdragen aan de samenwerking in de driehoek.

Daarnaast is er een aanwas van nieuwe, jonge bewoners. Hun ouders zijn op een andere wijze betrokken bij de zorg en ondersteuning dan het geval was of is bij de meeste oudere bewoners. Deze ouders komen meerdere keren per week langs en denken proactief mee om de begeleiding van hun kind te verbeteren. Dit doet een beroep op de communicatievaardigheden, sensitiviteit en zelfreflectie van begeleiders.

“Al deze situaties vragen specifieke competenties van begeleiders die bijdragen aan de samenwerking in de driehoek.”

Ook de toename van eigen regie van bewoners vraagt om meer onderlinge afstemming. Hierdoor ontstaan soms situaties waarbij een bewoner iets wil, wat familie niet nodig vindt of niet ziet zitten en begeleiding wel of andersom. Hoe ga je dan op een respectvolle wijze vanuit verbinding toch het gesprek met elkaar aan, met de belangen van de bewoner centraal en niet onze eigen normen en waarden?

Het is helder dat het van groot belang is dat er wordt samengewerkt vanuit veiligheid, vertrouwen, verbinding en verantwoordelijkheid. Daar zijn we echter nog niet.

Een open feedbackcultuur tussen begeleiders en verwanten is wenselijk en dat is er op dit moment maar in een enkel geval. Om dit te bereiken wordt er in 2023 een plan gemaakt in afstemming met de Ondernemingsraad en Cliëntenraad. Het doel hiervan is om de competenties op het gebied van samenwerken in de driehoek te vergroten en daarmee de handelingsverlegenheid die veel begeleiders hebben, te verminderen.



Foto: Orthopedagoog Emma, moeder Sandra, begeleider Jorien (overleg in de driehoek)

Participatie en zinvolle activiteiten

2019

Bewoners dragen hun steentje bij aan het huishouden, ieder op een eigen manier (tafeldekken, koffiezetten, brood halen bij de supermarkt, vaatwasser inruimen, enzovoort). Voor veel oudere bewoners is het een hele uitdaging om hun eigen vrije dagen in te delen. Bewoners gaan ook na het behalen van hun pensioenleeftijd nog een aantal dagdelen per week naar dagbesteding, regelmatig met enige tegenzin.

Het plan ontstaat om ouderen de keuze te geven of ze wel of niet naar dagbesteding willen gaan. In het najaar van 2019 start de Zinvolle Dag, die drie dagen per week wordt georganiseerd. Bewoners doen verschillende activiteiten, zoals het lezen van de krant, knutselen, puzzelen, oude herinneringen ophalen, enzovoort. De Steunstichting van de Okkernoot schenkt een Belevenistafel. Dit is een verplaatsbare touchscreen tafel waarop allerlei activiteiten kunnen worden gedaan, individueel en in groepsverband. De tafel valt goed in de smaak.

“... activiteiten, passend bij de eigen wensen en mogelijkheden van de individuele persoon.”

2020

De Zinvolle Dag blijft in ontwikkeling. Proef-ondervindelijk worden activiteiten en afspraken bijgeschaafd. Door Corona sluiten externe dagbestedingen en activiteiten die buitenshuis plaatsvinden, zoals de kaartclub, wandelclub en de soos.

Vanwege de lockdown wordt de Zinvolle Dag vijf dagen in de week aangeboden. Hierdoor nemen veel meer oudere bewoners deel aan de Zinvolle Dag. Er ontstaat een knelpunt; bewoners zitten te veel 'op elkaars lip'. Er komt daarom meer afwisseling in de activiteiten die worden aangeboden en meer nadruk op individuele activiteiten, passend bij de eigen wensen en mogelijkheden van de individuele persoon.

2021

De externe visitatoren geven in 2020 waardevolle feedback op het kwaliteitskader. Zij zien véél meer mogelijkheden bij de Zinvolle Dag om activiteiten uit te breiden die zelfwaardering, betrokkenheid en eigen initiatief van de bewoner bij het wonen stimuleren. Enkele voorbeelden hiervan zijn: bewoners betrekken bij de keuze van het weekmenu en het koken, meehelpen met verschillende huishoudelijke taken zoals schoonmaken of in de tuin helpen.

2022 – Waar staan we nu?

Team Welzijn breidt uit met drie nieuwe collega's en één collega start een opleiding tot activiteiten-begeleider. Ook dit team krijgt een senior begeleider. Er komt een plan om de activiteiten van team Welzijn te professionaliseren. In de nieuwe opzet worden bewoners gestimuleerd tot zinvolle, ontwikkelingsgerichte activiteiten volgens een methodische benadering en met professionele zorg en begeleiding op maat.

Steeds meer bewoners gaan parttime naar dagbesteding of werk. Dit heeft invloed op de aanwezigheid op de locaties. Er wordt onderzocht hoe team Welzijn met het activiteitenaanbod kan inspelen op deze ontwikkeling. Een volledig nieuw activiteitenaanbod ontstaat, naast de Zinvolle Dag.

2023 – Waar willen we naartoe?

Het activiteitenaanbod wordt verder uitgebreid. Bewoners kiezen samen met hun netwerk de dagbesteding uit. Een visie en beleid wordt opgesteld met betrekking tot dagbesteding bij de Okkernoot. Hiervoor worden themadagen georganiseerd, o.a. met de Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Raad van Toezicht en het Managementteam. Er wordt een link gemaakt naar de Kanslijnen. Een werkproces rondom de intake van bewoners voor activiteiten wordt opgesteld, inclusief exclusiecriteria in het kader van transparantie.

Vrijwilligers

Vertrekpunt

Bij de Okkernoot zijn er zo'n 70 vrijwilligers. Sommige van hen komen iedere dag een paar keer, sommigen twee keer per jaar en anderen doen wat er tussenin zit. Vrijwilligers worden in de toekomst nog belangrijker dan ze nu al zijn. Zij maken het verschil.

2020

Tijdens de Coronacrisis konden contacten met vrijwilligers een hele tijd niet doorgaan. Dat was voor iedereen een gemis. In het meerjarenplan 2020-2024 is een betere vrijwilligerscoördinatie als één van de speerpunten opgenomen. De komende jaren zal vrijwilligersbeleid gemaakt worden.

2021

Dit jaar wordt prioriteit aan andere thema's gegeven dan aan vrijwilligerscoördinatie. Het vrijwilligersbeleid moet volledig worden opgebouwd. Het doel is om in 2022 een helder beleid rondom vrijwilligers op orde te hebben.

2022 – Waar staan we nu?

Activiteiten worden weer opgestart, zoals het wekelijks fietsen met bewoners en vrijwilligers. Er vinden vrijwilligersbijeenkomsten plaats, georganiseerd samen met de Cliëntenraad. Dit levert nieuwe vrijwilligers op én veel input voor het nieuwe vrijwilligersbeleid. In totaal telt de Okkernoot 54 officiële vrijwilligers in december 2022. De eerste opzetten voor het beleid zijn bovendien klaar. Het duurt wel langer dan gepland.

2023 – Waar willen we naartoe?

In de eerste helft van 2023 wordt het vrijwilligersbeleid volledig geïmplementeerd. De administratieve zaken zijn nu goed geregeld. De uitdaging zit in het maken van de verbinding tussen vrijwilligers, bewoners, hun netwerk en de begeleiders. We willen zorgen voor duidelijkheid over het proces van matchen van een vrijwilliger. Het doel is dat alle begeleiders eind 2023 de gemaakte afspraken en mogelijkheden kennen rondom vrijwilligers bij de Okkernoot.

Artikel

De ouder wordende mens met Downsyndroom en dementie

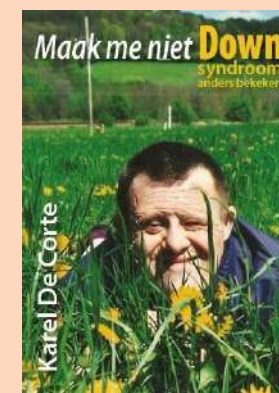
In 2022 organiseerde een team vanuit het teambudget scholing over de ouder wordende mens met Downsyndroom en dementie.

De scholing werd verzorgd door Karel Decorte. Het was bijzonder fijn en effectief dat de scholing niet uitsluitend bedoeld was voor medewerkers. De verwanten van bewoners met het syndroom van Down werden ook uitgenodigd. Andere teams waren ook welkom om aan te sluiten, zodat een afvaardiging van die teams tevens bij de scholing aanwezig was.

Zoals meestal voorkomt bij een eerste keer, verliep het niet helemaal vlekkeloos. De scholing bestond namelijk uit een middagdeel waarin verschillende casussen van bewoners met het syndroom van Down werden ingebracht. In het kader van de privacy van de besproken bewoners, konden de verwanten alleen aansluiten in het plenaire ochtenddeel. Na de casuïstiek vond een terugkoppeling plaats in de driehoek van de betreffende bewoner: met de familie, begeleiding en Orthopedagoog.

Hoewel de ochtend als zeer zinvol werd ervaren door zowel verwanten als begeleiders, vonden sommige verwanten het erg jammer dat zij niet bij de casusbespreking in de middag konden aansluiten. We leren hier weer van voor een volgende keer en proberen een oplossing te bedenken voor de bespreking van casussen en de regelgeving omtrent de privacy.

Karel De Corte is een Orthopedagoog die gespecialiseerd is in mensen met Downsyndroom.



