OlmenEs
ruimte voor ontwikkeling

Kwaliteitsrapport 2020

Inhoud

Inleiding en bestuurlijke reflectie pag. 3

1. Het zorgproces rond de bewoner en dagwerker 6
   - 1.1 Kwaliteit van bestaan
   - 1.2 Gemeenschap en cultuur
   - 1.3 Zorgproces en zorgplan
   - 1.4 Intensieve begeleidingsvragen
   - 1.5 Incidenten met bewoners
   - 1.6 Onvrijwillige zorg

2. Eigen regie van de bewoner 16
   - 2.1 Regie over de invulling van het eigen bestaan
   - 2.2 Medezeggenschap van bewoners en verwanten

3. De ervaringen van de bewoner 18
   - 3.1 Bewonerstevredenheidsonderzoek
   - 3.2 Klachten en signalen van onvrede

4. Samenspel in zorg en ondersteuning 21
   - 4.1 De relatie tussen bewoner, medewerker en familie
   - 4.2 Het informele netwerk van de bewoner

5. Veiligheid in zorg en ondersteuning 23
   - 5.1 Gezondheidsrisico's van de bewoners
   - 5.2 Veilig gebruik van medicatie
   - 5.3 De ouder wordende bewoner
   - 5.4 Veiligheid rond relaties en seksualiteit

6. Betrokken en vakbekwame medewerkers 27
   - 6.1 Personeelsbezetting
   - 6.2 Verzuim
   - 6.3 Strategisch Personeelsbeleid
   - 6.4 Scholing en opleiding
   - 6.5 Teamreflectie

7. Reflecteren en verbeteren 32
   - 7.1 Reflectie in teams
   - 7.2 Externe visitatie

8. Geprioriteerde verbeteringen in 2021 34
   - 8.1 Speerpunten in 2021

Inleiding en bestuurlijke reflectie

Reflecterend op een jaar waar veel over te zeggen is, zijn er verschillende onderwerpen waar ik als bestuurder over kan schrijven. In de bestuurlijke reflectie richt ik mij voornamelijk op de twee belangrijke waarden vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, te weten:

- Kwaliteit van bestaan voor bewoners en dagwerkers;
- Meer nadruk op leren en verbeteren (VGN, 2017).

2020 is bij uitstek het jaar geweest waarin deze twee thema`s voluit in Nederland op de proef zijn gesteld, en daarmee ook in OlmenEs. Het leven en de zorg rondom onze bewoners en dagwerkers is vanaf maart 2020 beheerst door corona en het continue bijstellen van maatregelen om de risico's voor bewoners en medewerkers tot een minimum te beperken. Dat is niet zonder prijs geweest. Tijdens de eerste fase van de lockdown heeft ook OlmenEs er bijvoorbeeld voor moeten kiezen om bezoekers op het terrein te weren. Het contact tussen de bewoners en hun familie/ verwanten werd daarmee beperkt tot digitaal contact.
De beperkende maatregelen waren voornamelijk gericht op het isoleren van het instellingsterrein om vervolgens binnen het terrein de verschillende werkplaatsen en woonhuizen onderling van elkaar te isoleren. Op die manier is geprobeerd de kruisbewegingen intern te reduceren. We noemden dat 'het werken in compartimenten'.

De bezoekmaatregel en het werken in compartimenten viel sommige bewoners zwaar. OlmenEs heeft hierin voortdurend de medisch risico's en welzijnsrisico's tegen elkaar afgewogen. Het is ontzettend waardevol gebleken dat we daar scherp op zijn blijven monitoren. In samenspraak met bewoners, ouders/vertegenwoordigers, persoonlijk begeleiders, medische dienst, gedragsdeskundige en middels analyse van de incidenten zijn, waar noodzakelijk, de collectieve maatregelen naar individuele maatwerkafspraken omgezet.

De afweging tussen medisch risico en welzijnsrisico is ook op organisatieniveau aan de orde geweest. OlmenEs heeft het afgelopen jaar nauw samengewerkt met de (ouder)cliëntenraad, waar het gaat om het maken van beleidskeuzes die van grote impact waren op de gemeenschap en de bewoners. Gezamenlijk is besloten om het terrein weer open te stellen voor bezoek en na de zomervakantie werd het werken in compartimenten losgelaten. Dat heeft twee maanden lang uitstekend gewerkt. Bewoners waren blij weer bezoek te kunnen ontvangen, weer bij hun ouders te kunnen logeren en na de vakantie weer naar hun eigen werkplaats te kunnen.

In november werd OlmenEs getroffen door een corona-uitbraak, waardoor we weer een stap terug moesten gaan naar de beperkende maatregelen. Dat was moeilijk, maar ondanks dat waren we blij dat de bewoners een periode hebben gehad waarin ze weer een beetje terug konden naar hun 'oude' structuur. Dit had de bewoners in die tijd goed gedaan. Inmiddels was er zicht op het vaccin, waardoor er perspectief ontstond.

Doorlopend in het jaar hebben wij ons de vraag gesteld; 'op welke wijze is de kwaliteit van leven optimaal?', rekening houdend met landelijke en regionale maatregelen. Hoe kunnen we bezoek van bewoners onderling faciliteren, zonder een verhoogd risico op besmetting? Hoe kunnen we begeleiding optimaal faciliteren, zonder een verhoogd risico

op verzuim? Is het mogelijk om bij een uitbraak de bewoners zo veel mogelijk op het eigen terrein te verzorgen, zonder gebruik te maken van de externe Covid-voorziening? Het is gelukt, mede dankzij een ongelooflijke inzet en betrokkenheid van medewerkers, binnen alle lagen van de organisatie. Medewerkers hebben extra gewerkt of zijn vrijwillig tijdens de uitbraak intern gegaan, zodat zij de zorg aan onze bewoners konden blijven bieden en daarmee besmetting van hun eigen gezin wilden voorkomen. Het zijn slechts voorbeelden waarin wij als OlmenEs met voldoening en soms ontroering terugkijken hoe wij, binnen de mogelijkheden, hebben geprobeerd om de kwaliteit van leven zo optimaal mogelijk vorm te geven.

Om de medezeggenschapsvormen doorgang te laten vinden is er veelal uitgeweken naar digitale alternatieven. Zowel de ondernemingsraad als de (ouder)cliëntenraad heeft hierdoor voldoende inspraak kunnen uitoefenen. Terugkijkend realiseren we ons dat de bewonerscliëntenraad weinig heeft kunnen mee besluiten. Dit was het gevolg van het niet fysiek kunnen samenkomen en het digitale alternatief was voor de bewonerscliëntenraad niet een passende oplossing.

Leren en verbeteren is vormgegeven vanuit de mensvisie in de antroposofie de basis. De mensvisie gaat uit van het leren in dit leven op aarde, het leren om vanuit daar verder te ontwikkelen. Dat gaat soms buiten ons dagelijks bewustzijn om, maar het leert ons wel steeds de vraag te stellen; ‘wat maakt dat de situatie waar we ons in bevinden zich voordoet?’. Deze vraag stellen we over ons het persoonlijk leven, de ontwikkeling in de maatschappij en de wereld. De antroposofie kenmerkt zich door het willen leren van ervaringen. Onze grondsteenspreuk verwijst hier ook naar.

In het dagelijks leven is het thema ‘willen leren van hetgeen gebeurt’ een proces dat we in OlmenEs steeds bewuster willen meemaken; actief lering halen uit situaties. Zo kijken we vanuit OlmenEs ook naar deze pandemie.
Veelal leren we in OlmenEs nog onbewust, reflecteren we onbewust en beseffen we ons pas later dat er aan een voorstel of beleid een, soms onbewuste, reflectie aan vooraf is gegaan. Vooral in de teams binnen wonen en werken zien we dit. We zijn blij dit als reflecties te herkennen. Zeker omdat bewuste, gestructureerde en methodische teamreflectie niet binnen alle teams heeft kunnen plaatsvinden. Ondanks dat voor de teamreflectie een teamcoach is vrijgemaakt, heeft de coronahectiek veel van de tijd en ruimte van begeleiders binnen zorgteams gevraagd. Begrijpelijk, maar ook een gemis. Dat wordt ook steeds meer gezien binnen de zorgteams. De voorgenomen werkwijze rondom teamreflectie als basis voor het jaarplan, aangevuld met de informatie vanuit bewoners en verwanten vraagt het komende jaar verdere aandacht. De stap die wij komend jaar zetten is de reflectie, die op verschillende momenten door de dag, week en jaar plaatsvinden, tot bewust en methodisch handelen om te zetten. Hierdoor is het geen extra taak of activiteit die tijd kost, maar een bewust gehanteerde methodiek die in ons dagelijks handelen verwerven is.

De bespreking van het rapport met de ondernemingsraad en cliëntenraad heeft, naast de herkenning van hetgeen beschreven is, ook een mooi gesprek opgeleverd. Het bleek waardevol om samen stil te staan en een moment te nemen om te reflecteren op het afgelopen jaar. Op verzoek van de cliëntenraad zal het document ook op papier worden toegestuurd aan ouders en verwanten, hetzelfde zullen we ook voor medewerkers doen. Bij de bespreking met de ondernemingsraad kwam nadrukkelijk de waarde van de

gemeenschap naar voren, en de wijze waarop gezien is dat, ondanks de veranderende invulling vanwege de corona beperkingen, de zorg voor elkaar in de gemeenschap sterker werd dan ooit te voren. De waarde van de gemeenschap is juist in deze tijd naar voren gekomen en heeft ons gesterkt.

OlmenEs ontwikkelt door, ook in de periode waarin corona het dagelijks leven heeft beheerst. We zien uit naar het herstel van het gewone leven.

Rob de Breij, directeur / bestuurder

Viering van Sint Jan, het jaarfeest van de zomer, met muziek en dans bij de boerderij

1. Het zorgproces rond de bewoner en dagwerker

1.1 Kwaliteit van bestaan

In de antroposofische zorgvisie van OlmenEs wordt uitgegaan van de gedachte dat ieder mens, en dus ook iemand met een verstandelijke beperking, in zijn diepste wezen de behoefte heeft zich verder te ontwikkelen. Er wordt voortdurend gezocht, ondanks de belemmering in lichaam of ziel, naar de mogelijkheden om tegemoet te komen aan de ontwikkelingsvraag en -behoefte van iedereen.

In OlmenEs wordt het begrip sociaaltherapie gehanteerd bij de uitwerking van de zorgvisie. Deze sociaaltherapie wordt binnen OlmenEs voor een belangrijk deel tot uitdrukking gebracht in de samenhang tussen en wonen en het werken op één locatie; het samen leven. In de zorg zijn de kwaliteit van de zorg die een bewoner krijgt en de kwaliteit van bestaan die hij of zij ervaart nauw met elkaar verbonden.
Vanuit de sociaaltherapie speelt werken een belangrijke rol in de ontwikkeling van een mens. In het werk breng je iets tot stand, en werken wordt gedaan in een sociale context; je werkt ten dienste van anderen. De zorg en daarmee het welbevinden van de bewoner gaat voor productie. Dat zie je terug in de werkplaatsen in OlmenEs. De bewoner en zijn ontwikkelingsvraag staan voorop en de werkstromen zijn hierop afgestemd.

De genoemde uitgangspunten bij de visie op zorg vroegen in 2020 noodgedwongen een andere invulling dan we in OlmenEs zijn gewend. Alles werd in hoge mate bepaald door verregaande maatregelen die werden genomen om besmetting met het coronavirus te voorkomen: de wijze waarop er aan ontwikkelingsdoelen voor de bewoner is gewerkt, de invulling van de vrije tijd, de verzorging van het sociale netwerk en de zelfbeschikking over het eigen leven.

De landelijke richtlijnen van het RIVM waren richtinggevend. Daarnaast werd in OlmenEs een multidisciplinair team geformeerd, het corona kernteam. Dit team vergaderde meermalen per week om de afweging te maken tussen medisch risico bij een besmetting en het welzijnsrisico voor de bewoners bij continueren van de maatregelen.
Om oog te houden voor de kwaliteit van leven voor bewoners kon in overleg met het multidisciplinair team individuele maatafspraken voor bewoners worden gemaakt, als hiervoor zorginhoudelijke redenen waren en het welzijnsrisico zwaarder woog dan het medisch risico. Maatwerkafspraken werden samen met ouders/vertegenwoordigers, persoonlijk begeleider en gedragsdeskundige gemaakt.

Ondanks de heftigheid van de maatregelen zijn we ons daarbij ook steeds bewust geweest van het enorme voordeel wat OlmenEs heeft als het gaat om de hoeveelheid werkplaatsen, de oppervlakte van het terrein en de grote inzet van medewerkers.
We hebben de woonhuizen gekoppeld aan één of twee vaste werkplaatsen, waardoor de structuur van de dag, welke voor de bewoners zo van belang is, kon worden behouden. Dat noemden we ‘werken in compartimenten’. Zo bleef een dagstructuur mogelijk, een voorrecht voor velen.

