

Kwaliteitsbeeld

Voortgangsrapportage OlmenEs 2022



Inhoud

Voorwoord	pag.	2
1. Bouwsteen 1	Het zorgproces rond de bewoners en dagwerkers	3
1.1	Zorgproces en ontwikkelingsgericht werken	
1.2	Nieuw elektronisch cliëntendossier	
1.3	Incidentmeldingen en analyse	
1.4	Onvrijwillige zorg	
1.5	Medicatieveiligheid	
2. Bouwsteen 2	De ervaringen van de bewoner	10
2.1	Bewonersteveredenheidsonderzoek	
2.2	Klachten en signalen van onvrede	
3. Bouwsteen 3	Professionele ontwikkeling	12
3.1	Scholing is investeren in gemotiveerde medewerkers	
3.2	Leren en reflecteren	
3.3	Personeelskrapte	
3.4	Aanpassing functiegebouw op het gebied van staf en ondersteuning	
3.5	Cultuur en identiteit	
4. Interne dialoog en reflectie		17
4.1	De relatie tussen bewoner, medewerker en familie	
4.2	Het informele netwerk van de bewoner	
5. Bestuurlijke reflectie		

Voorwoord

Voor u ligt de voortgangsrapportage kwaliteitsrapport van OlmenEs over 2022. Deze voortgangsrapportage heeft een andere opzet dan de gebruikelijke kwaliteitsrapportage, waarmee OlmenEs de bijstellingen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg naar kwaliteitskompas volgt. In de aanpassingen van zowel het kwaliteitskompas, als ook de bijgestelde eisen aan bijvoorbeeld het bestuursverslag, maakt dat we zoekende zijn met elkaar naar een passende rapportagevorm, waarin dubbelingen worden voorkomen en wel alle informatie op de juiste plek te vinden zal zijn.

In deze voortgangsrapportage willen wij u informeren over de actuele stand van zaken, effecten van eerdere interventies en ontwikkelingen die van invloed zijn op de bouwstenen van het kwaliteitskompas. Met name in deze tijd van financieringen, inflatie en arbeidsmarktproblematiek staat het planmatig werken en de ontwikkeling van OlmenEs en de bewoners en medewerkers soms onder druk, wanneer medewerkers alle tijd en energie nodig hebben om de continuïteit van zorg in het dagelijks leven te garanderen. Ondanks deze krapte en de druk die daarmee ontstaat voor medewerkers, zien we dat zij op een geweldige wijze alle zeilen hebben bijgezet om de kwaliteit en continuïteit van zorg zoveel mogelijk te borgen. Die enorme inzet wordt ontzettend gewaardeerd. De uitdaging wordt om de medewerkers zodanig te faciliteren dat we het risico kunnen voorkomen dat er een vicieuze cirkel ontstaat, waarbij het werken beheerst wordt vanuit de hectiek van alledag en juist planvorming, ontwikkeling van beleid en implementatie daarvan nodig is om tot lange termijn oplossingen te komen en de kwaliteit van zorg duurzaam te verankeren.

Juist vanwege deze spanningsvelden is het goed om deze voortgangsrapportage op te stellen, waarin we kunnen vaststellen wat er goed gaat en waarin de verbeteringen liggen. Deze rapportage zal in de ontmoetingen met ondernemingsraad en cliëntenraad ook verder besproken worden zodat ieders perspectief gezien wordt en een plek kan krijgen.

De uitkomst daarvan zullen we in het laatste hoofdstuk, de bestuurlijke reflectie beschrijven en komen tot een overzicht met verbeterpunten en punten die juist goed gaan, de verankerpunten.

Rob de Breij
Directeur- bestuurder OlmenEs.
Mei 2023.

1. Bouwsteen 1 Het zorgproces rond de bewoners en dagwerkers

1.1. *Zorgproces en ontwikkelingsgericht werken*

In 2021 is het zorgproces in OlmenEs in een nieuw jasje gestoken. De belangrijkste verbeteringen daarbij waren dat het zorgplan slanker en leesbaarder is geworden, waarbij het vernieuwde zorgproces een solide basis biedt voor het ontwikkelingsgericht werken met de bewoners en dagwerkers in OlmenEs. De betrokkenheid van de bewoners bij de totstandkoming van het zorgplan is groter geworden. In 2022 is de implementatie van het vernieuwde zorgproces voltooid.