Anticiperen op de toekomst

De Okkernoot zet zich in om kwalitatief goede zorg te blijven bieden. Nu en in de toekomst. Voor huidige en toekomstige bewoners. Verhuizen naar een nieuwe woonplek met nieuwe begeleiders en nieuwe huisgenoten is een grote stap. Om dit proces zo goed mogelijk te begeleiden, is de functie van senior Trajectcoach Wonen en Werken in het leven geroepen.

2022 – Waar staan we nu?

De afgelopen jaren heeft de Okkernoot op alle locaties nieuwe bewoners mogen verwelkomen. De senior Trajectcoach speelt een belangrijke rol in de afstemming en coördinatie. Er zijn mooie stappen gemaakt in het opstellen van beleid rondom: wie betaalt wat in geval van komen wonen bij de Okkernoot?

2023 – Waar willen we naartoe?

De bewoners vormen het bestaansrecht van de Okkernoot. Om ook in de toekomst te borgen dat belangstellenden de Okkernoot weten te vinden, zal er meer worden gewerkt aan zichtbaarheid in de regio.

2019

De laatste jaren is de groep van (jonge) belangstellenden om bij de Okkernoot te komen wonen gegroeid. De Okkernoot vindt het fantastisch dat deze ouders en hun kinderen bewust kiezen voor wonen bij de Okkernoot. In veel situaties zijn de contacten al gelegd, maar is de wens om er te komen wonen pas over vijf jaar. Dat geeft de kans om al vroeg een goede basis te leggen voor samenwerking met de bewoner en zijn familie. Regelmatig op bezoek komen of logeren bij de Okkernoot geeft de bewoner én zijn familie de kans om te wennen. En de toekomstige begeleiding en medebewoners ook. In 2019 wordt een tweede logeerruimte gemaakt, zodat belangstellenden op meerdere locaties het wonen bij de Okkernoot kunnen ervaren.

In samenwerking met de Cliëntenraad worden activiteiten georganiseerd. Belangstellenden en hun verwanten worden ook uitgenodigd, om de sfeer bij de Okkernoot te kunnen proeven.

2020 – deel 1

Wegens de pandemie zijn er in 2020 jammer genoeg weinig mogelijkheden om belangstellenden fysiek te laten kennismaken met bewoners van de Okkernoot. Eetafspraken of logeerafspraken kunnen niet doorgaan.

Het intakebeleid wordt geprofessionaliseerd en een stroomschema wordt opgesteld. Iedere schakel in het geheel weet zo wie waarvoor verantwoordelijk is en op welke manier en binnen welke tijd zaken geregeld moeten zijn.

2020 – deel 2

Plannen voor lunchsessies met verwanten en vertegenwoordigers van huidige én toekomstige bewoners worden uitgesteld wegens Corona. Hierdoor kunnen belangstellenden op meerdere locaties het wonen bij de Okkernoot ervaren.

In samenwerking met de Cliëntenraad worden activiteiten georganiseerd. Belangstellenden en hun verwanten worden ook uitgenodigd, om de sfeer bij de Okkernoot te kunnen proeven.

2021

In 2021 wordt een senior Trajectcoach Wonen en Werken aangesteld, die de coördinatie rondom intakes en de vervolcontacten met belangstellenden oppakt. Dit draagt bij aan een goede afstemming en de groei van een vertrouwensband met de persoon en zijn familie nog vóórdat iemand bij de Okkernoot komt wonen.

Verhuizen naar een gehandicaptenzorgorganisatie is immers een grote stap en daarin willen we de persoon en zijn familie zo goed mogelijk ondersteunen.

De Trajectcoach volgt de belangstellende en diens familie vanaf het eerste contactmoment met de Okkernoot, tot het komen wonen bij de Okkernoot. Dit is voor de belangstellenden, hun netwerk en de begeleiders heel prettig.

Veranderende zorgvraag

Scholing

Steeds meer van de nieuwe en ook huidige bewoners hebben intensieve begeleiding en intensieve verzorging nodig. Ook speelt er vaker onbegrepen gedrag. Dit vraagt specifieke kennis en vaardigheden van begeleiders om aan te sluiten bij de toenemende zorgbehoeften.

In 2021 ronden twee collega's de opleiding tot verzorgende 3IG af. De Okkernoot stimuleert persoonlijke ontwikkeling en trekt bewust meer verzorgenden aan, om aan de toenemende verzorgingsbehoeften tegemoet te kunnen komen.

Indicaties

In 2021 zorgt een nieuwe collega Orthopedagoog dat bij twintig bewoners passende indicaties worden gevraagd. Hun zorgvraag was in de loop der tijd veranderd, maar de indicatie nooit aangepast. Om passende zorg te blijven bieden, was het actualiseren van de indicaties noodzakelijk.

Aan het einde van 2021 zijn alle indicaties actueel. Het actueel houden van de indicaties blijft een aandachtspunt vanwege de tijdsintensieve procedure van het opstellen van de aanvragen.

Huisvesting

De toenemende zorgvragen, de vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt zorgen voor uitdagingen. Om ervoor te zorgen dat iedereen in de toekomst de zorg kan ontvangen die nodig is, stelt de Okkernoot samen met een externe partner een strategisch vastgoedplan op.

Er wordt zorgvuldig gekeken naar allerlei uiteenlopende factoren van de verwachte zorgvraagontwikkeling en dataprofielen van de huidige bewoners en belangstellenden. Deze inzichten geven de ondersteuningsbehoeften in grote lijnen weer, waardoor de organisatie kan zorgen dat locaties beter aansluiten bij de huidige en toekomstige zorg- en ondersteuningsbehoeften van bewoners.

“Om ervoor te zorgen dat iedereen in de toekomst de zorg kan ontvangen die nodig is, stelt de Okkernoot (...) een strategisch vastgoedplan op.”

2022 – Waar staan we nu?

Het strategisch vastgoedplan is vastgesteld. Er vinden gesprekken plaats met diverse stakeholders in de regio om te onderzoeken welke stappen voor de Okkernoot verstandig zijn op het gebied van vastgoed. Hierbij wordt rekening gehouden met ontwikkelingen in de gemeente Sluis en de behoeften en wensen van de bewoners.

2023 – Waar willen we naartoe?

In 2023 wordt een werkplan opgesteld op basis van het Strategisch huisvestingsplan. Dit is noodzakelijk om de steeds complexer wordende zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden aan huidige en nieuwe bewoners.

Artikel

Het groeit en bloeit in de moestuin

In het Kwaliteitsrapport 2021 is beschreven hoe een begin werd gemaakt met de aanleg van een moestuin bij de Okkernoot. Begeleider-kok Stefan geeft een update over de moestuin: "In 2022 kregen we een donatie van de organisatie TruckRoll. Dat was fantastisch. Halverwege 2022 zijn we samen met een extern bedrijf gestart met de aanleg van een moestuin. Dat verliep helaas niet vlekkeloos. Toch hebben we samen met bewoners en een betrokken en zeer bekwame vrijwilliger veel bereikt. Hij helpt ons met het aanleggen van een gemakkelijk te onderhouden moestuin. Zo is er nu een systeem waardoor we bijvoorbeeld maar drie keer per week flink moeten bewateren. Dat scheelt veel werktijd.

Bewoners van het keukenteam zijn met regelmaat te vinden in de moestuin. Met het weghalen van onkruid worden we vaak geholpen door bewoner Co van Es. De samenwerking met enthousiaste vrijwilligers die veel kennis hebben van moestuinieren, is geweldig. We laten dit project met plezier verder groeien. De moestuinbakken worden al gedeeltelijk benut. Het oogsten kan bijna beginnen."



Foto: De eigen oogst en eieren worden door Stefan en het keukenteam gebruikt bij de bereiding van de maaltijden



Foto: Vrijwilliger Johan en lid Truckroll lachen om de groenten en ananassen die voor de grap in de moestuinbak gezet waren tijdens het feest

Donatie en afscheid van de Truckroll

Na 32 jaar stopt de TruckRoll, het jaarlijkse uitje met de vrachtwagen voor mensen met een beperking. Veel bewoners van de Okkernoot hebben hier jarenlang met veel plezier aan deelgenomen. Mede door een gebrek aan vrijwilligers, risico's door Corona, de hoge dieselprijzen en andere praktische zaken stopt het. De organisatie van TruckRoll bezocht de Okkernoot op 24 augustus 2022 om afscheid van elkaar te kunnen nemen. Bewoners, begeleiders, contactpersonen en vrijwilligers waren uitgenodigd om er een mooi afscheidsfeest van te maken.

We ontvingen van de TruckRoll een grote cheque ter waarde van € 3000,-. Geweldig! De donatie wordt ingezet voor het moestuinproject 'van tuin tot bord'. Om onze waardering te tonen voor de mooie jaren die onze bewoners mochten participeren in de TruckRoll, hebben we de organisatoren uitgenodigd om te komen eten. Bewoners die meehelpen in de moestuin en in de keuken, zullen deze maaltijd verzorgen in de zomer van 2023 en als het kan, gebruiken we eigen oogst!



Foto: Trots nemen Deborah, Hannelore, Miranda en Mieke de cheque van de TruckRoll aan op het feest; wat zal onze moestuin voor lekkere en gezonde kruiden en groenten gaan opleveren?

Samen werken bij de Okkernoot

2022 – Waar staan we nu?

