

TERUGBLIK 2024

Inleiding

Dit is een verslag waarin we terugkijken op het afgelopen jaar en vooruitblikken naar de toekomst.

In 2024 zijn we gestart met een belangrijke verandering binnen onze organisatie: de functie van zorgcoach is omgevormd tot zorgregisseur. Deze verandering is bedoeld om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. De positionering van deze vernieuwde vorm van de functie is essentieel om niet vast komen te zitten in de 'waan van de dag'. We willen dat er door begeleiders, in samenwerking met bewoners en diens naasten, gewerkt wordt aan de zorgvragen die in het zorgplan staan. Gedurende het jaar 2024 zijn we meer gaan werken aan 'Samen naar meer zelfstandigheid'. In dit verslag tonen we meerdere verhalen van bewoners, diens naasten en willen we de cliëntenraad aan het woord. Door aan meerdere onderzoekjes mee gedaan te hebben van de VGN, onder andere de VGN kwaliteitswaaier, gaan we als kleine zorgaanbieder bekijken hoe we op een voor ons doeltreffender wijze kunnen achterhalen wat de mening is van onze bewoners op de vele onderwerpen. In 2024 hebben we ook een besluit genomen om deel te nemen aan het programma medegeorganiseerd door het ministerie van VWS om nog betere zorg te kunnen verlenen

Praktijk aan het woord

Naar aanleiding van alles wat we reeds hebben gepresenteerd willen we heel graag meerdere partijen, die vanuit verscheidene rollen betrokken zijn, aan het woord laten door middel van interviews.

Wij zullen deze interviews medio juli 2025 aan dit document toevoegen.



Zorgproces

Elektronisch Cliënt Dossier

In 2024 hebben we de overstap gemaakt naar een nieuw digitaal cliëntendossier. Dit was een grote verandering voor onze organisatie. Medewerkers moesten uitgebreid getraind worden om vertrouwd te raken met het nieuwe systeem, zodat ze efficiënt en effectief konden werken. Daarnaast was het ook belangrijk dat ouders en verwanten meegenomen werden in het proces; zij moesten wennen aan het nieuwe programma en begrijpen hoe ze ermee konden omgaan. Deze brede aanpak heeft geholpen om de overgang soepel te laten verlopen en de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen. Iedere bewoner dan wel zijn/haar naasten kunnen meelesen door in mijn cliëntenportaal toegang te vragen. Enkele bewoners hebben aangegeven het vervelend te vinden dat hun naasten meelesen en zij lezen dus niet mee.

Zorgplan up-to-date

Ons doel is dat voor elke bewoner een up-to-date zorgplan aanwezig is, dat minimaal twee keer geëvalueerd is om de kwaliteit van de zorg te waarborgen. De evaluatie moet zo ingestoken worden dat iedere bewoner betrokken is bij het evaluatiegesprek. Dat wil niet zeggen dat ze de hele tijd bij het gesprek aanwezig dienen te zijn. Omdat 'de waan van de dag' regeert is met elkaar afgesproken dat indien een evaluatiegesprek verzet diende te worden dat dit gesprek enkel naar voren gehaald mocht worden en niet naar achteren in de tijd. Dit om ervoor te zorgen dat 'de waan van de dag' zou gaan regeren en men niet 'te' laat aan het evaluatieverslag zou gaan beginnen.

Het zorgproces is een op maat gemaakt proces, waarbij de wensen en mogelijkheden van de bewoner centraal staan. Het is afgestemd op de individuele behoeften, zodat de zorg optimaal aansluit bij wat de bewoner kan en aankan, en zo bijdraagt aan hun welzijn en kwaliteit van leven. Van de 61 bewoners hebben we 123 evaluatiegesprekken gevoerd. Bij Meezorg kan het zo zijn dat we vaker dan 2 keer evalueren. Tijdens deze evaluatiegesprekken hebben de deelnemers kunnen concluderen dat we 89 zorgdoelen hebben gehaald, uit de zorgplannen zijn er uiteindelijk 23 zorgdoelen verlengd en 11 zorgdoelen hebben een verdiepend karakter gekregen. We zijn ook enorm trots dat we onze collega's hebben ingezet om dit mooie en goede resultaat te kunnen presenteren.