Het werken in compartimenten leverde een gevoel van veiligheid op voor zowel bewoners als medewerkers. Het was overzichtelijk en over en weer ontstond er meer

contact tussen wonen en werken. Dat leverde uiteindelijk een goede afstemming en samenwerking op rondom de zorg in de woonhuizen en in de werkplaatsen.
De bewoners hebben over het algemeen een goede tijd gehad in de werkplaatsen. Een aantal bewoners lieten andere ontwikkelingen zien buiten hun eigen werkplaats. Ze konden meer tot rust komen en de situatie was overzichtelijk. Daarbij is lering getrokken uit de ervaringen die op zijn gedaan.
Er werd bijvoorbeeld waargenomen dat een aantal bewoners van een woonhuis minder vermoeid waren, betere stemming hadden, en fysiek fitter werden doordat ze in de eerste compartimentering 's middags op het woonhuis verbleven. Voor deze groep bewoners is dit na de compartimentering blijvend zo georganiseerd. Er zijn ook diverse bewoners naar een andere werkplaats gegaan, omdat deze nieuwe ontwikkelingskansen bood die we van tevoren niet hadden voorzien. Een andere waarneming was dat het wegvallen van het volle vrijetijdsprogramma voor een aantal bewoners rust gaf, waarna het programma voor hen is heroverwogen.

Het werken in compartimenten heeft zeker wat gevraagd van werkplaatsleiders, wetende dat bij afwezigheid vervanging moeilijk te regelen zou zijn. Dit leverde emotionele druk op. Het heeft veel creativiteit gevraagd om de werkplaatsen draaiende te houden en de bewoners, met andere instrumenten, blijvend te ondersteunen bij het werken aan hun doelen.

"Toen in maart 2020 de coronamaatregelen in OlmenEs waren ingevoerd werden de huizen verbonden aan één of enkele werkplaatsen. De Aesculus werd verbonden aan de transportgroep van Jan en de weverij. Hoewel de Aesculus niet was betrokken bij die keuze was deze wel logisch. Binnen de mogelijkheden binnen die werkplaatsen werd er improvisatie gevraagd om in te spelen op de behoeftes van de bewoners. Door deze structuur waren er korte lijntjes tussen werkplaatsleiders en de medewerkers van het woonhuis; dat werkte prettig.
In die tijd was er een collectiviteit in de uitvoering van de maatregelen. Dat maakte dat de bewoners zich ook konden overgeven aan de omstandigheden. Toen de maatregelen gaandeweg werden versoepeld gaf dat meer vrijheid, maar het zorgde ook voor minder overzichtelijkheid. Toen na de zomervakantie de compartimentering werd losgelaten was dat voor veel bewoners goed."

Leentje Haaksma, persoonlijk begeleider in de Aesculus

Om besmetting te voorkomen waren de dagwerkers, na overleg met de dagwerker zelf en/of de wettelijk vertegenwoordiger, tijdens de eerste lockdown niet op het terrein aanwezig. Wel werd er contact onderhouden met de dagwerkers en hun vertegenwoordigers. Om deze groep toch zorg te kunnen bieden werd vervolgens besloten om een aparte werkplaats voor hen in te richten, met passende activiteiten. Enkele dagwerkers kozen ervoor om langere tijd bij hun verwanten te verblijven.

Er was ook ruimte voor andere ontwikkelingen. Zo is er een nieuw klein gebouw neergezet voor de huisvesting van een kleine werkplaats voor bewoners met een toekenning voor meerzorg. Verder is op de plek van de metaalwerkplaats een kaarsenmakerij ingericht.

1.2 *Gemeenschap en cultuur*

In Olmenes, waar we het samen leven en aan elkaar ontwikkelen tot kernwaarde hebben gemaakt, hebben de maatregelen ook een enorme invloed gehad in de beleving van ons culturele leven. Onder cultuur wordt verstaan: De manier waarop we de dingen doen en hoe we met elkaar omgaan – respectvol, gelijkwaardig, behulpzaam, zorgzaam voor elkaar en voor de omgeving. Onder het culturele leven wordt ook verstaan: Het gezamenlijk beleven van het ritme van de dag, de week en de seizoenen, het vieren van feesten door het jaar heen en het religieuze leven.

"Vorig jaar was het jaarfeest stille week/Pasen het eerste jaarfeest dat in een geheel andere vorm gegoten moest worden. We hadden een begin gemaakt met de oude vorm, maar die moest omgegooid worden. We hebben er toen wel iets moois van gemaakt, wat ook meegenomen kan worden naar de volgende jaren."

Jettie Dijkstra, werkplaatsleider Salix

Het afgelopen jaar heeft ons geleerd wat de waarde van het leven in de gemeenschap OlmenEs inhoudt en hoe waardevol het is om gezamenlijk feesten te vieren.
De jaarfeesten laten zich niet makkelijk vertalen van een viering met elkaar naar een vergelijkbare viering in de eigen groep, maar wanneer je werkt vanuit de inhoud van het jaarfeest kun je bouwen aan een andere vorm. Voor het ene feest is dat makkelijker dan voor het andere feest, al was deze creativiteit wel sterk voelbaar. Dat heeft ons ook mooie dingen gebracht, waarvan we aspecten kunnen behouden omdat ze veel recht doen aan de inhoud van het jaarfeest en ook aan de behoefte van een deel van onze bewoners, waarvoor het gezamenlijk vieren van het jaarfeest niet mogelijk is geweest.

De zoektocht naar hoe om te gaan met het wegvallen van bijna alle gezamenlijke culturele activiteiten in OlmenEs was een hele opgave. Wat doe je als er geen gemeenschappelijke dagopening meer is of geen culturele middag of zondagsviering? Hoe kun je toch inhoud geven aan hetgeen ermee beoogd wordt? Er werd gekozen om dit op woonhuis- of werkplaatsniveau te organiseren. De inhoud werd digitaal aangeleverd waardoor we allemaal met dezelfde inhoud werkten, op hetzelfde moment.

Als vervanging voor de zondagmiddag concerten zijn er een paar keer artiesten over het terrein langs de huizen gegaan. Iedere keer merk je dan hoe belangrijk dit is voor de bewoners en hoe er genoten wordt.

"Ik kan er niet aan wennen en ben ook niet blij mijn eigen werk terug te horen via een telefoontje. Toch merk ik wel hoe verbindend de verhalen voor de zondagsvieringen, in de vorm van hoorspelen, werken. Wie weet werkt mijn digitale bijdrage ook verbindend ? Geen idee. Wat ik wel hoop is, dat de gebrekkigheid van al het digitale verkeer niet gaat wennen maar juist aanspoort om in ieder huis en iedere werkplaats zelf iets met muziek te doen. Al is het maar een klapje op een klankschaal. De magie is zoveel groter."

Marijke Vroom, werkplaatsleider melkverwerking

Op de vrijdagochtend is er een aantal keren een muziek ochtend geweest; 'muziek op vleugels'. Eerst in compartiment-samenstelling, later weer in de samenstelling van de werkplaatsen. Hoewel het de culturele middag niet kon vervangen was het een mooi alternatief om weer samen van muziek en verhalen te genieten. Dit was echte voeding voor de ziel.

Het is zelfs gelukt om het traditionele Kerstspel in een aangepaste vorm langs de huizen te laten gaan. Hier was echt iets van een gemeenschappelijke verbondenheid te voelen.

Een gemeenschap bestaat traditioneel gezien uit samen zijn, maar afgelopen jaar hebben we gezien dat dit niet altijd mogelijk was. De coronacrisis is een periode geweest waarin we afzonderlijk van elkaar bepaalde rituelen en feesten hebben gevierd. Als woon-werkgemeenschap is het belangrijk dat we verbinding met elkaar blijven zoeken. We hebben echter ook geleerd dat het onderdeel zijn van de gemeenschap niet ophoudt bij de grens van het terrein. Ondanks de fysieke afstand blijven de thuiswerkers ook onderdeel van de gemeenschap. Het is waardevol dat we aandacht blijven geven aan de wijze waarop in de woon-werkgemeenschap onderlinge verbinding wordt gehouden. Het culturele leven speelt hier een belangrijke rol in.

Scène uit het Kerstspel, dat op 24 december buiten bij de woonhuizen werd opgevoerd.

1.3 Zorgproces en zorgplan

Het zorgplan vormt een centraal element in de zorg die geboden wordt aan de bewoner. Er zijn jaarlijks meerdere momenten om het zorgplan op onderdelen te evalueren. Het gehele zorgplan wordt geëvalueerd in de zorgplanbespreking. In het tussenliggende halfjaar vindt een tussentijdse evaluatie plaats, waarbij de gestelde doelen en eventueel de onvrijwillige zorg worden geëvalueerd. Bij alle besprekingen worden de wensen en verwachtingen van de bewoner en de wettelijk vertegenwoordiger besproken met bij de zorg betrokken medewerkers.

Vanaf 2018 is een werkgroep actief om verbeteringen in het zorgproces aan te brengen. In 2019 heeft dat geresulteerd in de vormgeving van een efficiënt zorgproces en een slank zorgplan in een nieuw format. De zorgplanbespreking heeft een andere opzet gekregen, gericht op een grotere betrokkenheid van de bewoner en waarin er meer aandacht is voor ontwikkelingsgerichte doelen.
Begin 2020 werd het vernieuwde zorgproces breed geïntroduceerd binnen OlmenEs. Persoonlijk begeleiders en werkplaatsleiders ontvingen trainingen om te werken met het vernieuwde zorgproces en het nieuwe format van het zorgplan.

Vanaf half maart werden we geconfronteerd met een situatie die het onmogelijk maakte om gedurende lange tijd fysieke besprekingen te organiseren. Voor de zorgplanbespreking in de nieuwe vorm vonden we het belangrijk dat deze in fysieke vorm kon plaatsvinden. Een alternatieve bespreking op afstand door middel van beeldbellen was voor de meeste mensen nog onbekend of niet beschikbaar. Daarnaast konden de trainingen geen doorgang vinden.
Om de continuïteit van het zorgproces te waarborgen werd er gaandeweg een alternatieve zorgplanbespreking georganiseerd. De besprekingen werden via een beeldverbinding of telefonisch gehouden. Naast de evaluatie van het zorgplan is in de periode waarin er geen bezoek was toegestaan veel telefonisch contact geweest tussen ouders/ vertegenwoordigers en (persoonlijk) begeleiders. Het onderwerp van gesprek

"Op het moment dat corona het leven in Nederland begon te beheersen vroeg dat ook veel van de medewerkers in de woonhuizen. Met alle informatie die er werd verspreid hadden de medewerkers moeite om de situatie goed te duiden en te weten wat er precies werd verwacht. Konden we als medewerkers nog dicht bij elkaar in het kantoor zitten? De ene medewerker dacht daar anders over dan de ander. In het begin vond ik dat spannend.
Na dat onzekere begin werd al snel duidelijk welke afspraken er precies waren en hoe het dagelijks leven voor de bewoners werd ingericht. Door alle beperkingen in contacten en het stilvallen van vele bezigheden leek het alsof het leven zich in een cocon voltrok. Een heleboel dingen hoefden ineens niet meer. Dat gaf heel veel rust bij de bewoners en medewerkers. Aan de andere kant kon je niet meer met z'n allen een ritje in de bus maken, dat was dan wel jammer. Dus we gingen in huis allerlei bezigheden doen: kokkerellen, spelletjes doen, wandelen, knutselen'.
Het gemeenschapsleven werd gemist. De feesten werden per woonhuis gevierd, niet met z'n allen. Voor veel bewoners was het een grote last dat ze hun familie niet konden zien, tijdens de eerste lockdown. Dat gemis kon niet ergens anders door worden vervangen. Een paar ouders kozen ervoor om hun zoon of dochter langere tijd thuis te houden. Met één bewoner, die drie maanden niet in OlmenEs was, zijn we met de hele groep bewoners gaan beeldbellen om het contact te onderhouden.
De corona-uitbraak in november is niet aan de Corylus voorbij gegaan. Een aantal bewoners raakten besmet, gelukkig werd er niemand echt ziek. Sommige besmette medewerkers werden wel flink ziek. Maanden later hebben drie medewerkers nog steeds ernstige klachten."

Ida Kooijman,
persoonlijk begeleider in de Corylus

was veelal hoe de bewoner zodanig ondersteund kon worden dat de gezondheid en het welzijn optimaal bleven.