Het aantal bewoners dat participeert in de keuken neemt verder toe. We zien bewoners zich ontwikkelen en denken na over mogelijke vervolgstappen binnen én buiten de Okkernoot. In de tuin komt ruimte voor een moestuin. De doelen van bewoners op het gebied van dagbesteding en activiteiten worden verwerkt in het zorgplan.

2023 – Waar willen we naartoe?

Veel bewoners participeren bij de Okkernoot in werkzaamheden en het activiteiten aanbod. Er is proefondervindelijk veel geleerd. Er staat al veel op papier, maar er is nog geen officieel beleid. Dat wordt in 2023 opgesteld en zal voor iedereen helder maken wat de ambitie is van de Okkernoot en hoe wij mensen met een verstandelijke beperking 'verleiden' om naar eigen vermogen bij te dragen aan de samenleving.

Team Welzijn en het Keukenteam werken samen om elkaar te inspireren, zodat een nog ruimer en gevarieerder aanbod ontstaat. Er wordt ook gekeken naar samenwerkingsverbanden met andere organisaties.

2017

In het CTO van 2017 zijn bewoners relatief kritisch over hun dagbesteding of werk, vergeleken met de andere thema's in de vragenlijst (begeleiding, wonen, vrije tijd, enzovoort).

2018

Tijdens de externe visitatie van 2017 wordt de volgende feedback gegeven: *"In het kwaliteitskader van de VGN staat dat dé opgave voor gehandicaptenzorg is om het sociale netwerk te verstevigen bij cliënten en de participatie (onder andere via dagbesteding) te vergroten. In het kwaliteitsrapport leek weinig aandacht te zijn voor dagbesteding en sociaal netwerk."* Dit wordt wel herkend. De Okkernoot neemt als woonorganisatie het standpunt in dat wonen en werken gescheiden is. De organisatie is vooral intern gefocust.

2019

De Okkernoot vindt het belangrijk dat bewoners de ruimte hebben om te wisselen tussen of binnen dagbestedingslocaties, als zij dat willen. De mogelijkheden voor wisselen tussen dagbestedingslocaties zijn in de praktijk gering, wegens het beperkte aanbod van dagbestedingslocaties in (West-) Zeeuws-Vlaanderen. De Okkernoot organiseert al jaren het vervoer naar een dagbesteding die 30 kilometer verderop gelegen is. Door met chauffeur-vrijwilligers te werken, is het voor bewoners nog steeds mogelijk om naar dit activiteiten-centrum te gaan.

2020

In 2019 en 2020 zoekt de Okkernoot contact met een aantal nieuwe dagbestedingslocaties in Zeeuws-Vlaanderen die nog niet worden bezocht door bewoners van de Okkernoot. Het aantal externe dagbestedingsplekken waar bewoners van de Okkernoot naartoe gaan, wordt uitgebreid met vijf nieuwe plekken.

2021

In het rapport 'Ontwikkeling van dagbesteding' (2021) van de VGN staat het volgende citaat: *"Waarom hebben we het nog over dagbesteding? We willen toch méér dan alleen zinvolle dagbesteding. Laten we het hebben over participatie, over inclusie en empowerment."* Dit statement onderstreept de Okkernoot. Als CR, OR en organisatie willen we hierin niet volgend zijn, maar trendsettend.

Het ontwikkelen van meer arbeidsmatige dagbesteding 'midden in de maatschappij', leerwerkplekken en een sociale onderneming voor een deel van onze bewoners zijn speerpunten voor 2021 en 2022. Op deze manier willen we innoveren en aanvullend zijn op huidige mogelijkheden van dagbesteding en werk in de regio.

Op kleine schaal wordt gestart door bewoners te betrekken bij werkzaamheden in de keuken en huishoudelijke dienst bij de Okkernoot.

Interview

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

Sinds 2020 werken in het Keukenteam ook bewoners mee. Dat brengt een inspirerende dynamiek met zich mee en daarover vertelt Stefan, begeleider-kok, aan Anouk Peters, Manager Kwaliteit en zorg.

Hoe ziet een typische werkdag er bij jou uit?
De begeleider-koks beginnen meestal een half uur voordat de bewoners komen. We overleggen samen: welke bewoners zijn er vandaag en wat staat er gepland? De planning en belangrijke acties zetten we op het fysieke whiteboard dat in de keuken hangt. De meeste bewoners beginnen om half 10. De ene bewoner doet snijwerk, de ander maakt soep. Er wordt altijd gekeken naar de talenten van een bewoner. Zo is er één bewoner die het allerliefst snijwerk doet. Daar blinkt hij in uit. Hij zegt zelf: "Daar ben ik een pro in!" Het afwisselen van werkzaamheden hoort er ook bij. Niemand doet graag de afwas. Toch moet het gebeuren. Tussen half 12 en 13 uur nemen bewoners pauze. De begeleider-koks maken dan nog schoon, stemmen waar nodig af en hebben zelf even pauze. Om 13 uur komen de bewoners weer. In de middag scheppen we eten uit, bereiden soms de volgende dag al voor, wassen we af en brengen maaltijden rond.

Waar hou jij je mee bezig in het keukenteam?
Als team vullen we elkaar goed aan en kunnen we elkaar vervangen bij ziekte of vakantie. In het keukenteam ben ik degene die de zorgdoelen samen met bewoners, familie en de senior

Zorgcoach opstelt. Ieder half jaar evalueren we of de doelen behaald zijn en de activiteiten nog steeds aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de bewoner. Dat is eigenlijk iets waar we dagelijks bij stilstaan. Door goed te observeren en bewoners te bevragen, kan je tussentijds eenvoudig meebewegen. Het werken aan doelen met de bewoner gaat heel automatisch.

Doordat je nauw samenwerkt, weet je waar bewoners naartoe willen werken. Doelen zijn heel persoonlijk en sluiten aan bij het werk in het keukenteam. Daar komt veel meer bij kijken dan alleen koken. Denk aan: onderhoud moestuin, verzorging kippen, als team samenwerken, rondbrengen van maaltijden en alles wat daarbij komt kijken. Ook sociaal gedrag: als je aanbelt om een maaltijd af te geven en het duurt even voordat de deur opengaat ... druk je dan twintig keer op de bel of wacht je even? Een bewoner had als leerdoel: veilig leren oversteken bij het rondbrengen van de maaltijden. Andere doelen van bewoners zijn: tomatensoep leren maken en de kruiden in de moestuin leren herkennen en benoemen.



Foto:
Stefan
en
Bastian
tijdens
het
bezor-
gen van
maal-
tijden

Wat gaat goed en wat kan beter?

We zouden nog consequenter kunnen rapporteren. Dat is al een stuk verbeterd, maar soms schiet het erbij in. Sinds mei 2023 hebben we een nieuwe begeleider-kok, dat geeft meer ruimte om te rapporteren, nieuwe bewoners te laten meewerken en activiteiten uit te breiden zoals het koken op groepen. Hoe groter het team, hoe belangrijker het is om onderling af te stemmen. Daar werken we heel bewust aan en dat gaat ook goed.

Waar ben je trots op in je werk?

Ik ben trots dat bewoners hun werk ook echt als werk zien. Dat ze zelf trots zijn op wat ze doen. Persoonlijke overwinningen van bewoners van dichtbij mogen meemaken, vind ik fantastisch. Zo werkte ik deze week met een bewoner waarmee ik al een tijdje niet had samengewerkt. Ik zag ineens nieuwe dingen: eerst vond ze het spannend om tijdens het mixen van soep de staafmixer schuin te houden, nu zag ik haar dat wel doen. Toen ik zei: "Wow, wat knap dat je nu de mixer schuin houdt", bleek dat het voor haar alweer vanzelfsprekend was. Zo leuk om die groei te zien!

**"Ik ben trots dat bewoners hun werk
ook echt als werk zien" – Stefan**

Ik ben er ook trots op hoe we samen een veilige werksfeer creëren waarin iedereen zich kan onwikkelen. We zien elkaar als collega's en samen vormen we een team. Dat team bestaat uit de begeleider-koks, bewoners, een senior en invalkracht. We hebben verschillende verantwoordelijkheden en taken, maar we zijn allemaal gelijkwaardig aan elkaar. Zo zijn we bijvoorbeeld in 2022 op teamuitje geweest met het hele team, dus natuurlijk ook de bewoners en de vrijwilliger. Het was super gezellig.

Veiligheid in zorg en ondersteuning

De Okkernoot wil in een veilige en stimulerende omgeving kwalitatieve zorg bieden. Uiteraard op een verantwoorde manier. En in dialoog met de bewoner, diens verwanten en de zorgprofessionals. Alle begeleiders bij de Okkernoot volgen een scholingscyclus over medicatie-veiligheid. Het is ook een belangrijk onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe collega's.

Wat betreft het leren van incidenten, dat doet de Okkernoot door extra aandacht te besteden aan incidenten bij individuele bewoners. Doordat de Okkernoot een kleine organisatie is, zijn de cijfers namelijk onderhevig aan sterke invloeden van individuele bewoners. Op individueel niveau analyseren en in de driehoek verbeterafspraken of verbeterdoelen opstellen werkt het beste om incidenten te verminderen, zo hebben wij ervaren.

2017

Er wordt scholing georganiseerd over het plaatsen van MIC's. De MIC-meldingen staan voor Melding Incident Cliënten.

2018

Tijdens de trainingen in 2017 geven begeleiders feedback op het systeem van melden. Die feedback vormt de basis voor wijzigingen in het meldsysteem in 2018, om het plaatsen van de meldingen zo laagdrempelig mogelijk te maken. Er zijn grote verschillen tussen teams en tussen collega's over hoe vaak en wanneer een melding wordt gemaakt. De externe visitators adviseren om middels de Prisma Light training voor meer verdieping te zorgen rondom de MIC's.