Melding incidenten

In 2024 zijn er 39 meldingen gedaan van incidenten. Binnen de Okkernoot vinden we het van groot belang dat we leren van de deze incidenten. Alle gemelde incidenten worden tijdens de teamsessie twee keer per maand besproken met het gehele team. We vinden het van belang dat we een open meldcultuur hebben. 4 keer per jaar worden de meldingen op een wat ander abstractieniveau besproken in team Kwaliteit. Dit om te bekijken of we trends signaleren zodat we kunnen insteken om medewerkers bij te scholen en/of te komen tot een verbetering van het werkproces.



Driehoekskunde

In september 2024 zijn alle begeleiders, assistent-begeleiders, senior medewerkers, zorgregisseurs, managementteamleden en gedragsdeskundigen getraind in de Driehoekskunde. Deze training richt zich op het ontwikkelen van een gezonde balans tussen nabijheid en afstand bij de begeleiding van bewoners en hun familie. Een juiste balans is essentieel voor het opbouwen van een gezonde werkrelatie en het onderhouden van een professionele verstandhouding.

Eerder hebben we geconstateerd dat er een scheefgroei was ontstaan in de mate van nabijheid en afstand, wat de kwaliteit van onze interacties kon beïnvloeden. Daarnaast vonden we het moeilijk om op een kritische en objectieve wijze naar ons eigen handelen te kijken, wat het verbeteren van onze professionele vaardigheden compliceerde.

Door de uitgebreide training, het maken van opdrachten en het uitvoeren van praktische oefeningen, worden de deelnemers gestimuleerd om reflectief te werken en bewust te worden van hun eigen gedrag en de impact daarvan. Dit helpt ons om bewustere keuzes te maken in onze contacten met bewoners en familie en zo bij te dragen aan een betere en meer professionele zorgrelatie. Het is begrijpelijk dat het vervelend was dat sommige medewerkers meer onderdeel werden van het gezinssysteem dan de professionele relatie die zij hadden met de organisatie. Dit kan leiden tot complexiteiten en situaties waarin de professionele grenzen niet helder genoeg blijven, wat uiteindelijk negatieve gevolgen kan hebben voor zowel de medewerker als de organisatie. Op zich is het vanuit het menselijk aspect ook goed te begrijpen dat persoonlijk begeleiders naar de familie wordt getrokken in verband met de langdurige relatie met de bewoner en diens familie. Het beleid is zodanig aangepast dat een bewoner maximaal 7 jaar dezelfde vaste persoonlijk begeleider heeft. Na deze 7 jaar wordt er sowieso gerouleerd in het team.

Samen met Brenda Hengst hebben we weer een gezonde balans kunnen maken en alle hoeken in de driehoek kunnen belichten. In het voorjaar 2025 hebben we in samenwerking met de cliëntenraad twee bijeenkomsten georganiseerd om alle ouders/naasten te informeren. Daar is ook duidelijk gemaakt hoe we als organisatie met bewoners/ouders/naasten willen samenwerken. We hebben een nieuwe organisatiestructuur bepaald, zie in bijlage 1. het organogram en in bijlage 2. de driehoekskunde en de ondersteuningsdriehoek. Medewerkers samen met bewoners staan centraal. De allereerste belangrijke ander is altijd de persoonlijk begeleider, maar voor de bewoner ook de zorgregisseur. Al met al is de theorie goed binnengehaald in de organisatie. Dit betekent dat het voor ouders en naasten duidelijk is hoe we met elkaar communiceren. Het management en bestuur weet niet van alle zorgafspraken af. We lezen ook niet de rapportages, dat doen we uit respect voor de privacy van de bewoners. Als wij zaken dienen te weten worden we vooraf geïnformeerd. Hiermee komt een einde aan het tijdperk dat ouders/naasten direct schakelen met bestuur of management. Dit betekent dat de pb-er en de ondersteuningsdriehoek aan zet zijn om er voor te zorgen dat bij uitdagingen de juiste besluiten genomen dienen worden. Mocht de ondersteuningsdriehoek er niet uitkomen dan is er altijd nog een driehoek eronder om te kunnen escaleren. *Zie bijlage 2. driehoekskunde en de ondersteuning.*



Onvrijwillige zorg (Wzd)

Binnen de Okkernoot houden we ons aan de bestuurlijke afspraken rondom de 'Wzd'. We vinden het belangrijk dat de regie op het eigen leven zo optimaal mogelijk benut kan worden.