De gegeven omstandigheden waren een hindernis voor de implementatie van het vernieuwde zorgproces, met een nieuw format van het zorgplan. De risico's voor het welzijn en de ontwikkeling van de bewoners lagen op dat moment veel meer op de kortere termijn; wat wordt er gevraagd in de zorg en begeleiding onder de sterk veranderde leefsituatie. Vanuit dat perspectief hebben we naar de behoefte van het moment meebewogen. De evaluatie van de zorg vond plaats in een compacte vorm en op maat naar de behoefte van de bewoner, met korte lijnen tussen de verschillende disciplines en de vertegenwoordigers. Op deze manier konden we meer dan voldoende tijd en aandacht besteden aan de evaluatie van de zorg en afspraken maken en doelen stellen voor de komende periode.
In het najaar van 2020 werd het implementatieplan bijgesteld en de planning aangepast. De vertraging, ook na de corona-uitbraak in november, heeft ertoe geleid dat we in 2021 de implementatie zullen afronden. Ondanks dat hebben wij geconstateerd dat het aan evaluatie van zorg en het samenwerken aan actuele doelen voor de bewoner niet heeft ontbroken. Enkel de vorm was anders.

Wat wij wel erg betreuren is het gegeven dat de beeldvormende bespreking, wat voor OlmenEs de basis van het gehele zorgproces is, geen doorgang heeft kunnen vinden. Deze bespreking leent zich niet om digitaal te laten plaatsvinden omdat de aanwezigheid van alle betrokken medewerkers en vertegenwoordigers is gewenst. In de antroposofische zorg is de beeldvormende bespreking het instrument om de ontwikkelingsvragen van de bewoner te ontdekken en wordt er beoogd om vanuit het antroposofisch mensbeeld het wezenlijke van de bewoner naar boven te halen. Inzichten die opgedaan worden in deze bespreking kunnen een ontwikkelingsrichting van de bewoner geven voor de komende jaren. De beeldvormende bespreking vindt eenmaal per vier jaar plaats, enkele weken voorafgaand aan een zorgplanbespreking, zodat inbedding in het zorgproces optimaal plaatsvindt. Zodra de omstandigheden het toelaten wordt dit in 2021 opgepakt.

Steunbetuiging in de periode dat bezoek op het terrein sterk was beperkt.

1.4 Intensieve begeleidingsvragen

De complexiteit van de zorg en begeleidingsvragen van de bewoners op de intensieve begeleidingsgroepen (IB groepen) binnen OlmenEs zijn in de afgelopen jaren toegenomen en zullen naar verwachting verder toenemen.
Daarom heeft OlmenEs de intentie uitgesproken om zich verder te willen specialiseren in de intensieve begeleiding vanuit onze zorgvisie en om dit vanuit professionaliteit, deskundigheid en goed werkgeverschap vorm te geven. Door deze deskundigheid kan de kwaliteit van zorg verder toenemen. Hiervoor is zowel in de huidige situatie als voor de toekomstige situatie ondersteuning van de teams, deskundigheidsbevordering en mogelijk een financiële compensatie nodig.
Daarbij leert de ervaring ons dat vanwege de krapte op de arbeidsmarkt wij steeds meer moeite hebben met de instroom van deskundig personeel op IB groepen en willen we vanuit goed werkgeverschap medewerkers op IB groepen blijven binden en boeien.

Vanuit deze uitgangssituatie zijn ontwikkelstappen voor intensieve begeleidingsgroepen opgesteld. Deze stappen bestaan uit onderstaande vier onderdelen:

1. Het vaststellen van de uitgangspunten voor IB groepen of intensieve begeleiding binnen OlmenEs.
2. Het ontwikkelen en vaststellen van functieomschrijving/ profiel, scholingsprogramma en mogelijke financiële compensatie voor de IB medewerker op basis van onze visie en het competentieprofiel vanuit de VGN.
3. Het formuleren en uitvoeren van een vlootschouw, in samenhang met de strategische personeelsplanning
4. Monitoring.

Een interne werkgroep bestaande uit vertegenwoordiging van de medewerkers van de huidige IB groepen, een HR adviseur en een clusterhoofd is hier actief mee bezig.
Op de IB groepen wonen vier tot zes bewoners die begeleid worden door twee of drie begeleiders. Daarnaast zijn er drie bewoners die met individuele meerzorg vanuit hun eigen appartement worden begeleid en drie bewoners die met individuele meerzorg op reguliere groepen wonen.
Daar waar voorheen de begeleiding van bewoners op IB groepen vaak vanuit meerdere individuele meerzorgaanvragen werd vormgegeven, wordt nu op drie van deze groepen een groepsgerichte benadering op basis van groepsmeerzorg gehanteerd. De voorspelbaarheid, veiligheid en herkenbaarheid in het dagelijkse ritme en de begeleidingsstijl brengen meer gezamenlijkheid voor deze groepen. Het leren samen leven en het aan elkaar ontwikkelen wordt gestimuleerd door het werken vanuit een groepsprogramma en door de nabijheid van begeleiding die beter kan aansluiten bij individuele zorgvragen, wetende dat ook de andere bewoners passende begeleiding krijgen door de tweede of derde begeleider.

De eerst waarnemingen van deze werkwijze zijn hoopgevend, maar concrete resultaten kunnen na korte tijd nog niet gemeten worden. In de loop van 2021 wordt dit gemonitord aan de hand van onder andere het bewonerstevredenheidsonderzoek en trends in de incidentenmeldingen.

1.5 Incidenten met bewoners

Wanneer een incident met een bewoner plaatsvindt, dan wordt daar een melding van gemaakt. Het doel daarbij is met name om van een incident te leren. In OlmenEs wordt de

nadruk gelegd op een veilig meldklimaat. Een medewerker die een incident heeft meegemaakt moet erop kunnen rekenen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met zijn of haar melding. Incidentmeldingen worden geanalyseerd op zowel teamniveau, als op het niveau van de bewoner.

In 2020 heeft de incidentencommissie vijfmaal vergaderd. Vaste punten op de agenda zijn een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de meldingen. Het systeem van melden en de incidentenregistratie wordt daarbij ook frequent geëvalueerd.
Het is gebleken dat de huidige werkwijze verbetering vraagt wat betreft de mogelijkheden tot analyse en trendsignalering. Ook wordt het als een onvolkomenheid ervaren dat de incidentenregistratie losgekoppeld is van de dossiervorming van de bewoners. Een proef met een andere vorm van incidentenregistratie, binnen het elektronisch cliëntendossier, wees uit dat dit niet een verbetering is in vergelijking met de huidige incidentenregistratie. In 2021 worden keuzes gemaakt voor de nieuwe inrichting van de incidentenregistratie, in samenhang met de keuze voor een ander ECD.

In 2020 is het aantal agressiemeldingen met 31% gestegen ten opzichte van 2019, het voorgaande jaar was dat een stijging van 7%. Bij de drie bewoners met de meeste meldingen is er sprake van een flinke stijging, 37%. Eén bewoner was betrokken bij 11% van de incidenten met agressie. Deze bewoner is vanwege zijn toenemende zorgvraag gehuisvest in een eigen appartement. Bij deze bewoner, evenals bij de andere bewoners met moeilijk verstaanbaar gedrag, is sprake van structurele multidisciplinaire ondersteuning.
Omdat zijn gedrag iedere keer een andere uitingsvorm heeft vroeg dit een flexibele houding van de begeleiders, waarbij het gaat om proactief handelen. Van de opgedane ervaringen is geleerd, zodat in de begeleiding de veiligheid geboden kan worden die de bewoner nodig heeft.

Veranderingen in structuur en omstandigheden veroorzaken vaak stress. Een toename van incidenten kan daarvan een gevolg zijn. Snel na de invoering van de coronamaatregelen is er vanuit het corona kernteam actie ondernomen om te monitoren of er een verband is tussen incidenten en de maatregelen. Op deze wijze kon continu de afweging worden gemaakt tussen medisch risico bij een besmetting en het welzijnsrisico bij continueren van maatregelen. Bij een aantal bewoners was er aanwijsbaar een relatie tussen de coronamaatregelen en de toename van incidenten. Er werd in kaart gebracht welke aanpassingen er in het programma nodig waren om de stress weg te nemen. Gedragsdeskundigen onderhielden vanuit huis dagelijks contacten met de begeleiders. Bij een aantal bewoners zijn er mooie resultaten geboekt in het op maat maken van een programma, zoals bij een bewoner die vaak wegliep; door het bieden van nabijheid en het gestructureerd werken in een werkplaats met veel beweging is de spanning bij de bewoner geleidelijk weggezakt.

In samenhang hiermee is in 2020 de analyse van incidentmeldingen op teamniveau verder vormgegeven. Om goed zicht te krijgen op de trends bij de incidentmeldingen werd er driemaandelijks een analyse gemaakt. Die analyses vormde input voor de Vinger aan de Pols, waarin ieder kwartaal de processen in OlmenEs worden gemonitord. Zo bleef mogelijke relaties tussen de coronamaatregelen en incidenten met bewoners goed in beeld. Dat maakte het mogelijk om snel passende maatregelen te nemen in de begeleiding en dagstructuur.

1.6 Onvrijwillige zorg

Vanwege de zorgvisie en regelgeving wordt er zeer terughoudend omgegaan met het toepassen van vrijheidsbeperkende interventies en/of dwang. Bij de inrichting van het dagelijks leven wordt op alle vlakken gekeken hoe de bewoner zoveel mogelijk vrijheid kan nemen in het maken van keuzes en het bewegen binnen het woonhuis en daarbuiten. Dat zien we terug in de inrichting van de woningen en de werkplaatsen, maar ook in de ruimte van het terrein.

OlmenEs heeft een commissie Zorg en dwang, die in 2020 vier keer heeft vergaderd. De commissie is uitgebreid met een ouder/verwant. Een vaste taak van de commissie is het monitoren van de toepassingen van vrijheidsbeperkende maatregelen. De getallen worden geanalyseerd en casussen worden besproken. De activiteiten van de commissie waren verder voor een groot deel gericht op het implementeren van de Wet zorg en dwang (Wzd). Vanuit de commissie is daarvoor een werkgroep ingericht die in 2019 een plan van aanpak heeft gemaakt. Het plan van aanpak is in 2020 deels uitgevoerd.
Tijdens het overgangsjaar 2020 is er een start gemaakt met de implementatie van de Wzd in OlmenEs. In het plan van aanpak voor de implementatie is gekozen om deze te koppelen met de introductie van het zorgplan nieuwe stijl.

Er is goed gekeken naar de beperkingen die in verband met de coronamaatregelen aan de bewoners werden opgelegd. De collectieve maatregelen werden niet in het zorgplan beschreven, maar werden als collectieve regels voor heel OlmenEs onder de aandacht gebracht. In enkele gevallen waren er voor individuele bewoners beperkingen nodig, vaak kortdurend, zoals bij quarantaine. Voor die bewoners werden onder regie van de twee Wzd-functionarissen de onvrijwillige zorg in de zorgplannen vermeld, en beëindigd zodra de omstandigheden dat toelieten.

Het omzetten van de zorgplannen naar de Wzd is gestagneerd vanwege de beperkte mogelijkheden om de zorgplanbesprekingen te houden. Voor zover ‘oude’ vrijheidsbeperkende maatregelen in het kader van de Wet BOPZ nog niet zijn omgezet in ‘nieuwe’ onvrijwillige zorg, zijn deze oude maatregelen in 2020 geëvalueerd in afstemming met de Wzd-functionaris.

Vier maal per jaar – en vaker indien wenselijk – worden de maatregelen (BOPZ en Wzd) binnen de teams geëvalueerd. Bij de meeste bewoners met onvrijwillige zorg is er een structurele vorm van multidisciplinair overleg, waarbij de maatregelen worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld. Jaarlijks wordt de maatregel na de zorgplanbespreking opnieuw ondertekend door de gedragsdeskundige en de ouders. Daarbij staat dit onderwerp op de agenda van de zorgplanbespreking.

Vanaf 2017 zijn er medewerkers geschoold tot aandachtsfunctionaris vrijheidsbeperkende maatregelen. De aandachtsfunctionarissen brengen bezoeken aan teamvergaderingen met als doel bewustwording te vergroten op dit onderwerp. De aandachtsfunctionaris kan vanuit een ‘frisse blik’ met een zekere onbevangenheid in gesprek gaan over de onvrijwillige zorg die wordt toegepast. Vanuit kennis over de uitgangspunten vanuit de wet (effectiviteit, proportionaliteit, hoe ingrijpend) wordt in samenspraak met het team gekeken of de maatregel afgebouwd kan worden of vervangen kan worden door een minder ingrijpende vorm van vrijheidsbeperking. Dat vraagt van de aandachtsfunctionaris

vaardigheden om op neutrale wijze prikkelende vragen te kunnen stellen, zonder meteen een oplossing te zoeken. De bezoeken worden altijd nabesproken met de andere aandachtsfunctionarissen, de BOPZ-arts en Wzd-functionaris. De nabesprekingen geven meer houvast bij het voeren van de gesprekken en helpen bij de verdieping in kennis van de Wzd.

Op een zondagmiddag laat Jacqueline Edeling de bewoners genieten van de klanken van haar accordeon.