Als vervolg op deze veranderingen gingen we aan de slag met de vraag hoe we de beeldvorming rond de bewoner anders en beter konden inrichten. In de visie op de zorg in OlmenEs beogen we om de bewoner op een diepere laag te leren kennen. Door de persoon achter de problematiek op te roepen, verschijnen er inzichten die de basis vormen voor de zorg die wij bieden. Daarmee is de beeldvormende bespreking een belangrijk onderdeel van de diagnostiek die uitgaat van het antroposofisch mensbeeld. De opgedane inzichten in de beeldvormende bespreking vormen op de lange termijn een solide ondergrond voor het doelgericht werken aan de ontwikkeling van de bewoner.

Al jaren werkten we in OlmenEs met een beeldvormende bespreking, maar de werkwijze was verouderd en lastig hanteerbaar voor de medewerkers in de woonhuizen en werkplaatsen. Na een lange voorbereiding, die door de coronajaren is vertraagd, is er in 2022 gestart met een nieuwe cyclus van beeldvormende besprekingen. In de vernieuwde opzet is een groep medewerkers geschoold tot procesbegeleider voor de beeldvormende bespreking. De procesbegeleider houdt de regie in het proces en bereid de beeldvormende bespreking samen met de persoonlijk begeleider voor. Nieuw is dat nu ook de wettelijk vertegenwoordiger voor de bespreking wordt uitgenodigd. Voor elke bewoner wordt eens in de vier jaar een beeldvormende bespreking gehouden. Inzichten die opgedaan worden in deze bespreking kunnen een ontwikkelingsrichting van de bewoner geven voor de komende jaren. De beeldvormende bespreking vindt plaats enkele weken voorafgaand aan een zorgplanbespreking, zodat inbedding in het zorgproces optimaal plaatsvindt.

1.2. *Nieuw elektronisch cliëntendossier*

Om het zorgproces te ondersteunen maakt OlmenEs gebruik van een elektronisch cliëntendossier. Vanaf 2013 is gebruik gemaakt van het ECD van ResidentWeb. In 2021 werd ResidentWeb overgenomen door een andere aanbieder, Myneva. Na kennisneming van het ECD van Myneva werd onder tijdsdruk besloten om over te stappen op een ander ECD, omdat Myneva niet voldeed aan onze verwachtingen. Er werd een werkgroep geformeerd die een pakket van eisen en wensen samenstelde. Na een gedegen oriëntatie viel de keuze op SDB ECD.

In november 2022 zijn we in OlmenEs gestart met het SDB ECD. De implementatie vroeg aandacht en tijd van veel medewerkers. Het was duidelijk dat de kennismaking en het leren werken met het nieuwe ECD tijdelijk een vertraging zou geven aan het werken met het zorgproces. Met name het werken met doelen van de bewoners kwam onder druk te staan. Dit aandachtspunt is tijdig geconstateerd. Met ondersteuning van de

gedragsdeskundigen zal in 2023 de continuïteit in het werken met doelen weer worden opgepakt.

Bij de implementatie van het SDB ECD was te zien dat de gebruikers enthousiast waren over het nieuwe systeem. Aan het SDB ECD is ook een app gekoppeld waarmee medewerkers op mobiele applicaties in het ECD kunnen werken. Dat is voor medewerkers een grote ondersteuning en vermindering van de administratieve last in de directe dagelijkse zorg.

Veel mensen hebben de schouders eronder gezet om het ECD goed te laten landen in de organisatie. In 2023 zal met ondersteuning van een coördinator het systeem verder worden afgestemd op de wensen van de gebruikers. De input van de gebruikers is daarbij van groot belang. Deze worden daarom nauw betrokken bij verdere vernieuwingen. Om de vragen en wensen onder de gebruikers in kaart te brengen zijn er vijf medewerkers in de woonhuizen en werkplaatsen getraind tot superuser. Drie superusers maken deel uit van de werkgroep ECD. In de praktijk hebben ook de gedragsdeskundigen een belangrijk aandeel in de verdere inrichting van het ECD, waarbij het doel is om het ECD dienstbaar te maken aan het ontwikkelingsgericht werken met de bewoners.

Ondanks de remmende werking die de implementatie van het nieuwe ECD bij aanvang had op het vernieuwde zorgproces, kunnen we ook constateren dat uiteindelijk de combinatie van deze twee onderdelen een belangrijke kwaliteitsverbetering zal geven. Het werken met het zorgplan zal toegankelijker worden, wat positief van invloed zal kunnen blijken op de kwaliteit en continuïteit van zorg voor de bewoners.