2019 - deel 1

De individuele risicokaart wordt uitgebreid. Dit maakt het eenvoudiger om aanmerkelijke individuele risico's in kaart te brengen. Bij elke bewoner kan er over individuele risico's op een vaste plek gerapporteerd worden. Toch wordt hier weinig gebruik van gemaakt.

Bij een aantal bewoners leiden de MIC's tot verbeterafspraken waardoor medicatie minder wordt vergeten. Over het algemeen worden MIC's nog te weinig geplaatst. Als ze geplaatst worden, is de informatie vaak zo summier dat analyseren onmogelijk is. Ook zijn de MIC's vaak reactief, ná een incident. Terwijl er ook preventief kan worden gemeld, bijvoorbeeld in

2019 - deel 2

gevaarlijke situaties of bijna-incidenten als een stoeptegel die omhoog ligt. Dit wordt weinig gedaan.

MIC's worden op verschillende manieren besproken:

- Door een aantal teams in de maandelijkse teamoverleggen
- Tijdens de jaarlijkse zorgplanbespreking bij iedere individuele bewoner
- Incidenteel, na een ingrijpend incident

Alle begeleiders volgen eind 2019 de Prisma Light Training. De training is interessant, maar leidt niet tot meetbare veranderingen in het melden of analyseren van incidenten.

De HKZ-auditor merkt op dat veel van de geboden zorg- en ondersteuning niet terug te lezen is in de zorgdossiers. Er zijn veel ongeschreven afspraken en regels met bewoners en binnen teams.

2020 - deel 1

De zorgdossiers worden geactualiseerd. Zo komt de geboden zorg- en ondersteuning duidelijker terug in de zorgdoelen en afspraken in het zorgdossier. De Okkernoot wil het zorgdossier flexibeler en interactief maken; dé basis voor de geboden zorg en ondersteuning. De HKZ-auditor ziet de positieve ontwikkelingen in het zorgdossier. De dossiers zijn actueler en de zorgdoelen liggen dichterbij de bewoner.

2020 – deel 2

Met betrekking tot het leren van MIC's blijven er grote verschillen in teams. Eén team bespreekt MIC's structureel. Zij zien dat er terugkerende momenten zijn waarop meer medicatiefouten worden gemaakt. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van medicatie tijdens eetmomenten en bij tijdelijke medicatie. Het team maakt nieuwe afspraken en benut de mobiele telefoon als wekker. Dit helpt medicatie-incidenten te verminderen.

Door de aandacht voor regie op eigen leven, ontstaan andere afspraken met bewoners over medicatie. Medicatie is vaker in eigen beheer of gedeeltelijk in eigen beheer. De bewoners zijn lerende en vergeten soms zelf medicatie. Voorheen zou worden gehandeld vanuit veiligheid waardoor begeleiding de medicatie weer overneemt. Dat gebeurt niet. In overleg met de driehoek worden afspraken gemaakt over acceptabele risico's.

De implementatie van Medimo, een elektronische toedienregistratie, wordt voorbereid. Hiermee wil de Okkernoot medicatieveiligheid vergroten.

2021

In zorgplanbesprekingen is meer aandacht voor aanmerkelijke risico's. Die worden verwerkt in afspraken in het zorgplan en zijn hierdoor goed vindbaar, eenvoudig op te rapporteren en daardoor goed op te volgen.

Alle teams gaan werken met de elektronische toedienregistratie Medimo. Doordat Medimo in verbinding staat met de apotheek, is er altijd een actueel medicatie-overzicht beschikbaar. Medimo geeft ook automatische reminders als medicatie niet op het aangegeven tijdstip wordt afgevoerd. Via Medimo is de categorie van Beheer Eigen medicatie (BEM) ook direct in te zien. Die categorie geeft aan wat een bewoner zelf kan en waar hij ondersteuning of overname bij nodig heeft. Het werken met Medimo is niet ideaal. Het duurt enkele minuten tot soms een half uur voordat de applicatie is opgestart. Dat maakt het systeem minder gebruiksvriendelijk.

Vanaf 2021 start een scholingscyclus over het thema medicatieveiligheid. Jaarlijks volgen begeleiders een e-learning in een cyclus van drie jaar: basis – verdiepen – herhaal.

De nieuwe Orthopedagoog introduceert maandelijkse bewonersbesprekingen met een afvaardiging van ieder team. Tijdens deze besprekingen worden incidenten geanalyseerd om de zorg te verbeteren. Regelmatig merkt de Orthopedagoog op dat incidenten niet worden gemeld (MIC).

2022 – Waar staan we nu?

De maandelijkse bewonersbesprekingen met de Orthopedagoog en begeleiding zijn heel waardevol. MIC's blijven zo onder de aandacht. Verbeteracties worden in de driehoek besproken. Incidenten van 9 bewoners met vier of meer MIC's in 2021 worden geanalyseerd in de eerste helft van 2022. Dit leidt tot

concrete verbeteracties in de driehoek die worden vastgelegd in het zorgplan.

Zorgplannen worden ieder half jaar geëvalueerd.

Er is een hulpmiddel aangeschaft waardoor een begeleider ergonomisch en veilig een bewoner rechtop kan helpen nadat hij of zij gevallen is.

In samenwerking met de fysiotherapeut uit het dorp organiseert de Okkernoot al jaren wekelijks een beweegmoment voor ouderen, o.a. gericht op valpreventie.

Team Welzijn breidt de bewegingsactiviteiten uit. Veel bewoners zitten hier (nog?) niet op te wachten. Er wordt gebrainstormd over hoe we de bewoners kunnen 'verleiden' om meer te bewegen.

2023 – Waar willen we naartoe?

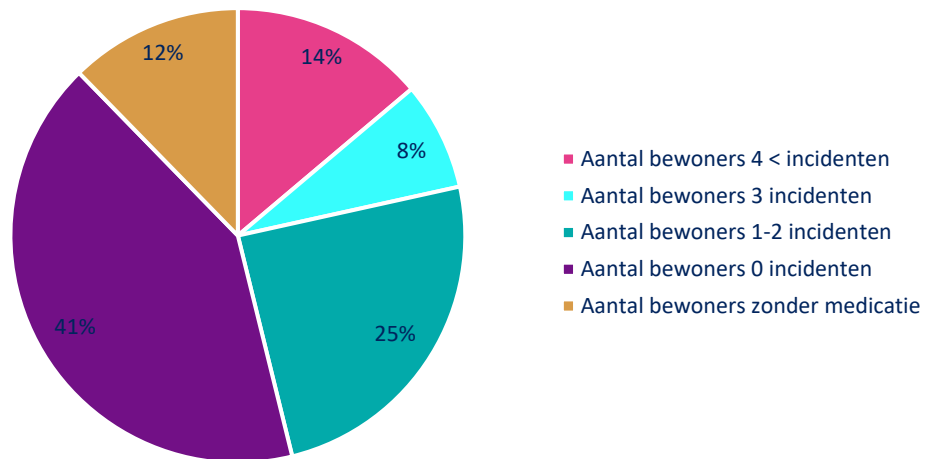
Het onderwerp MIC's wordt uitgebreider meegenomen in het inwerkprogramma voor nieuwe collega's. In interne weekberichten wordt aandacht besteed aan de MIC's: *Wanneer plaats je een MIC? Hoe vul je die volledig in? Welke vervolgstappen worden er na een MIC gezet?*

We blijven MIC's per bewoner analyseren.

Analyse Meldingen Incidenten Cliënten

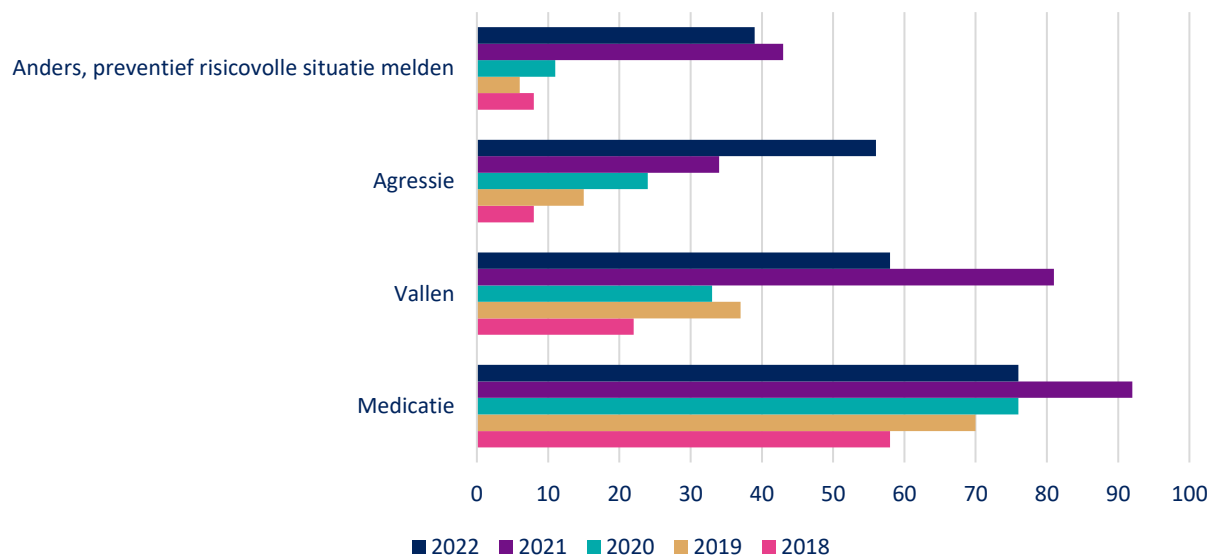
In 2022 meldt begeleiding in totaal 229 keer een incident of gevaarlijke situatie. Inzoomen op de impact van individuele uitschieters is van groot belang bij het analyseren van het totaal aantal MIC's én om uiteindelijk de incidenten te beperken. Van de 56 agressiemeldingen betreffen er 35 één bewoner. Hoewel de totaliteit van de agressiemeldingen is toegenomen, zou het aantal van 21 meldingen (totaal aantal 56 minus de 35 incidenten gerelateerd aan één persoon) een flinke afname van agressiemeldingen betekenen. Van de 58 valincidenten betreffen er ook 36 één bewoner.