In 2024 hebben we 17 onvrijwillige zorgacties gerapporteerd, van deze 17 hebben 12 casussen geen interventies beschreven en komen dus eigenlijk niet in aanmerking voor aanlevering aan de IGJ. Dat betekent dat we 5 casussen overhouden, 2 interventies hadden een einddatum 01-07-2024. Dat houdt in dat we nog drie situaties overhouden. Twee situaties betreft bedekken waarin de betreffende bewoners geen verzet tonen waardoor we dit eigenlijk niet kunnen zien als onvrijwillige zorg.

De andere situatie betreft boterhammen, mentor wilt dat bewoner een maximaal aan boterhammen eet per dag. De bewoner denkt er anders over.

Klachten

Door een aantal ouders zijn er 4 klachten ingediend bij Klachtencommissie Zeeland in 2024.

Eerdere gesprekken tussen managementteam en ouders hadden niet geleid tot een goed resultaat voor beide partijen. Het managementteam leek geen goede oplossingen te mogen, kunnen, aanleveren aan deze ouders ondanks meerdere intensieve pogingen om overeenstemming te bereiken zodat medewerkers (emotionele) en organisatie (flinke financiële) schade opliepen door juridische bijstand. Nadat een moeder o.a. regelmatig plaats nam op de stoel van de raad van toezicht, bestuurder, cliëntenraad en ondernemingsraad om onderwerpen op scherp te stellen heeft de raad van toezicht vervolgens betreffende ouder een brief geschreven met de boodschap zich enkel te richten op de zorg van haar zoon en niet op de organisatie.