Medewerkers ontvangen scholing op het gebied van ondersteunende communicatie.

1.3. Incidentmeldingen en analyse

Met de komst van het nieuwe ECD is er ook gebruik gemaakt van de incidentenregistratie binnen dat ECD. Voorheen was er in OlmenEs een van het ECD gescheiden systeem voor het melden van incidenten. De integratie van de incidentenregistratie binnen het ECD heeft verschillende voordelen. Incidentmeldingen maken op deze manier deel uit van het

dossier van de bewoner. Ook wordt de kennisneming van het incident door de begeleiders van de bewoner vergemakkelijkt; de incidentmelding is in het ECD namelijk zichtbaar bij de rapportage over de bewoner. In het ECD is er een duidelijk overzicht van de incidenten waar de bewoner bij betrokken is geweest, hetgeen van nut is voor zowel de begeleider als de gedragsdeskundige.

In 2022 is er gewerkt aan een proef om incidentmeldingen te analyseren, met als doel om onderliggende trends te signaleren. De analyse kan helpen om advies te geven naar de toekomst, waardoor er meer proactief kan worden gehandeld ter voorkoming van incidenten. De analyse vindt plaats op verschillende niveaus; binnen het woonhuis, met het oog op de begeleidingsvragen van de bewoner en de groep, maar ook op het niveau van de organisatie. Na afloop van de proef volgt er in 2023 een evaluatie en advies.

Incidentmeldingen in cijfers

- In 2022 waren er 1306 meldingen over het gedrag van bewoners, waaronder agressie. In 2021 waren er 1410 meldingen over gedrag.
- Er is in 2022 ten opzichte van 2021 een daling van 7,3 % in meldingen over gedrag.
- Drie bewoners waren betrokken bij 333 meldingen.
- In 2022 waren er 146 meldingen over medicijnincidenten. In 2021 waren dat 131 meldingen.
Zie ook de paragraaf Medicatieveiligheid
- In 2022 waren er 138 meldingen over ongevallen en onveilige situaties. In 2021 waren dat 109 meldingen.

1.4. Onvrijwillige zorg

Visie en beleid

Vanuit de visie van OlmenEs is het alleen passend om zorg te bieden waartegen de bewoner of zijn vertegenwoordiger bezwaar heeft, als multidisciplinair is overeengekomen dat het niet anders kan en dat die zorg goed onderbouwd is. Immers één van de kernwaarden van OlmenEs is gelijkwaardigheid van alle mensen. OlmenEs stelt zich ten doel om de individualiteit van de bewoners tot ontwikkeling, tot verschijning te laten komen. Dit staat haaks op het beperken van vrijheid. Tegelijkertijd is ook duidelijk dat het beperken van vrijheid in een aantal gevallen de enige manier is om de ontwikkeling en het welzijn van de bewoner te dienen. Daarbij wordt binnen OlmenEs veel waarde gehecht aan een goede samenwerking ‘in de driehoek’, dat wil zeggen tussen de bewoner, diens vertegenwoordiger en de medewerkers van OlmenEs. Als de bewoner of vertegenwoordiger vragen of bezwaren met betrekking tot de zorg heeft, wordt actief het overleg met hen gezocht.

Kortom, het ‘nee, tenzij’ en het vereiste dat gezocht wordt naar alternatieven waarmee de bewoner en zijn vertegenwoordiger kunnen instemmen, worden ondersteund door de visie van OlmenEs.

In de Wet zorg en dwang (Wzd) wordt het verband gelegd tussen de invloed van de omgeving en het zich voordoen van ernstig nadeel. Vanuit de visie van OlmenEs wordt ongewenst gedrag niet als op zichzelf staand gezien, maar altijd in relatie gebracht met het beeld van de bewoner en de situatie waarin hij zich bevindt. Door goed aan te sluiten

op de ontwikkelingsbehoefte van de bewoner kan vaak worden voorkomen dat gedrag problematisch wordt.

OlmenEs heeft een commissie Zorg en dwang, die in 2021 zes maal heeft vergaderd. Een ouder/vertegenwoordiger maakt deel uit van de commissie. Een vaste taak van de commissie is het monitoren van de toepassingen van onvrijwillige zorg. De getallen worden geanalyseerd en casussen worden besproken. Met deze vorm van monitoring blijven trends goed in beeld en ontstaat er een goed overzicht op de toepassingen van onvrijwillige zorg per woonhuis en per bewoner. Deze overkoepelende blik geeft informatie waarop gestuurd kan worden, mogelijk op afbouw van onvrijwillige zorg.