Eén van de acties uit het Kwaliteitsrapport 2021 was het onderzoeken van individuele uitschieters van meldingen. De senior Zorgcoach heeft de analyse uitgevoerd en borgt dat in de zorgplanbespreking aandacht is voor het verminderen van incidenten. Een bewoner die in 2021 in totaal 20 incidentmeldingen had, heeft er in 2022 nog 13. Zes van de zeven bewoners die in 2021 nog vier of meer medicatie MIC's hadden, hebben er in 2022 drie of minder. De individuele aanpak lijkt een juiste methode en zal ook in 2023 worden toegepast.



“De individuele aanpak lijkt een juiste methode en zal ook in 2023 worden toegepast”

Aantal incidentmeldingen per categorie



Interview

Interne mobiliteit bij de Okkernoot

De Okkernoot zet in op het ontwikkelen van mensen. Bewoners én medewerkers. Dat gebeurt bij collega's door het opleiden van BBL-leerlingen, maar ook intern liggen er kansen. Ingrid, Rosan en Ellen stroomden alle drie door van de huishoudelijke dienst naar begeleiding. Elk op hun eigen manier. Met als rode draad hun passie voor het werken met mensen met een verstandelijke beperking. Orthopedagoog en OR-lid Emma Peperstraete vroeg de dames naar hun ervaringen.

Alle drie volgen jullie een studie, kunnen jullie daar iets over vertellen?

Rosan: In september 2021 ben ik bij de Okkernoot komen werken als medewerker huishoudelijke dienst, met de bedoeling om door te groeien. Na een half jaar vroeg ik bij het Managementteam een update over de mogelijkheden. Dat leidde tot een sollicitatiegesprek. Hier kon ik mijn wens om te gaan studeren en begeleider te worden verder onderbouwen. In september 2022 startte ik met de MBO niveau 4 opleiding Maatschappelijke Zorg.

Ingrid: Bij mij liep het heel anders. Ik werkte al bijna tien jaar als huishoudelijk medewerker, toen eind 2019 het plan kwam om huiskameractiviteiten aan te bieden aan oudere bewoners. Ik heb mijn interesse uitgesproken bij mijn leidinggevende. Dat leidde ertoe dat ik als assistent-begeleider samen met een collega ben gestart met de pilot van de Zinnvolle Dag. Ik was niet gekwalificeerd, maar de interesse en passie voor de bewoners was en is er absoluut. In 2022 is bij mij aangekaart dat scholing

nodig was, wilde ik de functie in de toekomst blijven doen. Studeren kwam dus niet uit mezelf en het voelt ook niet als een keuze. Ik heb zelf de scholing aangedragen die mij het meest aantrok, ik wilde graag online in plaats van klassikaal studeren. Door de opleiding tot Activiteiten-begeleider kan ik het werk blijven doen wat ik graag doe.

Ellen: Ook voor mij voelde scholing in de eerste instantie niet als een keuze. Ik werk al sinds 2006 bij de Okkernoot als medewerker huishoudelijke dienst. Na verloop van tijd ben ik ook bepaalde taken met bewoners gaan oppakken. Eén op één momenten of mee naar een doktersafpraak. Om deze taken te kunnen blijven doen en uit te breiden, was ook scholing nodig. Na veel wikken en wegen ben ik gestart met de MBO-niveau 2 opleiding Helpende Zorg en Welzijn. De studie heeft bloed, zweet en tranen gekost, maar wat ben ik blij dat hij nu is afgerond. Dat heb ik toch maar gedaan!



Foto: Rosan en Mario

Hoe is het om weer voor langere tijd te studeren?

Rosan: Door eerdere werkervaring kon ik bepaalde vakken laten vallen en kan ik in een jaar niveau 4 afronden. Dat scheelt veel tijd en toch onderschat je een studie sowieso, heb ik gemerkt. Bij het begin van de opleiding werkte ik ook nog een aantal uren in de huishoudelijke dienst. Hiervan heb ik geleerd dat het combineren van werk in verschillende teams tijdens een studie niet haalbaar is. Je hebt je handen vol aan studeren, werken en je privéleven, want dat is ook heel belangrijk.

“Door de studie zie ik er tegenwoordig veel minder tegenop om de computer te gebruiken en durf ik te rapporteren en observaties te delen.”

Ingrid: De opdrachten sluiten aan, maar wat ik leer voelt niet als meerwaarde omdat ik veel al toepas. Nu ik bezig ben met de opleiding, heb ik toegang gekregen tot het elektronisch cliëntendossier. Dat vind ik heel handig omdat ik zo mijn overdracht kan bijhouden.

Ellen: Ik heb veel steun ervaren doordat ik terechtkwam in een hele enthousiaste klas. Mijn klasgenoten hebben mij er regelmatig doorheen gesleept. En ik hen. Door de studie zie ik er tegenwoordig veel minder tegenop om de computer te gebruiken en durf ik te rapporteren en observaties te delen.

Lees verder op de volgende bladzijde.

Hoe ervaar je de stagebegeleiding bij de Okkernoot?

Ellen: Heel fijn. Naast mij stond een ondersteunend team en een goede werkbegeleider op de locatie. Gesprekken met je stagebegeleiders zijn heel belangrijk. Op dat moment kun je volledig stagiair zijn, de ruimte te nemen en de gemaakte afspraken samen nakomen. Helaas gingen de afspraken met de praktijkopleider niet altijd door of vond het telefonisch plaats.

Rosan: Dat merkte ik ook. Het is zo belangrijk om een vast aanspreekpunt en moment te hebben om te kijken: hoe sta ik erin en waar loop ik tegenaan? Dat helpt om vragen en onduidelijkheden snel te bespreken en niet op te stapelen.

Ingrid: De praktijkopleider van mij is flexibel geweest in meedenken en we hebben ook eens bij mij thuis afgesproken. Ik vond de samenwerking goed.

“Volg geen studie om een diploma te kunnen tonen, maar kies iets dat inhoudelijk ook waardevol is.”

Rosan: De gesprekken met de praktijkopleider gaven mij soms ook een zetje in de rug. Wat mij heeft geholpen is actief navraag doen naar mogelijkheden en kansen. Dat vond ik dan wel spannend. Ik begon mijn stage bijvoorbeeld in team Buitenhuizen, een team dat bewoners begeleidt die zelfstandig wonen. Door goed naar mijzelf te luisteren en kansen te nemen, besepte ik dat ik liever op een groepswoning wil werken. Toen er een interne sollicitatie voor groepswonen kwam, heb ik mijn kans gepakt en gesolliciteerd. Ik ben toen aangenomen en op deze locatie voel ik mij echt op mijn plek.



Foto: Mark, Ellen, Liesbeth, Hannie en Guido



Foto: Ingrid en Adrie

Wat zou je de Okkernoot mee willen geven als advies voor het beleid rondom leren en ontwikkelen?

De dames zijn het er alle drie over eens dat het belangrijk is om voorafgaand aan de studie grondig te onderzoeken of de studie past binnen de huidige of toekomstige functie. Volg geen studie om een diploma te kunnen tonen, maar kies iets dat inhoudelijk ook waardevol is. Wat ook naar voren komt, is dat een gecombineerde functie eigenlijk niet haalbaar is. Voor jezelf kost het veel energie en ook voor bewoners is het soms verwarrend, in welke functie sta je nu?

Rosan: Voor mij had het grote invloed dat ik besepte dat ik ook als begeleider in opleiding mocht solliciteren op een interne vacature. Daar kan de organisatie nog duidelijker in zijn.

“Ik vond de samenwerking goed.”

Ellen: Het beleid rondom wanneer je bevoegd en bekwaam bent voor bepaalde zorghandelingen mag wat mij betreft wat duidelijker omschreven. Ik vond het best verwarrend om van medestudenten al die verschillen te horen in hoe organisaties kwalitatieve zorg hebben ingericht.

Rosan: Wat ik ook nog wil zeggen, het inwerkprogramma dat nu wordt ingezet voor nieuwe collega's, heeft mij echt geholpen op een gestructureerde wijze de locatie te leren kennen.

Namens de drie dames nog een laatste belangrijke boodschap aan collega's: "Laat in de Okkernoot zien als medewerker wat JIJ wil, spreek dat HARD uit en dan maakt de Okkernoot zich daar ook HARD voor als het meer kwaliteit voor de bewoners gaat opleveren."