2. De eigen regie van de bewoner

2.1 Regie over de invulling van het eigen bestaan

In OlmenEs wordt zelfbeschikking en eigen regie als een belangrijk thema gezien. Deze thema's stonden in 2020 onder druk: de bewegingsvrijheid werd sterk ingeperkt, evenals de mogelijkheid om keuzes te maken.

De maatregelen die werden ingezet om de kans op besmettingen met het coronavirus zoveel mogelijk te beperken raakten iedereen in Nederland, maar met name degenen die voor de invulling van hun leven afhankelijk zijn van anderen. De drastische maatregelen vroegen een centrale regie, die in OlmenEs voor een groot deel kwam vanuit het corona kernteam.

De bewoners hadden geen vrijheid van keuze bij de werkplaatsen die er bij de compartimentering aan de woongroepen werden toegewezen. Veel vormen van vrijetijdsbesteding waren lange tijd niet meer mogelijk. Binnen de beperkingen voor heel OlmenEs keken de begeleiders binnen de woonhuizen en werkplaatsen welke keuzes de bewoners nog wel konden maken. In huiskamer- en werkplaatsvergaderingen gaven de bewoners aan welke activiteiten en werk ze graag wilden doen. Vaak lieten bewoners zich daarmee van een nieuwe kant zien, en werden nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden ontdekt.
Bewoners uit verschillende woonhuizen hadden de wens om elkaar weer te ontmoeten. Daarom werden er buiten op het terrein ontmoetingsavonden vormgegeven.

"In het najaar van 2020 werkten beide groepen van de Larix in de papierwerkplaats. Binnen de werkplaats zijn er veel verschillende werkzaamheden. Iedere donderdag hadden we een werkplaatsvergadering. Daarin gingen we in gesprek over de wensen die iedereen had en waar we aan gingen werken. De bewoners leerden daarin om keuzes te maken in het werk dat ze wilden doen. Het was daarbij ook mooi om te zien dat de bewoners elkaar gingen helpen. De bewoners waren trots op de dingen die ze hadden gemaakt"

Hella Molenaar, werkplaatsleider papierwerkplaats

"Toen in maart de coronamaatregelen kwamen ging ik met mijn groep Juglans 2 naar de pottenbakkerij. Het moest allemaal heel snel en het was wennen om in een heel andere werkplaats te werken. Ik wilde geen besmetting krijgen, daarom was ik voorzichtig. Als ik over de Lindenlaan liep en het was druk dan ging ik even aan de kant om voldoende afstand te houden. Zo hoefde ik niet bang te zijn dat ik corona kreeg.
Toen er vanaf half november weer een compartimentering was bleven we eerst een tijdje in de Juglans werken. Dat was wel leuk. Toen ik daarna voor de tweede keer naar de pottenbakkerij ging was het niet zo moeilijk als de eerste keer. Ik was er al gewend. Ik heb mooie dingen gemaakt. Sommige dingen die ik heb gemaakt heb ik nu op mijn kamer, zoals een tegel en een mooi geglazuurd kopje waar precies een kopje koffie in past. Ik heb dingen geleerd die ik normaal op de boerderij niet zou leren. Maar het werk op de boerderij bleef altijd trekken. Daar werk ik toch het allerliefst."

Elwin Koolhof, bewoner in de Juglans

Als we het thema eigen regie in relatie zien met de resultaten van het bewonerstevredenheidsonderzoek (meer daarover in hoofdstuk 4) dan zien we dat de bewoners op een aantal punten de bewoners tevreden zijn over hun zelfbeschikking. De

bewoners gaven ten opzichte van het voorgaande onderzoek aan dat ze meer tevreden zijn over de mogelijkheid om zelf keuzes te maken, hoewel we nog mogelijkheden zien om dit verder te ontwikkelen. Er is ook meer tevredenheid over de hulp door medewerkers bij het leren van nieuwe dingen. Wel zijn de bewoners minder tevreden over de mogelijkheid om mee te kunnen praten over veranderingen in het zorgplan, maar ze gaven wel een hoge mate van tevredenheid aan over het zorgplan zelf.
Bij het vernieuwde zorgproces dat in 2021 verder wordt geïmplementeerd is het een belangrijk doel om de zeggenschap van de bewoner over het zorgplan te vergroten. Het effect hiervan zal in het komend jaar zichtbaar worden.

2.2 *Medezeggenschap van bewoners en verwanten*

OlmenEs heeft een medezeggenschapsraad voor bewoners, de Bewonerscliëntenraad. Zes bewoners uit verschillende woonhuizen maken deel uit van de BCR. De BCR vergadert onder normale omstandigheden tweewekelijks en wordt daarbij ondersteund door een coach. Daarnaast is er een Cliëntenraad met zes verwanten.

Bij de besluitvorming over de coronamaatregelen is de CR nauw betrokken geweest. Dit was goed mogelijk door de technische mogelijkheden om op afstand te overleggen. Terugkijkend zien we dat de BCR weinig aan de besluitvorming heeft kunnen deelnemen, omdat een fysieke ontmoeting niet mogelijk was en een technische oplossing via Teams voor de Bewoners cliëntenraad teveel gevraagd was. Als er opnieuw keuzes gemaakt zouden moeten worden, dan zouden we de bewoners meer betrekken. Als dat niet mogelijk is als raad bij elkaar, dan zou een individuele benadering door de coach of door de bestuurder een oplossing kunnen zijn om de bewoners meer te horen.
Wel zijn de signalen van de bewoners over de wens om de compartimenten op te heffen meegewogen en is in de zomer deze periode met de bewoners geëvalueerd, wat ertoe heeft geleid dat in de tweede periode van compartimentering de BCR wel bij elkaar is geweest.

De BCR heeft in de eerste helft van 2020 weinig mogelijkheden gehad om te vergaderen, aangezien de bewoners niet in staat waren digitaal te vergaderen. Een fysieke ontmoeting was niet mogelijk, omdat kruisbewegingen binnen OlmenEs moesten worden voorkomen. Toen na de zomer korte tijd de compartimentering kon worden losgelaten heeft de BCR onder meer gesproken over de eigen visie ten aanzien van medezeggenschap. Samen met de BCR is teruggekeken op de periode van compartimentering en de begeleiding door een vaste groep medewerkers. Bewoners geven aan tevreden te zijn over deze periode en steun te hebben ervaren aan de vaste groep begeleiders. Ook heeft de BCR de aan de omstandigheden aangepaste jaarfeesten geëvalueerd. Er was veel waardering voor de creatieve oplossingen om deze jaarfeesten te kunnen vieren.

Het implementatieplan voor de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) is naar de omstandigheden aangepast. In 2020 is de visie op medezeggenschap beschreven, in samenwerking met de CR. Vervolgens is deze vertaald naar het medezeggenschapsreglement, als vervanger van de huidige samenwerkingsovereenkomst. Dit zal in 2021 verder worden afgerond, maar dit is een mooi proces geweest waarin CR en OlmenEs samen hebben opgetrokken.
De CR hechte er grote waarde aan om het contact met de achterban te verstevigen. Met dat doel heeft de CR een werkwijze ingevoerd waarbij er voor ieder woonhuis een contactouder is.

3. De ervaringen van de bewoner

3.1 Bewonerstevredenheidsonderzoek

In OlmenEs is ervoor gekozen om het bewonerstevredenheidsonderzoek jaarlijks uit te voeren, in plaats van eenmaal in de drie jaar. Met een jaarlijkse meting is de mate van tevredenheid beter te volgen. Ook kan het effect van verbetermaatregelen beter worden gemonitord.
Vanaf 2017 maakt OlmenEs gebruik van het instrument 'Cliëntervaringsonderzoek' van Customeyes. Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst die is toegezonden aan alle ouders/wettelijk vertegenwoordigers. Ook hebben alle bewoners en dagwerkers de mogelijkheid gehad om een vragenlijst in te vullen, waarbij aan bewoners die dat nodig hadden ondersteuning is geboden.

De looptijd van het onderzoek 2020 was van oktober 2109 tot juni 2020. Het merendeel van de vragenlijsten is ingevuld voordat de beperkingen in verband met corona van kracht waren.

De algemene tevredenheid is bijzonder hoog; bij de bewoners/dagwerkers is 92% positief (in 2019 was dat 82%), bij de ouders/wettelijk vertegenwoordigers is 98% positief (in 2018 89%). 100% van de ouders is van mening dat OlmenEs een betrokken organisatie is.
Bij de bewoners/dagwerkers krijgt een hoge waardering: het zorgplan, het werk in de werkplaats, de ondersteuning van medewerkers bij gezond leven en het leren van nieuwe dingen. Ook krijgt de persoonlijk begeleider een positieve

"Het is 11 november en we krijgen bericht dat Geanne koorts heeft en positief getest wordt. Er is ook een medewerker waarbij corona is vastgesteld. Geanne moet op haar kamer blijven en de rest van heel de Ginkgo moeten tien dagen in quarantaine. Dat is schrikken zeg! Met onze Geanne is dat onmogelijk. Zij begrijpt totaal niet iets van quarantaine en mondkapjes. Zo gaat ze in de loop van de dag naar de Tilia. Daar hebben ze het opleidingslokaal ingericht als huiskamer.
Geanne heeft een aantal vaste verzorgers om haar heen die elkaar afwisselen. De medewerkers die weinig klachten hebben willen graag doorwerken. Diegene die zich echt ziek voelen blijven thuis om te herstellen.
Het zuurstofgehalte en de temperatuur van Geanne worden nauwkeurig bijgehouden. Ze is toch wel ziek. De dokters en de medische dienst houden Geanne dagelijks in de gaten. Op een gegeven moment kiezen ze er voor om medicijnen te geven daar haar longen wat vol gaan zitten.
Om de dagen door te komen wordt ze beziggehouden voor zover ze dat wil en kijkt filmpjes via de beamer. Ze geniet ervan. Inmiddels is er ook corona op de Aesculus. Er komt dan een bewoner overdag bij Geanne. Ze vindt het wel gezellig. Het gaat heel goed samen. Dit is maar voor een paar dagen.
Wij als ouders worden dagelijks op de hoogte gehouden over hoe het gaat met Geanne, door middel van het cliëntportaal, foto's en filmpjes. Beeldbellen doen we ook. We hebben altijd volledig vertrouwen gehad over hoe Geanne wordt verzorgd. In eerste instantie denk je: hoe moet dat? Ze hadden er heel goed over nagedacht wat te doen bij een corona-uitbraak.
Gelukkig hadden de overige bewoners minder last van de symptomen. Op 22 november gaat Geanne weer terug naar de Ginkgo en wat zijn ze blij om elkaar weer te zien.
Wat heel fijn is geweest, is dat de bewoners allemaal verzorgd konden worden door de eigen medewerkers en niet door personeel wat van buitenaf moest komen. Voor ons een grote kopzorg minder. Geweldig zo als ze dat hebben kunnen oplossen. Veel respect daarvoor. Ook voor de medewerkers die niet besmet waren, die zich volledig ingezet hebben voor de bewoners en andere medewerkers die wel ziek waren en niet konden werken.
Als je het bericht krijgt dat je kind corona heeft is dat echt schrikken. We hebben Geanne zes weken niet gezien maar door de goede communicatie met de begeleiding gaf het ons rust om verder te gaan. Iedereen bedankt voor de goed zorgen."

Jan en Lenie Rumpff, ouders van Geanne

waardering van 93% en bij de werkplaatsleider is dat 92%.
Bij de ouders/wettelijk vertegenwoordigers krijgt een hoge waardering: OlmenEs is een betrokken en betrouwbare organisatie, meepraten over veranderingen in het zorgplan, de persoonlijk begeleider, weten wat te doen bij ontevredenheid, de wijze waarop de bewoner woont en de veiligheid in de woonruimte. De punten waarbij de tevredenheid hoog is willen we versterken.

We zijn zeer tevreden over de resultaten, maar als we de conclusies op een rij zetten zien we ook verbeterpunten, die in 2021 opgepakt zullen worden. Sommige verbeterpunten worden uitgewerkt op het niveau van het woonhuis, andere op een overstijgend niveau:

- Tevredenheid over het eten; dit punt wordt overstijgend aangepakt.
- Voldoende privacy in het woonhuis; per woonhuis zijn er grote verschillend in de ervaringen.
- Activiteiten in de buurt en in vrije tijd; dit zal zowel overstijgend als ook per woonhuis worden bekeken.
- Het zelf maken van keuzes en zelf bepalen om iets met de groep te doen; dit heeft te maken met het beleid voor zelfbeschikking en eigen regie.
- Geen zorgen over geld hoeven maken (OVT)
- Medische dienst en persoonlijke hygiëne en verzorging (OVT); dit vraagt een integrale benadering.

Deze punten zullen worden uitgewerkt in de jaarplannen van de teams in de woonhuizen. Een voordeel van een jaarlijks onderzoek is dat er na iedere evaluatie van het proces er verbeteringen in de uitvoering kunnen worden doorgevoerd. In 2021 wordt ingezet op een hogere respons van de door het meer aanbieden van ondersteuning.