Reflecteren, leren en verbeteren

- 1) Vanaf 2015 is er gewerkt aan het in beeld brengen van de bewoners waarbij sprake is van de toediening van off-label psychofarmaca. In het verlengde daarvan werd er met zorgvuldigheid gewerkt aan afbouw van deze medicatie bij een aantal bewoners. Met de invoering van de Wzd in 2020 werd de noodzaak groter om eenduidig vast te stellen bij welke bewoners er sprake is van off-label psychofarmaca. Mede door de aandacht die uitging naar COVID-19 heeft het de medische dienst veel tijd gekost om dat voor alle bewoners vast te stellen. Na onderzoek is voor 31 bewoners sprake van off-label psychofarmaca, echter zonder verzet van bewoner of vertegenwoordiger. In 2022 heeft de toetsing van de off-label medicatie opnieuw plaatsgevonden. Afweging van adviezen van de AVG en huisarts hebben in multidisciplinaire overleggen plaatsgevonden en heeft dikwijls geleid tot aanpassing van de medicatie. Een dergelijke aanpassing wordt altijd multidisciplinair besproken, met betrokkenheid van de wettelijk vertegenwoordiger. In de regel vindt afbouw stapsgewijs plaats, waarbij veranderingen in gedrag van de bewoner goed wordt geobserveerd. Bij dit proces hebben de persoonlijk begeleider en de gedragsdeskundige een sleutelrol; de onderlinge communicatie wordt goed verzorgd.
- 2) Er is een groot verschil in de frequentie van de toepassing van fysieke fixaties tussen 2021 en het eerste halfjaar van 2022. Dit heeft vooral te maken met de toestand en welbevinden van enkele bewoners. Er is sprake van een afname doordat het nu lukt om beter af te stemmen op de behoeften van de betreffende bewoners.
- 3) Afbouw van beperkingen in de vrijheid om het eigen leven in te richten vindt plaats, al is dit niet zozeer zichtbaar in het aantal vormen van onvrijwillige zorg. In de mate waarin er verzet is tegen de beperking is dit wel merkbaar. Afname van verzet wordt bereikt door meer aandacht te besteden aan overleg met en uitleg aan de betreffende bewoner over het ernstig nadeel en de manier om dat te beperken. Het gesprek hierover wordt vaker gevoerd, zowel door de gedragsdeskundige binnen het team van een woonhuis, als in de zorgplanbespreking van de bewoner. Dan blijkt dat er soms onvrijwillige zorg wordt geboden zonder dat men zich daarvan bewust was. Door dit bespreekbaar te maken neemt het bewustzijn onder de medewerkers toe. In een aantal gevallen is een alternatief voor de onvrijwilliger zorg mogelijk, maar soms is dat niet het geval en wordt de onvrijwillige zorg alsnog beschreven en het stappenplan ingezet.