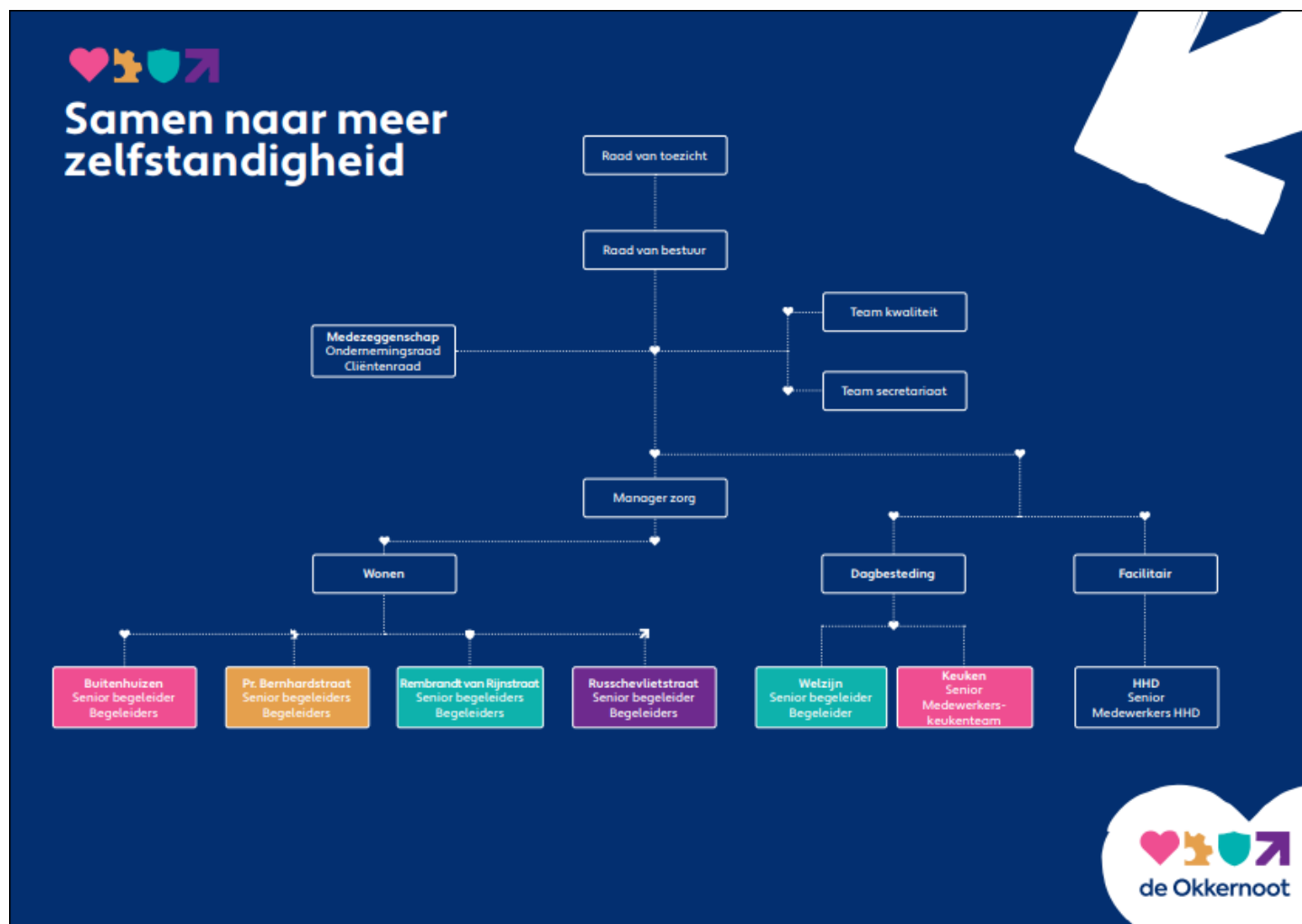
Het managementteam vond het wenselijk dat een externe partij naar de individuele zaken ging kijken. We vonden het belangrijk dat juist een onafhankelijke externe commissie een oordeel zou geven. De groep ouders wilde dat de vier individuele zaken als 1 gezamenlijke klacht behandeld zou worden. De Okkernoot had hier bezwaar tegen omdat het vier individuele zaken waren en ook erg verschillend. Er zat geen rode lijn in de ingediende klachten. Als vertegenwoordiging konden we niet op de individuele zaken ingaan als het tot 1 klacht werd gezien. Het MT is met de betrokken medewerkers sowieso in gesprek gegaan om te kunnen bekijken hoe zaken verlopen waren. Het standpunt van de medewerkers (de Okkernoot) en de ouders liepen erg uiteen. De ouders/naasten hebben eerst om uitstel van de hoorzitting gevraagd. Dit uitstel is door de klachtencommissie niet gehonoreerd. Eén werkdag vóór de hoorzitting hebben de ouders/naasten de ingediende klachten ingetrokken. Als Okkernoot is dit vervelend want nu hebben we nog steeds geen uitspraak van een onafhankelijke commissie. Verder zijn er geen gesprekken met deze ouders/naasten door het MT meer gevoerd. Er is aangegeven dat zaken over de zorg in de driehoek besproken moeten worden.

Werken met zzp'ers

In 2024 hebben we de afbouw van het inzetten van zzp'ers doorgezet. De Okkernoot heeft altijd een vaste club zzp'ers gehad. In 2024 is met alle zorgbestuurders in de regio Zeeland afgesproken dat we wilden toewerken om zo min mogelijk zzp'ers in de zorg in te zetten. Met trots kan ik zeggen dat we als Okkernoot in 2025 zijn gestopt met het inzetten van zzp'ers. In 2024 hebben we de overeenkomst met de toen nog enkele zzp'ers opgezegd en hebben aangeboden om bij ons in dienst te komen. Een enkeling heeft gebruik gemaakt van dit aanbod. De secundaire voorwaarden waren aantrekkelijk voor deze zzp'ers om zich aan ons te binden.



BIJLAGE 1



BIJLAGE 2