3.2 Klachten en signalen van onvrede

De organisatie hecht grote waarde aan het opvangen van signalen van onvrede Het is van belang dat signalen van ongenoegens goed worden gehoord en serieus worden opgepakt. Dit past ook in onze visie om samen te werken met de bewoner en zijn/haar verwant. Onvrede past daar niet bij en moet dus serieus worden opgepakt. OlmenEs gaat er dan ook vanuit dat signalen van onvrede binnen zes weken zijn opgelost. Er zijn echter situaties denkbaar, waarbij het niet lukt om tot een oplossing te komen. In dat geval kunnen bewoners of hun wettelijke vertegenwoordigers een klacht indienen. Klachten worden geregistreerd en ieder kwartaal besproken, maar ook de signalen van onvrede. In de praktijk leidt de meeste onvrede namelijk niet tot een klacht, maar vraagt die onvrede wel om een goede afwikkeling.
In 2020 is er geen enkele klacht geweest welke niet intern opgelost kon worden. Inschakelen van de klachtenfunctionaris is daarmee niet nodig gebleken.

Overzicht aantallen geregistreerde klachten en signalen van onvrede in de jaren 2017 – 2019

	Klachten	Signalen van onvrede
2018	1	12
2019	0	7
2020	3	1

Ieder kwartaal wordt tijdens de Vinger aan de Pols-bijeenkomst de stand van zaken rond klachten en signalen doorgenomen en gekeken welke acties en aandachtpunten daaruit voort zijn gekomen.
Eind 2019 was er naar aanleiding van een incident een signaal van onvrede over mondzorg. Ook in 2020 waren er een klacht en een signaal van onvrede die te maken hadden met mondzorg. Daarop heeft een interne analyse plaats gevonden, waaruit een aantal verbeteracties voor OlmenEs kwamen.
Naar aanleiding daarvan zijn een aantal verbeteringen doorgevoerd. De communicatie tussen de professionals op het gebied van mondzorg is verbeterd, waarbij onder andere duidelijke afspraken over communicatie zijn gemaakt. Daarnaast is binnen ieder team van een woonhuis een medewerker als aandachtsfunctionaris mondzorg benoemd. Deze aandachtsfunctionaris coördineert alle zaken rondom mondzorg binnen het team. Ook heeft de mondhygiënist een recall systeem ingezet waarin een overzicht te zien is over de gezondheid van de mond.
Er was een klacht over een bewoner die te lang in de zon had gezeten en daardoor zonnebrand had opgelopen. Dat heeft geleid tot betere instructies voor medewerkers bij de begeleiding van bewoners.
In december was er een klacht over de begeleiding van bewoner die psychische klachten kreeg tijdens verblijf in isolatie na coronabesmetting. Verbeteracties hadden betrekking op het gebied van communicatie, overdracht en het inwerken van een uitzendkracht.

Uit het bewonerservaringsonderzoek kwam naar voren dat bewoners vaak niet de weg weten als ze hun ontevredenheid bespreekbaar willen maken. Om de bewoners op een laagdrempelige wijze de gelegenheid te geven om hun gevoelens van onvrede te delen zijn er in OlmenEs twee interne vertrouwenspersonen.
In 2020 is drie maal een beroep gedaan op de vertrouwenspersonen. Onderwerpen die aan de orde kwamen:
- uitgebreid doorpraten over delen uit het zorgplan;
- pesten in de werkplaats;
- grensoverschrijdend gedrag door een medewerker.

In 2020 is in OlmenEs een start gemaakt met de samenwerking tussen ons als interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd). De Wet zorg en dwang schrijft voor dat er een externe onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon is, daar waar het gaat om de toepassing en heroverweging van onvrijwillige zorg.

Opvoering in de Kerstvakantie van De Notenkraker van Tsjaikovski in woord en muziek.

4. Samenspel in zorg en ondersteuning

4.1 De relatie tussen bewoner, medewerkers en familie

Kwaliteit van bestaan berust mede op een sociaal netwerk waaruit de bewoner steun kan krijgen. De opbouw van dit netwerk is geen eenvoudige zaak, maar hoort bij de ondersteuning.
In OlmenEs hechten we grote waarde aan het samenwerken in de driehoek bewoner – begeleiding – verwant/vertegenwoordiger.
Om dit thema blijvend aandacht te geven is vanaf 2010 in OlmenEs een werkgroep actief onder de naam Samenwerken in de Driehoek. Deze werkgroep heeft als doel om de samenwerking te versterken tussen begeleiders en ouders (vertegenwoordigers / verwanten), met het oog op de ontwikkeling van de bewoner. De activiteiten van de Werkgroep leiden tot:

- Medewerkers die zich bewust zijn van hun eigen rol en die van ouders en die vaardig zijn in het communiceren met ouders.
- Ouders die zich bewust zijn van hun rol en positie en deze ook kunnen en durven in te nemen.

Om dit thema een impuls te geven is samenwerken in de driehoek benoemd tot jaarthema voor OlmenEs in 2020.
Veel activiteiten zijn doorgeschoven naar 2021.

Door de omstandigheden werden er in het hier en nu nieuwe mogelijkheden gebruikt om de samenwerking tussen bewoner, vertegenwoordiger en medewerker vorm te geven.
In de samenwerking werd gericht op het vertalen van de maatregelen naar de specifieke bewoner; hoe konden we op afstand rond de bewoner staan.
In het voorjaar konden de verwanten enkele maanden niet in OlmenEs op bezoek konden komen. De bewoners werden via beeldbellen toch in staat gesteld om zichtbaar contact te houden met hun ouders en broers en zussen. Persoonlijk begeleiders hadden in die tijd veel frequenter dan normaal telefonisch contact met de vertegenwoordigers, met enerzijds als doel om te informeren over het welzijn, maar ook om de behoefte aan begeleiding en ondersteuning in deze uitzonderlijke tijd af te stemmen.

"Toen corona ons land binnenkwam en er maatregelen werden genomen had ik van OlmenEs het beeld dat het heeft geprobeerd om een klein veilig eilandje te zijn in de grote storm. Ik besefte me dat als er eenmaal besmettingen in OlmenEs zouden zijn, dat dit desastreuze gevolgen zou kunnen hebben. Als snel kreeg ik het bericht dat bezoek aan mijn zoon Ruben voorlopig niet mogelijk zou zijn. Ik kan me nog herinneren dat ik dit las toen ik op mijn werk zat. Dat heeft me diep geraakt, ik werd er verdrietig van. Gelukkig heeft mijn zoon weinig besef van tijd, voor hem viel dit minder zwaar dan voor mij.
In die tijd heb ik me wel afgevraagd of die eilandfunctie verstandig was. Gelukkig kon ik half mei weer bij Ruben op bezoek komen. Dat was voor mij een emotioneel moment.
Toen in november bewoners besmet raakten kregen we als ouders de boodschap dat er voorkomen moest worden dat vanuit OlmenEs de besmetting naar buiten ging. Ook Ruben raakte besmet. Omdat hij diabetes heeft zou dat mogelijk tot problemen leiden, maar dat viel gelukkig mee.
Bij alle gebeurtenissen ben ik als ouder goed op de hoogte gehouden, zowel vanuit de Aesculus als vanuit de organisatie. Het gewone leven ging zoveel mogelijk door. Ruben bleef in die tijd in dezelfde werkplaats werken. Door de filosofie van OlmenEs wat betreft gezond leven, veel bewegen en gezonde voeding, zijn de bewoners er goed doorheen gekomen."

René Koster, vader van Ruben

In het belang van het welzijn van de bewoner kozen enkele ouders ervoor om hun zoon of dochter langere tijd bij hun thuis te laten verblijven. Met de veranderingen in de maatregelen was er voortdurend afstemming tussen de medewerkers in de woonhuizen en werkplaatsen en de ouders/vertegenwoordigers; wat zijn op dit moment de vragen van de bewoner?
Vanuit de woonhuizen werden regelmatig nieuwsbrieven samengesteld over het dagelijkse leven en de activiteiten in de woongroepen en werkplaatsen, geïllustreerd met foto's. Dit leidde tot veel waardering van de ouders.

Bij de eerste lockdown hebben we waargenomen hoe belastend het voor de bewoners en verwanten is geweest om geen bezoek toe te laten. Daarna zijn er inspanningen geleverd om dit in de toekomst te voorkomen. Met de mogelijkheden die ons grote terrein heeft bleek dat met creatieve oplossingen goed te realiseren. We zijn er trots op dat ouders en verwanten op een gepaste wijze op bezoek konden komen.
Uiteraard werden de ouders/vertegenwoordigers ook vanuit de organisatie voortdurend geïnformeerd en betrokken bij de ontwikkelingen. Vooral in het voorjaar ontvingen de ouders/vertegenwoordigers wekelijks updates over veranderingen in maatregelen en de verwachtingen voor de komende periode. Aan de hand van deze informatie werden ouders meegenomen in vragen en dilemma's. Deze hadden bijvoorbeeld te maken met medisch behandelbeleid in het geval van een coronabesmetting, of de uitvoering van de maatregelen in de dagelijkse praktijk.

"Wij hadden het moeilijk in die periode, Daphne zo ver weg, en wij konden er niet heen. Het grote vertrouwen dat er goed voor haar werd gezorgd gaf ons kracht.
Er werd gehandeld naar de regels die opgelegd waren. Alle neuzen dezelfde kant op. Het kunnen bellen wanneer het we er behoefte aan hadden, ondanks dat de verzorgers het zeer druk hadden, werd aanvaard als niet lastig. Een opluchting was dat.
We waarderen het enorm dat alle krachten verenigd werden. Chapeau."
Noelle van der Schans, moeder van Daphne

Als we kijken naar het bewonerstevredenheidsonderzoek, dan zien we dat er met name bij de ouders/vertegenwoordigers tevredenheid is over onderwerpen die met het samenwerken in de driehoek te maken hebben. 97 % van de ouders/verwanten zijn tevreden over hun betrokkenheid aan de totstandkoming van het zorgplan. Bij de bewoners is 70% tevreden over het mee kunnen praten over het zorgplan; een punt van aandacht. 84% van de ouders/vertegenwoordigers vinden dat ze voldoende worden geïnformeerd over hun kind/verwant.

4.2 Het informele netwerk van de bewoner

Zoals in hoofdstuk 1 uiteen is gezet wordt in OlmenEs vanuit de sociaal-therapie aan bewoners de mogelijkheid geboden om onderling contact met elkaar te krijgen en te onderhouden. Dat vindt in het leven van alledag plaats in het woonhuis en de werkplaats waar de bewoner verblijft.

Ondanks dat veel gebruikelijke contacten gedurende het jaar niet mogelijk waren is er veel gedaan om het sociale netwerk van de bewoner zoveel mogelijk te verzorgen. Onderlinge vriendschappen van de bewoners op het terrein konden worden onderhouden, omdat ervoor werd gezorgd dat bewoners elkaar konden blijven treffen.

5. Veiligheid in zorg en ondersteuning

5.1 Gezondheidsrisico's van de bewoners

Vanuit de zorgvisie van OlmenEs is de lichamelijke gezondheid van groot belang. Het lichaam van de mens heeft zorg nodig. Juist omdat in dat lichaam bij mensen met een verstandelijke beperking vaak de belemmerende factoren liggen, gaat het hier om een bijzondere zorg.
Voor bewoners met veel voorkomende aandoeningen zoals epilepsie en het syndroom van down zijn er structurele screenings door de artsen. De afgelopen jaren is meer de nadruk komen liggen op deze screeningen, om te kunnen anticiperen op mogelijke risico's.

De zorg voor de gezondheid voor alle bewoners is voor een groot deel gelegen in het dagelijkse leven. De leefstijl is immers voor een groot deel bepalend voor de gezondheid van een mens. Een duidelijke dagstructuur en een vast leefritme zorgen voor een goede basis. Herkenbaarheid in deze structuur en vaste momenten op de dag, zoals een gezamenlijke dagopening en dagafsluiting, geven vorm en houvast.
Voor een gezonde afwisseling tussen werk en rust hebben de bewoners op werkdagen een pauze tussen 12.00 en 14.00 uur. Goede biologische voeding met maaltijden uit de eigen centrale keuken die veelal zijn bereid met producten van eigen land vormen ook een essentiële basis voor een goede gezondheid en weerstand. Waar nodig wordt die weerstand bij bewoners verder vergroot door middel van supplementen zoals vitamine D of C.