- 4) Binnen de uitvoering van het stappenplan is de rol van de niet bij de zorg betrokken deskundige geëvalueerd. In OlmenEs is dat één van de vijf aandachtsfunctionarissen; medewerkers die in de dagelijkse zorg werken. In de praktijk is het in verband met de continuïteit van zorg lastig te organiseren dat een aandachtsfunctionaris aanwezig is bij de evaluatie van onvrijwillige zorg. Na collegiaal bezoek bij collega instellingen, waarbij onderzocht is hoe zij deze rol uitvoeren, is er gekozen voor een nieuwe vorm, waarbij alle begeleiders worden geschoold tot een niet bij de zorg betrokken deskundige. Daarmee wordt de mogelijkheid om de niet bij de zorg deskundige bij de evaluatie aanwezig te laten zijn veel beter gefaciliteerd.
De voorbereidingen voor deze werkwijze zijn in 2022 afgerond en de scholing start in voorjaar 2023.
- 5) We zijn er bij het aanleveren aan de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) van het digitale overzicht met alle onvrijwillige zorg nog niet in geslaagd om daarin de verleende onvrijwillige zorg op te nemen die niet in het zorgplan staat beschreven ('nood-breekt-wet'). Dat heeft ermee te maken dat het niet mogelijk is om deze onregelmatig toegepaste onvrijwillige zorg te registreren. Echter, de situaties waarbij deze onvrijwillige zorg wordt verleend zijn zichtbaar in de incidentmeldingen. Vier maal per jaar wordt een overzicht van onvrijwillige zorg niet volgen zorgplan besproken in de commissie Zorg en dwang. De gedragsdeskundige beoordeelt per geval de toepassing van de onvrijwillige zorg en is nauw betrokken bij de opvolging en eventuele maatregelen, zoals het bijstellen van de begeleiding of eventueel het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan.
- 6) In 2021 is de Wzd gewijzigd met betrekking tot de externe deskundige. De wijziging behelst, dat er ook gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke deskundige die desgewenst in dienst is van de zorgaanbieder. Per 1 januari heeft OlmenEs afscheid genomen van externe deskundige Jan Veldhuijsen, die voor de introductie van de Wzd ook jarenlang als BOPZ-arts aan OlmenEs was verbonden. De wetswijziging heeft de gelegenheid gegeven om binnen de eigen geledingen op zoek te gaan naar een onafhankelijke deskundige, maar in OlmenEs is besloten dat, gezien de geringe omvang van er een risico ontstaat om de onafhankelijkheid van een interne deskundige te waarborgen, terwijl OlmenEs de noodzakelijkheid hiervan onderschrijft. We hebben een nieuwe onafhankelijk deskundige buiten OlmenEs gevonden. Rianne van Dijken, AVG en seksuoloog heeft deze rol op zich genomen. Zij heeft een belangrijke inbreng gehad bij het proces rondom de psychofarmaca, zoals beschreven onder punt 1). Ook wordt Rianne van Dijken structureel betrokken bij de evaluatie van onvrijwillige zorg in stap 4 van het stappenplan.
- 7) Aan de hand van de nieuwe Handreiking huisregels (VGN/Actiz) zijn de instellingsregels van OlmenEs aangepast. Ook zijn er voor de 11 woonhuizen en de 25 werkplaatsen (dagbesteding) huis- en werkplaatsregels, die dienen ter aanvulling op de instellingsregels en die zijn toegespitst op de voor dat woonhuis of die werkplaats specifieke doelgroep en (werk-)omstandigheden. Er is een procedure geïmplementeerd voor het vaststellen en jaarlijks evalueren van de huisregels en werkplaatsregels.

- 8) Op basis van bovengenoemde punten is het beleidsdocument geëvalueerd, aangepast en opnieuw vastgesteld.

Onvrijwillige zorg in cijfers

- In 2022 hebben **56 cliënten onvrijwillige zorg ontvangen**.
- Daarmee heeft **38,6 % van alle cliënten** in 2022 onvrijwillige zorg ontvangen.
- De onvrijwillige zorg werd **uitsluitend verleend aan intramurale cliënten** (bewoners).
- Daarbij was bij **51 bewoners de onvrijwillige zorg beschreven in het zorgplan**.
- **16 bewoners ontvingen onvrijwillige zorg in situaties die in het zorgplan niet voorzien waren**. 11 van die bewoners hebben ook onvrijwillige zorg beschreven in het zorgplan.
- Bij **50 maatregelen is er geen sprake van verzet** door de bewoner. Het gaat in die gevallen om vrijwillige zorg waarvoor het stappenplan voor onvrijwillige zorg gevolgd wordt.
- Bij **31 bewoners is off-label psychofarmaca als onvrijwillige zorg** in het zorgplan opgenomen.
- In de eerste helft van 2022 zijn **3 nieuwe toepassingen van onvrijwillige zorg gestart**.
- In de eerste helft van 2022 is **1 toepassing van onvrijwillige zorg beëindigd**.

1.5. Medicatieveiligheid

In 2022 zijn we verder gegaan met het continu verbeteren van de medicatieveiligheid. Er hebben twee audits plaatsgevonden die waren gericht op medicatieveiligheid, één interne audit en één audit uitgevoerd door de apotheek. Daaruit kwam als algemeen beeld naar voren dat er een toename is van het bewustzijn van de medewerkers op het gebied van het zorgvuldig omgaan met medicijnen.

Naast het uitvoeren van de audit geeft de apotheek ook les in de teams van de woonhuizen. In de woonhuizen wordt voor het grootste deel met agogisch geschoolde medewerkers wordt gewerkt, die over het algemeen weinig specifieke kennis over medicatie hebben. Verbeterpunt is dat dit ook met de opleidingsinstituten wordt opgepakt

Daarom wordt in de scholing algemene informatie gegeven, daarnaast is er ruimte voor specifieke vragen over onderwerpen die in het desbetreffende woonhuis spelen.