Teamontwikkeling

In een wereld die snel verandert, is het vermogen om je aan te passen en wendbaar te zijn, onmisbaar. We zien dit in het klein terug bij de Okkernoot. Ook wij staan voor de uitdaging om nieuwe dingen te leren, buiten onze comfortzone te stappen en dingen te doen die we nooit deden.

Dit aanpassingsvermogen is noodzakelijk om kwalitatieve zorg te kunnen blijven bieden, nu en in de toekomst. Bewoners bij de Okkernoot worden ouder, wat vaak gepaard gaat met complexere zorgvragen, verouderingsvraagstukken en dementie. Er is regelmatig sprake van onbegrepen gedrag. Of incidenten waar we weer van willen leren. Maar ook: krapte op de arbeidsmarkt. Stuk voor stuk zijn dit voorbeelden die tonen waarom een leven lang leren zo essentieel is. De bewoners en hun netwerk staan niet stil, de Okkernoot en haar medewerkers dus ook niet.

2017

Een leven lang leren is een onbekend begrip bij de Okkernoot. De focus ligt jarenlang op 'gewoon doen', vanuit nuchter verstand. Door ontwikkelingen bij bewoners, zoals verzorging die complexer wordt en toenemende gedragsproblemen, is bijscholing noodzakelijk.

2018

Er vinden teamreflecties vanuit het Kwaliteitsrapport plaats over 'de toerusting van medewerkers voor zorgen en ondersteuningsvragen van bewoners'. Hieruit komt de behoefte naar voren voor verdiepende scholingen. Er speelt handelingsverlegenheid bij bepaalde thema's zoals communicatie met het netwerk, onbegrepen gedrag, seksualiteit en veroudering van bewoners.

In 2017, 2018 en 2019 organiseert de Okkernoot 'Beelden van Kwaliteit' als reflectiemethodiek. Hierbij komt een opgeleide onderzoeker op locatie observeren en maakt een verslag over de dagelijks geboden zorg. Het team ontvangt feedback van externe en interne panelleden op basis van dit verslag. Teams ervaren de reflecties als leerzaam. In de praktijk leidt het niet tot ontwikkelingen bij teams.

“Ook jaren later benut het team nog steeds de handvatten uit deze training en inspireert daarmee de andere teams.”

2019

Alle teams hebben intervisiemomenten en verdiepende scholingen. Aan de ene kant vinden begeleiders het scholingsaanbod interessant. Aan de andere kant ervaren ze dat ze vaak naast diensten moeten terugkomen. Bijvoorbeeld voor scholing, werkoverleggen, zorgplanbesprekingen, enzovoort.

Teams kunnen zelf scholing aanvragen en één team benut deze optie door een meerdaagse ARGOS training met trainingsacteurs te volgen: begeleiding bij gehechtheidsproblematiek. Ook jaren later benut het team nog steeds de handvatten uit deze training en inspireert daarmee de andere teams.

In 2019 en 2020 volgen alle begeleiders de vierdaagse cursus 'Geef me de 5!'. Deze cursus richt zich op het creëren van een positieve relatie, het voorkomen van ongewenst gedrag en ontwikkeling naar meer zelfstandigheid, onder andere met mensen met autisme. Nadien gaan sommige collega's individueel met de opgedane kennis aan de slag. Veel collega's passen de nieuwe kennis niet toe.

Uit de feedback van begeleiders op het scholingsaanbod, komen de volgende leerpunten naar voren:

- Verschillende cursussen niet door elkaar heen laten lopen.
- Duidelijker communiceren over de randvoorwaarden van de scholing.
- Inhoudelijk is het scholingsaanbod zeer interessant.

2020

Het Managementteam creëert een stimulerend opleidingsbeleid en motiveert medewerkers om zich te blijven ontwikkelen. Steeds meer begeleiders benutten die ruimte, onder andere door het volgen van de opleiding tot verzorgende 3IG en HBO Social Work.

Het jaar 2020 geeft door de pandemie uitdagingen op vele vlakken, waaronder het organiseren en volgen van scholing. Veel begeleiders stappen buiten hun comfortzone door het online (ver)volgen van de cursus 'Geef me de 5!'. Een nieuwe en grote stap, die toch goed bevalt.

Een aantal weken voor de aanvang van de Coronacrisis volgen alle begeleiders en de huishoudelijke dienst scholing over infectiepreventie en het werken met nieuwe middelen. Deze kennis komt tijdens de pandemie goed van pas.

De externe visitatoren adviseren deskundigheidsbevordering met betrekking tot: bewoners van hoog niveau, bewoners met gedragsproblematieken en oudere bewoners.

Ook de Cliëntenraad adviseert in hun reflectie van het kwaliteitsrapport een noodzakelijke en verantwoorde deskundigheidsbevordering, o.a. gelinkt aan de ouder wordende bewoner. Medewerkers hebben ook deze behoefte. De OR adviseert meer ruimte voor medewerkers om zelf scholing in te plannen.

2021

De feedback van individuele medewerkers, de OR en CR wordt meegenomen in het scholingsplan 2021. Er komt een overzichtelijk stroomschema met alle verplichte scholingen. In het scholingsplan is bovendien veel meer aandacht voor flexibiliteit, eigen regie van begeleiders en het delen van ervaringen. Meerdere trainingen worden middels e-learning georganiseerd. Dit geeft begeleiders de ruimte om zelf een geschikt moment uit te kiezen voor de scholing.

Teams hebben een eigen budget voor inhoudelijke scholingen. Hiermee kunnen ze zelf scholing(en) organiseren naar eigen keuze, gericht op de behoeften van het eigen team. Tot slot hebben alle medewerkers een budget dat zij voor persoonlijke ontwikkeling kunnen inzetten, dit mag gaan over elk onderwerp en hoeft niet werk-gerelateerd te zijn. Wel mag de Okkernoot een beroep doen op hun opgedane kennis, bijvoorbeeld bij een thema-avond of activiteit.

De grootste focus dit jaar ligt op teamontwikkeling. Alle medewerkers van de Okkernoot worden gecoacht. Het Talentenpaspoort geeft inzicht in drijfveren, denkstijlen en talenten. Met deze inzichten wordt, waar het kan, gezorgd voor voldoende variatie in teams. Hierdoor vullen collega's elkaar beter aan. Er wordt efficiënter samengewerkt. Veel medewerkers vinden reflecteren en elkaar feedback geven om te verbeteren érg lastig. Deze ontwikkelingen in de organisatie doen dan ook veel met een groot aantal begeleiders.

2022 – Waar staan we nu?

De focus op teamontwikkeling in 2021 was essentieel om de volgende stap in 2022 te maken. Dit jaar ligt de focus op het verbeteren van werkprocessen, vergroten van onderlinge verbinding en het minimaliseren van verspillingen met als doel dat de teams eind 2022 zelfstandig de eigen teamsessies op een efficiënte wijze kunnen inrichten met de bewoner centraal. Teams worden vanuit de LEAN-methodiek getraind. LEAN is een werk- en denkwijze waardoor op methodische wijze acties worden geëlimineerd die geen waarde toevoegen voor de bewoner bij het zorg- en ondersteuningsproces. Dit worden verspillingen genoemd. Aan het einde van het jaar ontvangen medewerkers het Yellow Belt diploma voor hun basiskennis van LEAN.

2023 – Waar willen we naartoe?

In 2023 volgen alle begeleiders een module van de opleiding 3IG over basiskennis omtrent het verlenen van individuele zorg. Per team worden diverse begeleiders getraind in de onderwerpen: Beheer Eigen Medicatie, Epilepsie en Vriendschap, relaties, intimiteit en seksualiteit. Deze begeleiders zijn meteen ook de eigenaren om deze thema's onder de aandacht te houden. De teams beschikken weer over een budget dat zij kunnen inzetten om inhoudelijke scholing te organiseren.

Medewerkers

De gehandicaptenzorg is vanouds een stabiele sector, maar toch verandert de laatste jaren het zorggebruik. Er is bovendien een groeiend tekort aan mensen in de zorg, zeker als we zorg blijven bieden zoals nu. Dit maakt de gehandicaptenzorg kwetsbaar.

De Okkernoot zet zich dan ook in op zoveel mogelijk medewerkers gezond, vitaal en met plezier aan het werk te houden tot aan hun pensioendatum. Samen werken we aan een betekenisvol leven van mensen met een verstandelijke beperking.

Ontwikkeling en doorgroeien

De Okkernoot zet op verschillende manieren in om een aantrekkelijke werkgever te zijn, mede d.m.v. het creëren van functiedifferentiatie, waardoor doorgroeimogelijkheden ontstaan. Maar ook door het stimuleren en faciliteren van persoonlijke ontwikkeling. Waar de medewerkers ontwikkelen, ontwikkelen bewoners mee. Sommige medewerkers komen zelfs bij de huishoudelijke dienst werken, vanwege het oog op doorgroeimogelijkheden tot een deeltijdopleiding tot begeleider niveau 4 (en realiseren dat ook!). Ook hebben medewerkers bij de Okkernoot budget/gelegenheid om zelf scholing te organiseren en wordt feedback op het scholingsplan ieder jaar weer meegenomen in het nieuwe plan.