Bij de uitbraak van corona waar we in november mee te maken hadden viel op dat slechts enkele bewoners echt ziek werden. Bijna alle van de 41 besmette bewoners hadden milde klachten. En de bewoners die ziek werden konden goed binnen OlmenEs verzorgd worden, opname elders was niet nodig. Dat was

"Toen we in OlmenEs werden geconfronteerd met de pandemie heb ik het ervaren als een hectisch begin. In die tijd werd ik tegelijk ingeschakeld bij de Doktersdienst. Er was een crisisachtige sfeer. We wisten nog heel weinig. Met een aantal collega's van de Doktersdienst zaten we dicht bij het vuur, waardoor we aan de hand van de richtlijnen snel keuzes konden maken.
Met de maatregelen werkten we aan een denkbeeldige beschermende mantel om OlmenEs, met als doel om de besmettingen buiten de deur te houden. Heel belangrijk was wat we werkquarantaine noemden: de medewerkers namen in hun privé-situatie veel zorgvuldigheid in acht om te voorkomen dat ze besmettingen naar binnen zouden brengen. Dat vroeg veel van onze medewerkers. Maar we wisten dat we besmettingen niet helemaal zouden kunnen voorkomen. Om de gevolgen van een besmetting laag te houden was de weerstand van de bewoners van groot belang. Levensritme, gezonde voeding, zinvol bezig zijn; die dingen vormen altijd al de basis van ons werk in OlmenEs, daar hebben we niet veel aan hoeven doen. Wat we bijvoorbeeld wel hebben gedaan is het maken van vlierbloesemelixer, in de kruidentuin. Dat werkt ondersteunend in de herfst.

De uitbraak in november was voor mij een spannende tijd. Ik was bang dat ik iets had gemist. Het ging heel snel. Bij deze pandemie is het goed om niet alleen een vijandsbeeld te hebben bij het virus. Het is nodig om het virus in het gezicht te kijken. Door afstand te nemen kun je werken aan de vraag wat dit virus ons te zeggen heeft. Wat bij alle spannende gebeurtenissen erg prettig was, was de soepele samenwerking binnen het corona kernteam, samen met Rob. Daardoor konden we samen goed de lijnen uitzetten.
Heel belangrijk werk werd gedaan door de medewerkers die met de zieke bewoners werkten. Daarbij denk ik aan het geweldige werk van een medewerkster die zelf ziek was van de corona. Zij ging samen met onze eerste zieke bewoner enkele dagen in isolatie. Echt bewonderenswaardig."

Rigobert van Zijl, Arts

zeer opvallend; gezien de landelijke onderzoeken lijkt dit een gevolg van de leefstijl te zijn. Dat nodigt uit tot verder onderzoek.

Toen in maart 2020 de in OlmenEs coronamaatregelen van kracht werden kreeg de behandelkamer van de medische dienst in OlmenEs er plotseling een belangrijke rol bij. In de behandelkamer werkten twee artsen en twee verpleegkundigen. Door de beperkte omvang van OlmenEs zijn de artsen goed op de hoogte van de woon- en leefsituatie binnen de instelling, waardoor gerichte adviezen op maat gegeven konden worden. Het doel was daarbij om de dagstructuur en het normale leven van de bewoners zo veel mogelijk te handhaven, binnen medisch aanvaardbare risico's. Hierbij werd steeds de balans tussen gezondheid en welzijn gewikt en gewogen. Ook richtlijnen voor hygiëne werden door de behandelkamer op maat gegeven en afgestemd op de veranderende situatie.
De verpleegkundigen waren ook buiten hun gebruikelijke werktijden beschikbaar om handelend op te treden als er sprake was van een mogelijke besmetting. Bij de snelle opeenvolging van besmettingen onder bewoners en medewerkers in november heeft de behandelkamer een groot aandeel gehad in de besluitvorming rond isolatie en quarantaine van bewoners.
Ook hadden de medewerkers van de behandelkamer een sturende rol in het opstarten van een cohortafdeling. Ondanks alle maatregelen heeft één van de verpleegkundigen te maken gehad met een coronabesmetting, waarna er via een uitzendbureau een verpleegkundige werd gedetacheerd en toegevoegd aan de behandelkamer. Vanwege de drukte bij de behandelkamer rondom de coronaproblematiek zijn er vanuit het secretariaat extra uren ingezet om de medische dienst te ondersteunen en hebben de beide artsen extra inspanningen geleverd. De verpleegkundigen hebben ook extra inspanningen geleverd en de gedetacheerde verpleegkundige is aangebleven. Als kers op de taart is er ook een verpleegkundige die op een woning werd ingezet tijdens het testen. Al het extra werk dat de perikelen rond corona met zich meebrachten zijn door de medische dienst uitgevoerd, zonder dat de reguliere zorg onder druk is komen te staan.

> "Vanaf maart was het spannend wanneer er besmettingen in OlmenEs zouden zijn. In november gebeurde dat. De Aesculus had pech. In het woonhuis waren er aan het begin van die periode besmettingen, maar ook de laatste besmettingen waren in de Aesculus. Gedurende de hele uitbraak in Olmenes zaten daar bewoners van de Aesculus bij. Met de kennis van nu kunnen we zeggen dat het wachten op de uitbraak erger was dan de uitbraak zelf. Dat had ermee te maken dat geen van de bewoners in de Aesculus echt ziek werd. Besmette bewoners werden geïsoleerd, maar verpleging was niet nodig. Dit betekende in de praktijk dat je een groep moest draaien van bewoners uit verschillende groepen en daar dan toch een zo normaal mogelijk leefritme aan geven.
> Ik verbleef vijf weken bij de groep bewoners uit de Aesculus, Corylus en Juniperus die waren geïsoleerd in de Populus. Samen met de twee andere medewerkers op die groep hadden we korte lijntjes met elkaar. We namen met elkaar door hoe we de dagen voor de bewoners vorm gingen gegeven. We probeerden om er een soort vakantieritme van te maken. De saamhorigheid binnen de kleine groep medewerkers was groot. Het werken had impact op mijn privésituatie. Maar ik wist waar ik ja tegen had gezegd en had dit ook van te voren met mijn gezin afgestemd."
>
> *Leentje Haaksma, persoonlijk begeleider in de Aesculus*

5.2 *De ouder wordende bewoner*

In 2020 was het 26 jaar geleden dat de eerste bewoners in OlmenEs zijn komen wonen. De twintigers en dertigers van toen bereiken inmiddels een leeftijd dat gezondheidsrisico's bij de ouder wordende bewoners een punt van aandacht geworden

zijn. In 2013 is een werkgroep Ouderenbeleid geformeerd om de zorg in OlmenEs af te stemmen op de behoeften van de ouder wordende bewoner. De visie op het ouderenbeleid is in 2020 verder vormgegeven en uitgewerkt in een Beleid ouderenzorg. Onze visie en streven zijn dat bewoners in OlmenEs kunnen blijven wonen en werken en tot het eind van hun leven liefdevol begeleid worden door familie en begeleiders. Maar daar waar in uitzonderlijke situatie de zorgvraag het aanbod overstijgt zal gezocht worden naar de best mogelijke oplossing buiten OlmenEs. De werkgroep heeft in kaart gebracht welke psychische- en gezondheidsrisico's een rol kunnen spelen bij de ouder wordende bewoners en wat er nodig is op het gebeid van preventie, deskundigheid van personeel, huisvesting en hulpmiddelen om het beleid op de langere termijn in de praktijk vorm te geven.
De werkgroep Ouderenbeleid is een zogeheten monitoringwerkgroep. De taak is om alles rond de zorg voor de ouder wordende bewoner in kaart te brengen en onder de aandacht te brengen.
Bij de corona-uitbraak in november zijn ook enkele oudere bewoners besmet geraakt. Het bleek dat deze bewoners niet zo kwetsbaar waren als misschien werd gedacht.

5.3 Veilig gebruik van medicatie

Medewerkers in de zorg geven medicijnen of voeren verpleegtechnische handelingen uit als ze daar goed op in zijn gewerkt en als de verpleegkundige een bekwaamheidsverklaring heeft gegeven voor het verrichten van die handeling.
Om beleid voor medicatieveiligheid te ontwikkelen is een Werkgroep medicatie ingericht, waarin de arts, verpleegkundigen, stafmedewerker, apotheek en hoofd Therapeuticum zitting hebben.

Een follow-up van een eerder in 2018 door de apotheek uitgevoerde audit heeft in 2019 uitgewezen dat medewerkers in het omgaan met medicatie niet altijd de protocollen volgen, maar in plaats daarvan een pragmatische werkwijze van het moment hanteren. Dat is ook bij de externe audit als een bevinding naar voren gekomen.
In 2020 zijn verschillende verbeteracties uitgevoerd. De lessen van de apotheek zijn naar de woonhuizen verplaats, waar ze op teamniveau worden gegeven. Hierbij krijgt het team een algemeen stuk kennis over medicatieveiligheid en een toegespitst stuk op de specifieke vragen in het woonhuis. Voor dat laatste kan het team onderwerpen of casuïstiek aanleveren. In 2020 is dit bij vijf woonhuizen op deze wijze ingezet, in 2021 zal dit vervolg krijgen in de andere huizen. Tot nu toe zijn alle betrokkenen positief over deze nieuwe werkwijze. In februari hebben alle woningen een plan van aanpak gemaakt om de medicatieveiligheid te verhogen. Hierdoor staat dit onderwerp structureel op de agenda van de teamvergadering en krijgt het een plek in de bewustzijn van de medewerker. De bekwaamheidsverklaring kan nu behaald worden door middel van een e-learning, ook dit was nieuw in 2020. Tijdens de evaluatie werd duidelijk dat dit nog wel wat aanpassing behoeft. Samen met de medische dienst en de apotheek wordt dit in 2021 opgepakt.
Ondanks alle verbetermaatregelen zijn de medicijnincidenten niet gedaald. Daar is in het coronajaar ook wel een verklaring voor. Vanwege het werken in compartimenten, en veel nieuwe en tijdelijke medewerkers, is de kans op fouten groter.

5.4 Veiligheid rond relaties en seksualiteit

Binnen het kwaliteitskader van de gehandicaptenzorg is eigen regie van mensen met een beperking een belangrijk thema. Een aandachtspunt hierbij is het omgaan met relaties, intimiteit en seksualiteit. Het herkennen van het seksueel functioneren van de bewoners

en dit op passende wijze bespreekbaar kunnen maken, alsmede het tijdig signaleren van mogelijk (seksueel) overschrijdend gedrag, vraagt bewustwording van de medewerkers. In 2018 is de werkgroep Relaties, Intimiteit en Seksualiteit aan de slag gegaan met een plan om hier uitvoering aan te geven. Het voorwerk dat in 2018 is gedaan heeft in 2019 zijn beslag gekregen.

De medewerkers in de directe zorg en de vrijwilligers zijn geschoold in het herkennen en signaleren van eventueel seksueel misbruik en overschrijdend gedrag. Om het bewustzijn verder te vergroten is er in 2019 een nieuwe scholing ontwikkeld en van start gegaan voor de medewerkers in de zorg. Dat had tot gevolg dat er meer begeleidingsvragen in beeld kwamen, waar de gedragsdeskundigen bij betrokken werden. Ook zijn er in 2019 verschillende gesprekken geweest met een externe seksuoloog. Zij is aanwezig geweest bij verschillende teamvergaderingen en multidisciplinaire overleggen waarin vraagstukken met betrekking tot seksuele ontwikkeling zijn besproken.
De ingezette lijn is in 2020 doorgetrokken. Er is in beeld gebracht bij welke bewoners er aandacht wordt gevraagd voor risico's op het gebied van seksualiteit. Bij de medewerkers is het herkennen en signaleren van het gedrag onder de aandacht gebracht. Het thema seksualiteit is makkelijke bespreekbaar geworden en niet meer zo beladen als voorheen. De volgende stap is aandacht voor de gezonde seksualiteit van de bewoner. Voor iedere bewoner wordt inzichtelijk gemaakt wat de ontwikkelingsvraag is op gebied van seksualiteit. Er is in de breedte geleerd om bij het constateren van seksueel grensoverschrijdend gedrag te kijken naar mogelijke onderliggende oorzaken van het gedrag. Zo kan er bijvoorbeeld worden ontdekt dat er mogelijk een relatie is tussen agressief gedrag en seksuele gevoelens. De medewerkers hebben zich op dit vlak ontwikkeld in hun vermogen om te signaleren.

In 2020 zijn er twee gevallen van (vermoeden van) seksueel grensoverschrijdend gedrag gemeld en volgens protocol afgehandeld. Deze meldingen betroffen seksueel overschrijdend gedrag tussen bewoners onderling. De meldingen zijn geanalyseerd en in overleg met een seksuoloog is de onderliggende zorgvraag in beeld gebracht.

Tijdens de uitbraak van corona eind 2020 zijn een aantal bewoners in quarantaine geplaatst in bungalows van een naastgelegen camping. Daarbij was het niet te voorkomen dat soms meerdere bewoners op één kamer sliepen. Er is een risico-afweging gemaakt, met als doel om voor iedereen de situatie veilig te houden. Incidenten op het grensoverschrijdende vlak zijn er niet geweest.