In 2019 is een begin gemaakt met het gebruik van e-learning om de bekwaamheid van medewerkers op het gebied van medicatieveiligheid te scholen. In 2022 is daar een tweede ronde voor ingezet. Na evaluatie van eerste ronde is daarbij gekozen voor een andere e-learning, die beter aansluit bij het medicijngebruik in OlmenEs.

In ieder team van een woonhuis zit een aandachtsfunctionaris medicatieveiligheid. Deze heeft in het woonhuis overkoepelende aandacht voor de procedures op het gebied van medicatie en medicatieveiligheid. Jaarlijks zijn er vijf bijeenkomsten met de aandachtsfunctionarissen medicatieveiligheid, waar ook de verpleegkundigen, de stafmedewerker zorg en de portefeuillehouder medicatieveiligheid bij aanwezig zijn. In de bijeenkomsten wordt stilgestaan bij actuele vraagstukken en is er ruimte voor het bespreken van casuïstiek.

In de praktijk blijkt dat de aandachtsfunctionarissen behoefte hebben aan ondersteuning bij hun taken. In 2022 is in OlmenEs een verpleegkundige aan de slag gegaan om in de woonhuizen met de aandachtsfunctionarissen te bepalen wat er nodig is om de medicatieveiligheid te vergroten. Dat kan per team verschillen. De verpleegkundig heeft

een regiefunctie in het maken van een analyse en de totstandbrenging van een plan van aanpak met het team.

Deze verpleegkundige zal ook deel uitmaken van de werkgroep medicatie, waar ook de arts en de apotheek deel van uitmaken. In 2023 wordt het effect van de inzet van de verpleegkundige geëvalueerd, waarbij een afname in medicatiefouten een belangrijk doel is.



Dansen rond de meiboom bij de viering van Pinksteren

2. Bouwsteen 2 De ervaringen van de bewoner

2.1. 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 en krijgen bewoners en verwanten een belangrijke rol om hun ervaringen te delen die kunnen leiden tot verbetering. Ook kan het effect van verbetermaatregelen op deze wijze goed 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/verwanten. 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 vragenlijsten worden gedurende het hele jaar verstuurd en zijn gekoppeld aan de planning van de zorgplanbespreking. Bewoner en ouder/verwanten ontvangen anderhalve maand voor de zorgplanbespreking een uitnodiging voor het invullen van de vragenlijst. De gegeven antwoorden worden vervolgens besproken in de zorgplanbespreking.

De looptijd van het onderzoek besloeg het kalenderjaar 2022. Bij zowel de bewoners als de ouders/verwanten is de algemene tevredenheid evenals voorgaande jaren bijzonder hoog. Bij de bewoners is de tevredenheid zelfs gestegen van 81,3 % naar 82,5 %. Bij de ouders/verwanten is de algemene tevredenheid iets gedaald, van 87,9 % naar 82,1 %. Daarnaast is er een grote tevredenheid over het zorgplan, bij zowel ouders/verwanten als de bewoners. Een grote tevredenheid over de werkplaatsen waar de bewoners werken is al jaren een constante factor in het bewonerstevredenheidsonderzoek.

We zien dat bij de ouders/verwanten de tevredenheid over de persoonlijk begeleider is gedaald, van 96% naar 85%. Hoewel de tevredenheid nog steeds hoog is, vraagt de daling wel de aandacht. Waarschijnlijk heeft dat te maken met de wisselingen in het personeelsbestand en in sommige woonhuizen een gebrek aan persoonlijk begeleiders. Om de ouders te betrekken bij deze ontwikkeling zal er in 2023 een themabijeenkomst met de ouders/verwanten worden georganiseerd waarin de vraagstukken rond de continuïteit van het medewerkersbestand behandeld zal worden.

Bij de bewoners is er een afname in tevredenheid over de omgang met vragen en problemen. Bewoners geven aan vaak niet te weten waar ze heen moeten als ze ergens tegenaan lopen. Dat roept vragen op, zoals waar de bewoners tegenaan lopen, of zij in staat zijn om problemen met hun persoonlijk begeleider, werkplaatsleider of groepsbegeleider te bespreken, en of de bewoners voldoende op de hoogte van de vertrouwenspersonen. In overleg met de Bewonersraad wordt gekeken welke vervolgstappen dit vraagt.

De deelname door de bewoners aan het onderzoek is in 2022 toegenomen van 81% naar 84%. Bij de ouders/verwanten is er sprake van een geringe afname, van 88% naar 87%. We zijn ons ervan bewust dat de vragenlijst van het bewonerstevredenheidsonderzoek voor de bewoners aan de lange kant is, 41 vragen.