Efficiënt werken

Vanuit de LEAN-methodiek trachten we werkprocessen efficiënter te maken. Hieronder vallen ook administratieve werkzaamheden. We blijven onszelf afvragen: 'Waarom doen we wat we doen?' We letten erop dat we geen dubbel werk verrichten en dat we middelen en methoden als hulpmiddel gebruiken en niet als doel. Proefondervindelijk komen we er regelmatig achter dat iets in de praktijk toch anders uitpakt dan vooraf gedacht. Zo is in 2022 gestart met werken via een formulier dat Plan van Aanpak heette, bij het organiseren van activiteiten, scholing, uitstapjes, enzovoort. In sommige situaties ondervindt dit formulier dat er te snel keuzes werden gemaakt, waarbij belangrijke betrokkenen werden overgeslagen. Maar in veel situaties leverde het onnodig extra werk op. Dat is juist niet de bedoeling. Hiervan leren we en daarom ontwikkelen we een nieuwe manier, met de voordelen en zonder de nadelen.

Meedenken

Door medewerkers de ruimte te geven om mee te denken, wil de Okkernoot een aantrekkelijke werkplek creëren. Een werkplek die de ruimte biedt om fouten te maken en van die fouten weer te leren en te verbeteren. Toch vinden veel medewerkers de ruimte om zelf besluiten te nemen en de verantwoordelijkheid die daarmee gepaard gaat, best spannend. Gelukkig zien we ook veel mooie initiatieven ontstaan waardoor we samen de zorg blijven verbeteren.

Technologie

Technologie vóór je laten werken in plaats van tegen je. Daar doen we ons best voor. De laatste jaren zijn diverse hulpmiddelen aangeschaft om begeleiders te ondersteunen bij het werk, zoals de Raizer, een mobiele hefstoel waarmee een gevallen persoon binnen enkele minuten overleind geholpen kan worden. Dit scheelt veel zwaar tilwerk bij medewerkers. Ook is een slaapmat ingezet, die begeleiding een signaal geeft wanneer de bewoner langere tijd uit bed is. Hierdoor hoeft er 's nachts niet op vaste momenten te worden gekeken bij de bewoner. Daarnaast gaat de Okkernoot per 1 januari 2024 over op een nieuw, gebruiksvriendelijker ECD. Dit bevat o.a. reminders voor data van zorgplanbesprekingen, zodat begeleiders automatisch worden geattendeerd.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim was in 2022 hoog met 11.43%. Dit was het jaar dat Corona voor het eerst bij de Okkernoot binnentrad. Veel bewoners en medewerkers werden ziek. Daarnaast zijn er in 2022 drie langdurig zieken en dat heeft grote impact op de cijfers in een kleinschalige organisatie als de Okkernoot. Teams voelen dit want roosters zijn lastiger rond te krijgen. Dit jaar zijn er ook geregeld vaste ZZP'ers ingezet. Hierdoor én door de betrokkenheid van medewerkers die extra kwamen werken of vanuit een ander team wilden invallen, bleef de zorg doorgaan.

Werving van nieuwe collega's is een uitdaging. In 2022 stelden we vacatures op samen met de locaties. Ze zijn korter en persoonlijker geworden. Er blijft een uitdaging om de Okkernoot positief onder de aandacht te brengen. Er gebeuren mooie dingen en daarin zijn we soms nog bescheiden.

Praatkaart

De Okkernoot heeft Praatkaarten ontwikkeld om in te zetten bij gespreksmomenten. Zo is er ook een Praatkaart over de werkbeleving, de bijdrage die je zelf levert aan de Okkernoot en over wat jij nodig hebt om gelukkig te blijven in je werk. De inspirerende vragen bij de thema's leiden veelal tot gevarieerde en diepgaande gesprekken.



2022 - Waar staan we nu?

Het jaar 2022 was een pittig jaar, kijkend naar verzuim en werkdruk. In het kader van duurzame inzetbaarheid van medewerkers vinden er vanaf 2022 jaargesprekken plaats tussen medewerkers en de leidinggevende. Tijdens deze gesprekken wordt er onder andere vanuit het werkproces besproken waarin het management-team kan faciliteren. Een ander belangrijk doel van de jaargesprekken is om de persoonlijke ontwikkelmogelijkheden en de werk/privébalans van de medewerkers te bespreken.

2023 - Waar willen we naartoe?

We willen het verzuim verlagen bij de Okkernoot. Als we signalen krijgen dat een medewerker mogelijk langdurig zal uitvallen, zal naast de Arbo-arts en praktijkondersteuner een coachtraject worden gestart via een extern bureau.

Het Arbobeleid wordt ook geactualiseerd. Daarnaast wordt de wijze van roosteren verbeterd om te zorgen dat diensten enerzijds aansluiten bij de zorgbehoeften van bewoners en anderzijds bijdragen aan een goede werk/privébalans. Een check van het roosterhandboek is hier ook onderdeel van: is het nog actueel met alle ontwikkelingen in de zorg? Om te zorgen dat zorgprofessionals de Okkernoot sneller weten te vinden, zullen we vaker proberen om mooie successen met de media te delen.

Scholingsbeleid van de Okkernoot en het IGJ

De Inspectie voor Gezondheidszorg (IGJ) ziet erop toe dat zorgorganisaties wettelijke normen en veldnormen naleven. De IGJ kan dit onaangekondigd toetsen. Zorgaanbieders die zorg leveren aan mensen die langdurige zorg nodig hebben, krijgen een toetsingskader waaraan voldaan dient te worden. Een van de thema's hierin betreft de deskundigheid van de zorgverleners. De zorgaanbieder dient te zorgen dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen. Voor de Okkernoot betekent dit dat we correct geschoolde medewerkers in dienst hebben voor zorgtaken die nodig zijn voor onze specifieke bewoners.

Wil je meer weten over het toetsingskader? Klik dan op het handje.



Communicatie

De Okkernoot werkt hard om de communicatie met én tussen bewoners, hun netwerk en medewerkers te blijven verbeteren. In dit hoofdstuk belichten we een aantal communicatievormen.

OPROEP

Er zijn ideeën om een magazine door én voor bewoners uit te brengen.

Om dit te realiseren hebben we een paar enthousiaste vrijwilligers nodig die samen met bewoners leuke momenten en nieuwtjes willen verzamelen en daar een paar keer per jaar een vrolijk en mooi magazine van willen maken.



Lijkt het je wat of wil je er nog iets meer over weten? Stuur ons dan een mailtje via info@deokkernoot.nl

Folders in B1 taal en pictogrammen

Tijdens de Coronapandemie ontvangen bewoners informatie in B1 taal en pictogrammen over Corona en de bijbehorende regels. Later worden ook folders opgesteld over de griep prik en samenwerken in de driehoek.

Nieuwsbrieven van het MT

In 2020 stuurt het Managementteam (MT) 11 interne nieuwsbrieven aan medewerkers. In 2021 zijn dat 39 weekberichten en 8 nieuwsbrieven. In 2022 verstuurt het MT vanaf week 3 elke week een weekbericht. Op één A4 worden actuele organisatieontwikkelingen beschreven, stellen nieuwe collega's zich voor en is ruimte voor medewerkers om elkaar te inspireren.

Nieuwsbrieven van de CR

Tijdens de Coronapandemie schrijft de Cliëntenraad (CR) een aantal nieuwsbrieven voor de eerste contactpersonen. Dit biedt veel verwanten een kijkje in wat bewoners tijdens de lockdown in hun woongroep ondernemen. Het MT pakt de nieuwsbrieven vanaf 2021 verder op samen met de CR. Elk kwartaal wordt een Okkernoot magazine verstuurd naar het netwerk.

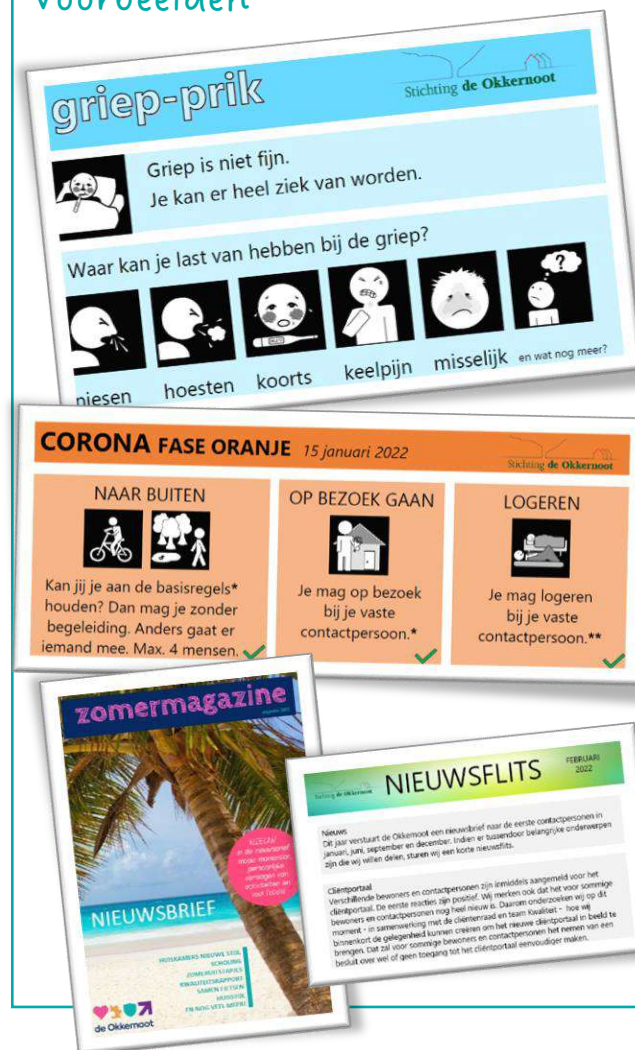
Zoete Inval

Team Welzijn organiseert de Zoete Inval. Het versterken en onderhouden van sociale contacten onderling staat hierbij centraal.