Midwinterhoornblazer in de Adventstijd

6. Betrokken en vakbekwame medewerkers

6.1 Personeelsbezetting

Eind 2020 waren er 279 medewerkers in dienst van OlmenEs. Dit zijn in totaal 207,1 Fte's. Ten opzichte van 2019 is dit een kleine toename.

Stagiaires en leerling begeleiders

OlmenEs vindt het belangrijk om een bijdrage te leveren aan beroepsopleidingen, met name de richtingen Maatschappelijke zorg/Individuele gezondheidszorg. Dat doen we door het aanbieden van stageplaatsen en leerlingenplaatsen.
In 2020 heeft OlmenEs daarom aan 19 BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) studenten de mogelijkheid geboden om stage te lopen. Het betrof stages van gemiddeld 6 tot 12 maanden, afhankelijk van de opleiding. De meeste stagiaires kwamen van een opleiding MBO MZ niveau 3 en 4 of IG niveau 3.
Een kleiner aantal van drie leerlingen volgt een opleiding op niveau 2 Zorg en Welzijn en één leerling kwam van het MBO groen. Een aantal van deze leerlingen is ingezet als vakantiekracht en een aantal is na het behalen van hun diploma in dienst gekomen bij OlmenEs.

Naast de stageplekken wil OlmenEs ook graag investeren in leerlingenplekken voor BBL (Beroepsbegeleidende Leerweg) trajecten. Ieder jaar starten er zes BBL trajecten.
In februari zijn drie leerlingen gestart, waarvan één medewerker vanuit de ondersteunende diensten. In september is dat uitgebreid tot zes met wederom één leerling vanuit de ondersteunende diensten. Twee van hen volgen een opleiding op MBO niveau 3, vier op niveau 4. Zo zullen er jaarlijks nieuwe leerlingen starten. De eerste BBL-ers die in 2019 gestart zijn, hebben hun opleiding in 2020 mogen afronden.

In 2020 is een start gemaakt met het evalueren van het BBL beleid, waarbij onder andere aandacht is geweest voor het voorkomen van vroegtijdige uitval. De verwachting is dat in 2021 gestart wordt met een aspirant leerling BBL traject. Na het tot ieders tevredenheid afronden van dit traject kan de medewerker doorstromen naar een BBL traject.
Daarnaast is de verwachting dat in principe alle BBL-ers scholing gaan volgen bij een instituut met de antroposofie als grondslag. De ervaring heeft uitgewezen dat de BBL-ers en medewerkers die hun opleiding op het instituut met de antroposofie als grondslag hebben gevolgd of nog volgen, de ambassadeurs van de antroposofie zijn geworden. Hiermee wordt de cultuur dieper verankerd in onze organisatie, nu en in de toekomst.

Vrijwilligers

In 2020 stonden gemiddeld 77 vrijwilligers ingeschreven bij OlmenEs. Gedurende het jaar kwamen door corona veel van de activiteiten voor bewoners stil te liggen, waardoor de inzet van vrijwilligers beperkt is geweest. Wel zijn er enkele vrijwilligers ingezet om ontmoetingsmomenten tussen bewoners onderling mogelijk te maken. De vrijwilligers zijn te allen tijde geïnformeerd over de actuele situatie met betrekking tot corona in OlmenEs. Daarnaast hebben veel vrijwilligers hun betrokkenheid getoond door het sturen van berichten naar bewoners.

Personeelsverloop
OlmenEs had in 2020 een laag uitstroompercentage (3,2%). Dit geringe verloop heeft een positieve invloed op meerdere vlakken voor zowel de bewoners als de medewerkers. Door de lage uitstroom is er sprake van continuïteit in de zorg, wat weer betekent dat er minder wisselingen zijn die onrust geven; minder tijd en energie besteed hoeft te worden aan inwerken en het krijgen van binding, tijd die ten goede komt aan de samenwerking binnen een team en aan de zorg en aandacht voor de bewoners.

Deze lage uitstroom komt ook overeen met de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), waarbij een hoge mate van betrokkenheid is te zien bij de medewerkers van OlmenEs, iets waar OlmenEs om bekend staat.

In de loop van 2020 is wel duidelijk waarneembaar dat het moeilijker wordt om vacatures te vervullen. OlmenEs krijgt, net zoals de rest van de branche, last van de krapte op de arbeidsmarkt. Vacatures staan langer open en worden regelmatig niet direct gevuld. Om de continuïteit in de zorg te kunnen waarborgen wordt gebruik gemaakt van uitzendkrachten en ZZP-ers. Deze externe krachten zijn met name ingezet de coronaperiode. Door de compartimentering was het namelijk niet mogelijk om medewerkers onderling uit te wisselen. Door goede contacten met verschillende uitzend- en detacheringsbureaus, konden we uitzendkrachten en ZZP-ers voor een langere periode aan ons te binden, wat de continuïteit ten goede kwam. OlmenEs heeft in die periode ook gebruik gemaakt van nieuwe initiatieven om de zorgsector te ondersteunen zoals 'extra handen in de zorg'.

Het binden en boeien van medewerkers zal ook in de toekomst de nodige aandacht krijgen, waarbij de ontwikkeling van medewerkers en het geïnspireerd en betrokken houden van medewerkers een goede basis is om het uitstroomcijfer laag te houden en als werkgever interessant te blijven voor de huidige medewerkers, maar ook interessant te zijn voor nieuwe medewerkers.

Verloop medewerkers
Een overzicht met instroom, doorstroom naar een andere functie en uitstroom onder de medewerkers in de jaren 2017 - 2020 in percentages, gemiddeld per kwartaal, en tussen haakjes de absolute aantallen.

	2017	**2018**	**2019**	**2020**
Instroom	4,1 % (45)	4,0 % (41)	4,9 % (51)	3,5% (38)
Doorstroom	1,7 % (13)	2,3 % (23)	1,4 % (14)	1,5% (16)
Uitstroom	3,0 % (36)	4,1 % (45)	3,0 % (32)	3,2% (35)

6.2 Verzuim
Het ziekteverzuimpercentage over 2020 is 4,00 %. Dit is iets lager dan in 2019 (4,34%), ondanks het feit dat er in november 2020 een corona uitbraak heeft plaatsgevonden onder bewoners en medewerkers. Het gemiddelde verzuimpercentage in de branche over het jaar 2020 is 7,08 %.

Ook in 2020 is er veel aandacht voor verzuim en preventie geweest. Met de focus op verzuim hebben we een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de continuïteit van zorg. Immers, als er weinig verzuim is onder de medewerkers, dan zijn er weinig onbekende

medewerkers die met de bewoners werken. Dat is een bewuste, beleidsmatige keuze, met oog voor kwaliteit van zorg.
Om deze positieve ontwikkeling voort te zetten, is het van belang om het ziekteverzuim te blijven monitoren en waar nodig en mogelijk bij te sturen. In 2020 is het verzuimbeleid geëvalueerd en op basis van een onderzoek heeft dit geleid tot het bijstellen van beleid waarbij de focus ligt op aandacht en preventieve interventies.

Vanzelfsprekend is de aandacht van de leidinggevende voor zijn of haar medewerkers van cruciaal belang. Met name het vroegtijdig signaleren kan voorkomen dat een medewerker langdurig uit kan gaan vallen. Er zijn korte lijnen tussen de leidinggevenden, de medewerkers, de bedrijfsarts en de HR adviseurs. Elk kwartaal is er een Sociaal Medisch Team (SMT) waarin de trends in het verzuim besproken worden, maar waarin ook ruimte is actuele onderwerpen te bespreken en 'tips en trucs' uitgewisseld kunnen worden om zodoende van elkaar te leren. Naast de bedrijfsarts en de leidinggevenden is ook de bestuurder en de HR adviseur hierbij aanwezig.

Dit alles heeft geresulteerd in een geweldig mooie score op de 'health ranking' van Vernet. Net als in 2019 zijn we ook in 2020 tweede geworden van alle organisaties die aangesloten zijn bij Vernet en werkzaam zijn in de gehandicaptenzorg.

6.3 Strategisch Personeelsbeleid

Het strategisch personeelsbeleid is in 2020 geëvalueerd en vastgesteld. Er zijn workshops geweest met leidinggevenden. Hieruit zijn verschillende projecten naar voren gekomen, waar in 2021 verdere uitwerking aan wordt gegeven. Te denken valt aan het aanscherpen van het opleidings- en ontwikkelingsbeleid, evaluatie van de functie persoonlijk begeleider, doelgroepenbeleid rondom intensieve begeleidingsgroepen en ouderen, en evaluatie werving- en selectiebeleid. Ook zal in 2021 een leermanagementsysteem worden geïmplementeerd en zal de VGN academie uitgebreider worden ingezet.
Er wordt gekeken naar de zorgvraag van onze bewoners nu en in de toekomst. Naar aanleiding van wat de bewoners nodig hebben, en vanuit wet- en regelgeving, wordt onderzocht welke competenties en vaardigheden dit vraagt van onze medewerkers. Competenties en vaardigheden nu, maar ook gericht op de toekomst. Medewerkers worden gestimuleerd om zich te (blijven) ontwikkelen. Dit met als oogmerk dat we de juiste zorg kunnen blijven bieden en de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers bevorderen.

6.4 Scholing en opleiding

In het opleidingsplan van 2020 stond een groot aantal opleidingen op zowel teamniveau als op individueel niveau gepland. Deze opleidingsaanvragen kwamen voort uit jaargesprekken van 2019 en zijn gerelateerd aan het Strategisch Personeelsbeleid. Door de maatregelen rond corona konden een aantal interne en externe opleidingen geen doorgang krijgen of enkel in aangepaste vorm.

Interne opleidingen
Ieder kalender jaar krijgen alle medewerkers de mogelijkheid de cursus ontruiming en follow up weerbaarheid te volgen, een verplichte training. In 2020 hebben drie van de elf teams de follow up weerbaarheid en ontruiming gedaan. In het voorjaar en na de zomer zijn er enkele follow up trainingen weerbaarheid gegeven. In september heeft er een basistraining plaats gevonden. Er is sprake geweest van een online mogelijkheid voor

trainingen of het bespreken van casussen. Hier is geen gebruik van gemaakt door de teams.
Voor de Bedrijfshulpverleners zijn de herhalingsoefeningen van levensreddende handelingen doorgegaan, echter de training brandveiligheid heeft geen doorgang kunnen vinden.
Daarnaast werd in het begin van het jaar de oriëntatie-cursus antroposofie aangeboden voor nieuwe medewerkers. De introductiecursus heeft niet plaats gevonden in 2020.
Het niet doorgaan van de trainingen is iedere keer een bewuste afweging geweest of het verantwoord was om fysiek training te kunnen geven in verband met corona. Het voorkomen van verspreiding van het virus en daarmee de gezondheid van de bewoners en de medewerkers niet in gevaar te brengen, is hoofdzaak geweest.

Ook al gingen een aantal trainingen niet door, de ontwikkeling van de interne trainingen heeft niet stil gestaan. Zo is er een nieuw driedaags introductieprogramma ontwikkeld om onze nieuwe medewerkers een juiste start te geven. Dit programma zal in 2021 vier keer als pilot gestart worden. Daarnaast is er intensief contact geweest met Scillz, een scholingsinstituut met een antroposofische grondslag, om tot een nieuwe oriëntatie-cursus antroposofie te komen. Deze cursus zal in 2021 worden gegeven door docenten van Scillz en kan zowel via teams als op locatie worden gegeven. Om de antroposofie nog meer borging te geven binnen OlmenEs, zal iedere cursist een buddy krijgen waar hij/zij terecht kan met vragen.
Om de nieuwe medewerkers ook bekend te laten raken met ontruiming, is er een PowerPoint presentatie gemaakt die digitaal gevolgd kan worden.

Externe opleidingen
Ondanks het coronajaar hebben een aantal opleidingen voortgang gekregen in 2021. De eerste drie maanden van het jaar kon dit fysiek. Al gaande het jaar waren steeds meer instituten in staat om opleidingen online aan te kunnen bieden. Zo is er onder andere scholing geweest op het gebied van diabetes, PRISMA analyse, strategisch HRM, Deep Democracy, orthopedagogie, diverse congressen en workshops.

Zorggerichte of agogisch gerichte opleiding
OlmenEs vindt het van belang dat alle medewerkers die werkzaam zijn in het primaire proces een zorggerichte of agogisch gerichte opleiding hebben gevolgd. Een aantal medewerkers zijn gestart in 2019 met een opleiding op niveau 3 of 4. In 2020 hebben vier medewerkers de opleiding op niveau 4 afgerond. Een aantal medewerkers zullen hun opleiding in 2021 afronden. OlmenEs blijft het van belang vinden dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen. Bijscholen van niveau 3 naar niveau 4 wordt dan ook gestimuleerd. In 2020 zou één medewerker een management in de zorg opleiding op HBO niveau gaan volgen. Door Corona is de start uitgesteld naar 2021. Ondanks corona heeft de orthopedagoog in opleiding zijn scholing kunnen voortzetten en verloopt zijn scholing volgens planning.