De analyse van de signalen op woonhuis- en werkplaatsniveau vraagt nog verdere aandacht. Los van de individuele ervaringen, kan er uit het geheel van ervaringen binnen een woonhuis of werkplaats en in heel OlmenEs ook naar overeenkomsten en trends gezocht worden. Tot op heden is dat beperkt uitgevoerd en richt de nabespreking zich voornamelijk op de individuele ervaringen.

2.2. Klachten en signalen van onvrede

In 2022 is het klachtenreglement op een aantal punten aangepast met instemming van de cliëntenraad. In het nieuwe reglement zijn de stappen voor de behandeling van een klacht en de termijnstelling voor de behandeling van een klacht scherper beschreven. Het oude reglement beschikte over een getrapte procedure, het nieuwe reglement is laagdrempeliger en directer. De externe klachtenfunctionaris heeft daarbij een meer informerende en adviserende rol dan voorheen.

Naast het registreren van formele klachten vinden we het in OlmenEs van belang dat we ook zicht krijgen op onvrede die niet leidt tot een klacht. Ook van deze signalen kan worden geleerd.

In 2022 is één klacht ingediend. Deze klacht ging over het betrekken van de ouders bij de zorg aan hun zoon. De klacht is na een gesprek tussen leidinggevende en ouders opgelost, zonder dat betrokkenheid van de externe klachtenfunctionaris was gewenst.

In 2022 zijn twee signalen van onvrede geregistreerd. Eén signaal had betrekking op medische zorg aan een bewoner. Het andere signaal werd afgegeven door een bewoner. Zij was ontevreden over de regelmatige sluiting van de winkel op het terrein van OlmenEs. In OlmenEs zijn we ervan bewust dat er meer signalen van onvrede zijn geweest in 2022 dan de twee geregistreerde signalen. Doordat signalen van onvrede over het algemeen snel worden opgepakt door leidinggevendenden of persoonlijk begeleiders, wordt niet altijd voldoende aandacht besteed aan de centrale registratie. Ondanks dat het positief is dat signalen van onvrede snel worden opgepakt en leiden tot nieuwe afspraken, waar ieder zich in kan vinden, vraagt het wel extra aandacht van de leidinggevendenden om deze registratie zorgvuldig te blijven verrichten.

Klachten en signalen in 2022

	Klachten	Signalen van onvrede
2020	3	1
2021	4	0
2022	1	2

3. Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

3.1. Scholing is investeren in gemotiveerde medewerkers

Om medewerkers enthousiast te krijgen en te houden voor het werken in OlmenEs wordt er veel geïnvesteerd in scholing. Uiteraard dient scholing primair voor het bevorderen van de deskundigheid en competenties van de medewerkers, maar de ervaring leert dat scholing ook een belangrijke voorwaarde is voor motivatie van personeel. Dat geldt voor zowel het opleiden van medewerkers als voor de scholing van meer ervaren medewerkers die hun kennis en vaardigheden verder willen verdiepen.

Anticiperend op de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is er in 2021 gestart met het structureel inzetten van BBL-trajecten (Beroepsbegeleidende Leerweg). In eerste instantie zijn in 2021 drie leerlingen aan een BBL-traject gestart. Gezien de arbeidsmarktkrapte en de maatschappelijk verantwoordelijkheid die OlmenEs voelt om bij te dragen aan het opleiden van voldoende gekwalificeerd zorgpersoneel, werd besloten voor het jaar 2021 zeven kandidaten aan te stellen als aspirant leerling. Die trajecten zijn zeer goed verlopen. In februari 2022 werd de functie van aspirant-leerlingen omgezet naar de functie van leerling en gingen de zeven BBL-ers scholing volgen bij een instituut met de antroposofie als grondslag. Eerst niveau 3 met daarna een doorstroom naar niveau 4, een traject van 20 maanden. 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 worden. Hiermee wordt de cultuur dieper verankerd in onze organisatie, nu en in de toekomst. Daarnaast wordt er ook gebruik gemaakt van andere opleidingen.

Het BBL-beleid wordt in 2023 geactualiseerd.

Om de processen op het gebied van opleidingen te borgen wordt in 2023 in de afdeling HR een medewerker scholing en opleiding aangesteld. De twee huidige HR adviseurs kunnen zich dan meer gaan wijden aan de ontwikkeling van het beleid.