De driehoek

De Okkernoot wil de samenwerking in de driehoek (bewoner – verwant/vertegenwoordiger – zorgprofessional) verbeteren en werkt hiervoor een strategie uit.

Voorbeelden



Kritische reflectie van de Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) over het Kwaliteitsrapport 2022:

“Op 10 mei 2023 heeft de OR met de manager Kwaliteit en Zorg en de bestuurder een gesprek gehad over het Kwaliteitsrapport 2022. Het rapport geeft een goed beeld van waaraan de afgelopen jaren is gewerkt, wat is bereikt, en wat nog aandacht verdient. Het meerjaren-beleidsplan vormt de basis.

De OR vindt het Rapport een goede weergave van de resultaten van de afgelopen jaren. Enerzijds kritisch, wat verdient meer aandacht, anderzijds positief over wat er op het gebied van veranderingen en kwaliteitsverbeteringen inmiddels is doorgevoerd. De OR ziet positieve veranderingen. We hechten er wel aan te vermelden dat, wat geschikt was voor wet- en regelgeving en visie, behouden is. Dit mag best eens benadrukt worden. Verandering of ontwikkeling wil niet zeggen dat het vroeger niet goed was. De tijd vraagt soms om een andere manier van kijken, leren, aanpassen en ernaar handelen. Soms betreft het wensen, soms is het noodzaak.

De door de OR gegeven feedback is met de manager Kwaliteit en Zorg en de bestuurder besproken. Tijdens dit gesprek kwamen o.a. de volgende onderwerpen aan bod.

- De ouder wordende bewoners die soms complexe verpleegzorg nodig hebben. Een aandachtspunt voor nu en voor de toekomst.
- Ervaringen van medewerkers. Worden veranderingen en nieuwe manieren van werken inderdaad omarmd of is nuancering noodzakelijk.
- De professionalisering van werkprocessen vragen soms verdere uitwerking. Functiedifferentiatie vraagt kaders en een roosterhandboek kan door gebrek aan inzetbare medewerkers, op sommige gebieden achterhaald zijn. Denk aan de 80-20 regeling.
- Het netwerk (familie/verwanten) nog meer betrekken waar mogelijk.

- Het vrijwilligersbeleid zal bij alle betrokkenen meer over het voetlicht moeten komen. Het beleid mag beschreven zijn, maar is niet voldoende bekend.
- Participatie en zinvolle activiteiten wordt als zeer positief gezien. Exclusiecriteria zouden beschreven moeten worden.
- Veiligheid en ondersteuning en met name MIC (Melding Incident Cliënt). Gezien het verloop in medewerkers, nieuwe, soms kortdurende dienstverbanden geeft de OR de suggestie mee om nieuwe medewerkers een (korte) training te geven m.b.t. de MIC danwel de melding in een werkproces te beschrijven.

Evenals vorige jaren had het gesprek een open sfeer. We kunnen immers van elkaar leren en zo mogelijk elkaar ook inspireren.”

De Ondernemingsraad,
Bas Franssens
Conny Bauwens
Emma Peperstraete
Niels Beun

Kritische reflectie van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad (CR) over het Kwaliteitsrapport 2022:

"KWALITEITSRAPPORT

Ook in 2022 is er op de Okkernoot weer hard gewerkt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het Kwaliteitsrapport van 2021 vond de Cliëntenraad (CR) zeer uitgebreid en mede door de foto's en lange interviews erg lang. Het rapport van 2022 is ingekort en toch volledig. Prettig om te lezen en herkenbaar.

PROFESSIONALISERING

Je kunt zien dat de CR ook in 2022 weer zeer betrokken werd en met initiatieven kwam. Voor de bewoners is het fijn dat de medewerkers zich meer gericht hebben op deskundigheidsbevordering, zoals de bijeenkomst over ouder worden met het syndroom van Down. Hier hebben ook de andere bewoners voordeel van!

De CR vindt het ook mooi om te zien dat de Okkernoot samenwerkingen aangaat met scholen, zoals de Hogeschool in Gent (HOGENT). Zo bezochten er in 2022 enkele studenten in de rol van vrijwilliger een aantal bewoners. Ook in 2023 krijgt deze samenwerking verder vorm doordat studenten hun bachelor thesis uitwerken in opdracht van de Okkernoot. De CR is hier nauw bij betrokken.

Het coachingtraject van 2021 en 2022 is nu afgerond. Hierin werd aandacht besteed aan professionalisering en methodisch werken, bijvoorbeeld door de inzet van de whiteboards. De CR hoopt dat medewerkers zo blijven werken en zijn blij dat het intensieve coachingtraject afgerond is, zodat de uren die eerder zijn geïnvesteerd in de professionalisering, dus weer terug bij de directe zorg en ondersteuning aan de bewoners komen.

De CR is voorstander van de focus op subteams waardoor er in de zorg en ondersteuning, maar ook bij uitstapjes, door een klein team van begeleiders en vrijwilligers zorg op maat kan worden geboden.

Een paar gezamenlijke activiteiten blijft belangrijk; zeker voor de saamhorigheid en samenwerking met de vrijwilligers. Aan de andere kant ziet de CR wel verschillen tussen locaties in het activiteiten aanbod, dit in bijvoorbeeld de frequentie van uitstapjes, de bestede budgetten en het betrekken van bewoners bij het organiseren van uitstapjes. De CR ziet ook de verschillen tussen de woongroepen, een woongroep met veel kwetsbare ouderen of jongeren met veel zorg, heeft andere mogelijkheden dan een locatie met zelfredzamere bewoners. In 2023 gaat de CR in overleg met het Managementteam over een vast besteedbaar basisbedrag per bewoner.

In 2021 werd gestart met het project: pilot persoonlijk begeleiderschap, wat door veel bewoners en begeleiders als een succes werd ervaren. Het delen van het begeleiderschap is nog niet overal geïmplementeerd. Dit was ook geen verplichting."

PERSONEEL

In 2022 is net als in 2021 een aantal medewerkers vertrokken. Sommigen vonden de professionaliseringsstappen te zwaar, anderen gingen met pensioen of kozen om zich te focussen op hun nieuwe gezinssituatie of verdere ontplooiing van zichzelf bij andere organisaties. Ook zijn er medewerkers die weggaan, omdat de zorgbehoefte van bewoners niet aansluit bij hun eigen affiniteit. De verzorging van oudere bewoners wordt namelijk vaak complexer en ook de ondersteuning van nieuwe, jonge bewoners, vraagt tegenwoordig meer kennis van verzorging en gedragsproblemen.

EIGEN REGIE – deel 1

De eigen regie van de bewoners is prima. De CR is wel voorstander van dat eigen regie wordt gecombineerd met verantwoorde begeleiding en ziet een risico in een 'laissez-faire'-benadering. Eigen regie betekent namelijk niet: "Ik heb er geen zin, dus ik doe het niet".

De Cliëntenraad (CR) over het Kwaliteitsrapport 2022:

EIGEN REGIE – deel 2

Nog niet alle begeleiders dragen de *kern* van eigen regie over, namelijk dat je als bewoner over onderwerpen waar je zelf over kúnt beslissen, je ook over mág beslissen. En dat er ruimte is om te mogen proberen, leren en ontwikkelen. Fouten maken mag. Zowel bij begeleiding als bewoners.

ouders / VERTEGENWOORDIGERS

Voor extra aandacht voor de betrokkenheid van de achterban, heeft de CR in 2022 de denktank georganiseerd, zoals over wasbeleid en dagbesteding. De CR had wel op iets meer enthousiasme of deelname van de verwanten verwacht. Ook blijven we als CR hopen op sollicitaties van ouders, vertegenwoordigers of verzorgers om de CR te versterken. Alle instellingen in de gezondheidszorg met meer dan 10 personeelsleden moeten een Cliëntenraad instellen. Dat is een contractuele verplichting van het Zorgkantoor, dat is landelijk beleid, een verplichting. Namens het Zorgkantoor zijn wij, de CR, benaderd om in contact te treden met Stichting Pim in Noord-Brabant om onze visie op medezeggenschap en werkwijze met Stichting Pim te bespreken vanwege onze goede werkwijze als CR bij de Okkernoot.

KWALITATIEVE ANALYSE

De CR ziet dat er op de Okkernoot hard wordt gewerkt om aan de landelijke wet- en regelgeving te voldoen en de kwalitatieve zorg te kunnen continueren. Hoewel de Wet zorg en dwang zorgt voor een flinke hoeveelheid administratie en overleggen, levert het ook de afname van onvrijwillige zorg op. En dat is van groot belang. Het is jammer om te zien dat sommige medewerkers hier nog niet echt het nut van inzien en uitdragen naar bewoners en verwanten.

TOT SLOT

Tot slot wil de CR alle medewerkers weer bedanken voor hun inzet. De CR hoopt ook dat medewerkers zich blijven ontwikkelen en verbeteren in de zorg en ondersteuning die zij bieden bij het wonen en de activiteiten.”

De Cliëntenraad,
Nora van der Meer – Meert
Pol Puype
Joop de Smet



de Okkernoot

Stichting de Okkernoot

Contactadres
Rembrandt van Rijnstraat 28
4507 BV Schoondijke

Telefoon (0117) 40 13 91
E-mail info@stichtingdeokkernoot.nl

www.deokkernoot.nl