Opleidingsplan
Vanaf oktober 2020 heeft tijdens ieder Breed Strategisch Overleg het opleidingsplan van 2021 op de agenda gestaan. Er is gesproken over wat OlmenEs-breed nodig is aan opleidingen, zowel op teamniveau als op individueel niveau. In het opleidingsplan is dit jaar voor het eerst inzichtelijk gemaakt wat er per cluster is aangevraagd. De opleidingen die in 2020 geen doorgang hebben gekregen, zijn apart genoemd in het opleidingsplan

van 2021 en zijn er gelden voor gereserveerd zodat deze alsnog doorgang kunnen krijgen in 2021.

De woonhuizen zijn versierd met spandoeken en slingers als eind mei de ouders en verwanten weer op bezoek kunnen komen

7. Reflecteren en verbeteren

7.1 Reflectie in teams

Om het continu verbeteren goed vorm te kunnen geven en het zelforganiserend vermogen te kunnen activeren in de teams, is het werken met teamreflectie als instrument ingezet. In 2019 zijn een aantal teams daar mee aan de slag gegaan. Hier zat echter nog niet een vaste structuur in en teams vonden het lastig om vervolg te geven aan de actiepunten die voortkwamen uit de teamreflectiebijeenkomst. Voor een aantal teams is samen met de teamcoach een kort coachingstraject uitgezet om de samenwerking te verbeteren, als resultaat van de reflectie.

Binnen OlmenEs is in 2020 niet zoveel ruimte voor teamreflectie geweest als men had voorgenomen. Teams werden in beslag genomen door de zorg van bewoners na de plotselinge lockdown, tezamen met hun eigen spanningen, angsten en onzekerheden in die nieuwe periode. Naast het feit dat er bij medewerkers weinig tijd en ruimte werd ervaren om teamreflectie op gestructureerde wijze vorm te geven, was het ook niet mogelijk om fysieke bijeenkomsten te organiseren, wat voor de reflectie veelal wel de voorkeur heeft.
In de zomer en in het najaar van 2020, tijdens de eerste periode van versoepelingen, werd dit door een aantal teams opgepakt en zijn enkele teams in gesprek zijn geweest over wat voor stappen ze wilden nemen. In teamvergaderingen is ruimte gemaakt om stil te staan bij vergaderstructuren en ook bij hoe zij de lockdown en de corona-maatregelen hebben ervaren. Daarbij zijn er teams geweest die via online-meetings intervisie hebben opgestart, de Kaizen (verbetercyclus) hebben doorlopen of hebben gedeeld wat zij op dat moment nodig hadden om een prettige samenwerking voort te zetten.
De voorkeur ging er veelal naar uit om dat verder uit te werken in fysieke bijeenkomsten. Daardoor hebben deze bijeenkomsten niet allen een vervolg gekregen. In het najaar van

> "Toen in maart 2020 de corona-maatregelen werden ingevoerd was de Boslaan ineens heel geïsoleerd. Dat was voor de bewoners en medewerkers een bijzondere ervaring.
> De bewoners beleefden deze periode op hun eigen manier. Alle bewoners van de Boslaan werden verbonden aan de boerderij als werkplaats. Voor een bewoner die normaalgesproken op verschillende plekken in Olmenes werkt was dit heel naar. Voor een ander was het juist heerlijk rustgevend dat de wereld zo klein werd.
> Een heleboel verplichtingen voor de medewerkers vielen weg. Er waren geen vergaderingen, scholingen of andere bijeenkomsten. Daardoor konden de medewerkers met hun aandacht bij het dagelijkse leven van de bewoners zijn.
> Met de regelmatige veranderingen van de maatregelen was er een constante wisseling nodig in het organiseren van het dagelijkse leven. Er waren veranderingen in de bezoekregelingen, de werkplekken van de bewoners, de levering van spullen. De duidelijkheid die er in de begintijd was viel weg. Binnen het kleine team was er voortdurend afstemming nodig.
> Aan de hand van de ervaringen kon naar oplossingen worden gezocht. Zo werden bij de eerste lockdown alle bewoners van de Boslaan gekoppeld aan de boerderij als werkplek. Eén bewoner waarvan we dat eigenlijk niet zo hadden verwacht miste daardoor de verbinding met de rest van OlmenEs. Dus hebben we voor deze bewoner bij de tweede lockdown in overleg gekozen voor werk bij de technische dienst. Dat beviel zowel de bewoner als de technische dienst erg goed.
> Bij de bewoners werd waargenomen dat de onzekerheden toenamen. Dat leidde tot spanningen binnen de groep en psychische klachten bij de bewoners, zoals slecht slapen. De bewoners misten heel erg het culturele en het gemeenschapsleven.
> In het afgelopen jaar zijn we anders gaan kijken naar de begeleiding die de bewoners aan de Boslaan nodig hebben."
>
> *Hieke Stobbe, persoonlijk begeleider in de Boslaan*

2020 zijn een aantal teams actief bezig geweest met het vormgeven van hun jaarplannen voor het komende jaar.

Hoewel niet alle voornemens voor systematisch reflecteren gerealiseerd konden worden is er in 2020 op veel fronten gereflecteerd over de zorg aan de bewoners. Binnen de woonhuizen zijn er flinke stappen gezet in het analyseren van incidenten op teamniveau. Met de implementatie van verbeteringen op het gebied van mondzorg is er gereflecteerd op het de verzorging van de bewoner.
Systematische reflectie over de zorg aan de individuele bewoner vindt binnen het team van een woonhuis plaats bij het voorbereidende gesprek voor een zorgplanbespreking. De wensen van de bewoner, gezondheidsrisico's en onvrijwillige zorg zijn daarbij vaste onderwerpen van gesprek.
Reflectie over de competenties en wensen van de medewerker komen aan bod in het jaargesprek tussen medewerker en leidinggevende. Daarbij worden afspraken gemaakt over de wensen en ontwikkelingsvragen van de medewerker.

Veel reflectiemomenten waren gerelateerd aan de coronamaatregelen; bij noodzakelijke veranderingen in dagstructuur, werkplaats, vrijetijdsbesteding en sociaal netwerk werd er een beroep gedaan op de medewerkers om in gesprek te gaan over de vraag hoe de zorg zo goed mogelijk gecontinueerd kon worden. Bij veranderingen en versoepelingen van de maatregelen vonden evaluaties plaats over het effect van de eerder gemaakte keuzes. Binnen de werkplaatsen is er bijvoorbeeld een brede evaluatie en reflectie geweest toen na de zomer de compartimentering tijdelijk werd opgeheven. Wat is het effect van ons handelen op de bewoner? Voor welke bewoners blijkt de nieuwe werkwijze met een directe koppeling tussen wonen en werken juist goed te werken? In hoeverre kunnen we voor deze bewonersgroep de oude werkwijze en structuur aanpassen naar de gewenste? Aan de hand van de opgedane kennis konden in het najaar keuzes gemaakt worden voor de begeleiding van de bewoners in de werkplaatsen.
Op het woonhuis aan de Boslaan in Appelscha, buiten het terrein, is naar aanleiding van de ervaringen gereflecteerd op de vraag of de geboden zorg nog passend is, bijvoorbeeld ten aanzien van de beschikbaarheid van personeel; staat deze nog in verhouding met de zorgvraag van de bewoner. In 2020 zijn de eerste stappen gezet om deze reflectie om te zetten in een plan om de leefsituatie te verbeteren.

Vroeg in de ochtend hebben de medewerkers van de Huishoudelijke dienst werkoverleg.

8. Geprioriteerde verbeteringen in 2021

In 2020 zijn veel voornemens uitgesteld of in een aangepaste vorm uitgevoerd. Dat vraagt van ons om de onderwerpen die zijn blijven liggen in 2021 ten uitvoer te brengen. Tegelijk willen we van hetgeen we afgelopen jaar hebben geleerd in 2021 de vruchten plukken. Centraal staat daarbij het reflecteren door de medewerkers. Dat reflecteren wordt systematisch gedaan in teamverband, maar vindt ook op andere manieren plaats, soms onbewust. De kunst is om de reflecties zoveel mogelijk bewust te maken en tot impuls te laten worden voor de ontwikkeling van de kwaliteit van zorg aan de bewoners en de ontwikkeling van de medewerkers. Veel van de speerpunten in 2021 hebben een duidelijke relatie met het thema reflectie.

Speerpunten in 2021

1. *Teamreflecties*

Reflectie binnen teams vormt één van de bouwstenen van het Kwaliteitskader. In 2019 is vastgesteld dat er bij dit thema nog veel ontwikkelingsmogelijkheden zijn. Deze zijn in 2020 gedeeltelijk gerealiseerd. Het systematisch reflecteren zal in 2021 verder worden geïmplementeerd, waarbij ook de uitkomsten van het bewonersonderzoek een belangrijke bijdrage in deze reflectie bieden.

2. *Vernieuwing van het zorgproces.*

In 2020 hebben de gebruikelijke zorgplanbesprekingen beperkt plaatsgevonden; in 2021 zullen deze besprekingen in een nieuwe vorm weer structureel worden uitgevoerd. Aan de hand van de resultaten van de zorgplanbespreking wordt het zorgplan in een aangepast format herschreven. Het nieuw ingerichte proces is gericht op het vergroten van zelfbeschikking en ontwikkelingsmogelijkheden van de bewoner.

3. *Mondzorg*

De werkwijze voor mondzorg is in OlmenEs op een aantal punten verbeterd. Met name de communicatie tussen begeleiding, mondhygiënist en tandarts is aangescherpt. Ieder woonhuis heeft vanaf eind 2020 een aandachtsfunctionaris mondzorg die een rol heeft in de dossiervoering van de bewoner en een overkoepelend oog voor mondzorg heeft binnen het team. Praktische instructie aan begeleiders, onder andere door middel van een poetskaart, maakt deel uit van de implementatie.

4. *Analyseren en leren van incidenten*

Uit de monitoring wordt duidelijk dat teams incidenten melden en bespreken, maar dat incidenten nog niet optimaal worden geanalyseerd. De mogelijkheid om te kunnen leren van het incident wordt daarmee verkleind en de kans op herhaling wordt daarmee groter. In 2020 is er een begin gemaakt met het analyseren van incidentmeldingen binnen de teams, waarbij samenhang tussen de meldingen worden verklaard.
Een werkwijze voor systematische analyse in samenwerking met de incidentencommissie zal in 2021 worden geïmplementeerd.

5. *Zeggenschap en inspraak*

Bewoners hebben inspraak op hun dagelijks leven en hun zorgplan. De ene bewoner kan zich hierin beter kenbaar maken dan een ander. Teams dienen bewoners optimaal te ondersteunen in het kenbaar maken van hun inbreng. Binnen het team wordt

gereflecteerd op en gewerkt aan de wijze waarop de bewoners worden ondersteund in hun inbreng.
In 2021 heeft ieder woonhuis en werkplaats vastgesteld hoe bewoners inspraak hebben en hoe bewoners hierin worden ondersteund.

6. *Strategische personeelsplanning*

In 2020 is het strategisch personeelsbeleid vastgesteld, als onderdeel van het Koersplan 2020-2024. In 2021 zal dit verder vertaald worden naar de strategische personeelsplanning, waarbij voor ieder team in beeld wordt gebracht welke competenties, vaardigheden en functies noodzakelijk zijn om uiteindelijk de zorg of diensten te kunnen leveren die gevraagd worden. Teamleden evalueren de verdeling van de taken en verantwoordelijkheden en leggen die, waar nodig, opnieuw vast. Ook wordt besproken wat ieder lid nodig heeft om zijn rol te vervullen en wat de medewerker hierbij van zijn of haar teamleden verwacht.

7. *Vormgeven aan het leven, wonen en werken in een gemeenschap*

Een gemeenschap bestaat traditioneel gezien uit het samen zijn, maar we zien een ontwikkeling waarbij dit niet altijd mogelijk is. Door de intensievere zorgvraag lukt het sommige bewoners, en daarmee sommige medewerkers, niet altijd om bij de vieringen of dagrituelen aanwezig te zijn. Ook de coronacrisis is een periode geweest waarin we afgezonderd van elkaar bepaalde rituelen of vieren hebben gevierd. Als woon-werkgemeenschap is het belangrijk dat we verbinding met elkaar blijven zoeken. Daarbij dienen we blijvend aandacht te geven aan de wijze waarop in de woon-werkgemeenschap onderling verbinding wordt gehouden.
De culturele commissie speelt een belangrijke rol in dit onderwerp, maar ook vanuit de verschillende onderdelen van de organisatie dient hiervoor aandacht te zijn.

Op 29 september kon het jaarfeest Michaël buiten worden gevierd.