Om de visie op opleiden en ontwikkelen vanuit het strategisch personeelsbeleid te verankeren is in 2022 gestart met een werkgroep, gericht op strategisch opleidingsbeleid. In 2023 zal het concept opgeleverd worden.



Peter Vermeulen, onderzoeker en schrijver van 'Autisme en het Voorspellende Brein', geeft een lezing.

3.2. Leren en reflecteren

Na de aandacht die corona in 2020 en 2021 vroeg, kon de aandacht en de energie van de medewerkers in 2022 weer meer uitgaan naar andere vragen. Daardoor ontstond er meer ruimte om aan de slag te gaan met reflecteren en verbeteren. Dat betekent niet dat er in de coronajaren niet werd gereflecteerd. Integendeel, de vragen rond gezondheid en veiligheid waren in die tijd dermate fundamenteel, dat de medewerkers dagelijks gestructureerd moesten nadenken en overleggen over de zorg aan de bewoners. Daardoor kwam ook het besef dat reflectie regelmatig en op veel plekken plaatsvindt, soms onbewust, soms juist bewust. Het bewust worden van momenten van reflectie is een belangrijke stap naar het inzetten van reflectie als een methode om te leren en te verbeteren.

Jaarlijks zijn een aantal thema's in de kaderbrief als speerpunt beschreven. De vraag aan de teams is dat ze worden uitgewerkt in het jaarplan. Sommige thema's worden vervolgens in een continu verbeterplan gestructureerd uitgewerkt. Thema's die vanuit de kaderbrief in de teamreflecties zijn besproken zijn onder andere leefstijl, samenwerken in de driehoek en deskundigheidsbevordering met betrekking tot specifieke doelgroepen.

In 2022 is met name in de teams van de werkplaatsen gestructureerd gewerkt aan de jaarplannen. In het werkgebied Terra worden maandelijks zogeheten verdiepingsoverleggen georganiseerd om inhoud te geven aan de thema's in het jaarplan. In het Therapeuticum wordt middels reflectie gewerkt aan een vernieuwde visie voor de (para-)medische zorg in OlmenEs. Ook wordt in verschillende teams intervisie ingezet als methode om te reflecteren op het eigen handelen.

In de teams van de woonhuizen zien we een wisselend beeld. In een woonhuis is de reflectie samen met de verwanten van de bewoners vormgegeven. Daar is een mooi jaarplan uit voortgekomen. In alle woonhuizen was er uiteindelijk een jaarplan, maar door krapte aan personeel of acute vragen op het gebied van de zorg de medewerkers werd er weinig ruimte ervaren om met reflectie aan de slag te gaan. Ondersteuning van de leidinggevende is dan vaak een voorwaarde om het reflecteren en het werken met het jaarplan gaande te houden.

In 2023 zal de focus liggen op de facilitering van de teams in de directe zorg, waardoor zij meer ruimte en vrijheid voelen om te reflecteren, en die reflectie tot een bewust en methodische werkwijze te maken.

3.3. Personeelskrapte

In 2022 heeft OlmenEs te maken gehad met een toename van verloop onder de medewerkers, waarbij er in de loop van het jaar geleidelijk een afname ontstond bij het personeel in loondienst. Dat sluit aan bij het landelijke beeld in relatie tot de krapte op de arbeidsmarkt.

Op 1 januari telde het personeelsbestand 214 fte, aan het einde van het jaar was dit 209 fte. Er was een instroom van 31 fte en een uitstroom van 36 fte.

Om de continuïteit in de zorg te waarborgen is er een toename in het gebruik van uitzendkrachten en ZZP'ers. Daarbij beweegt OlmenEs mee in de actuele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt al vinden we dit geen gewenste ontwikkeling en zien we dat dit onze wensen ten aanzien van kwaliteit en continuïteit negatief beïnvloedt. Dit omdat Olmenes, vanuit onze visie op zorg en personeelsbeleid het van belang vindt, dat medewerkers zich verbinden met OlmenEs, met het werk vanuit de antroposofische zorgvisie en met

OlmenEs als gemeenschap. Het werken in OlmenEs wordt gezien als een bijdrage aan zowel de ontwikkeling van de bewoners als aan de ontwikkeling van de medewerkers. Vanuit die visie stimuleren we dat medewerkers de keuze maken om zich langere tijd aan OlmenEs te verbinden.

Dat vraagt een intensivering van werving en selectie, waarbij nieuwe wegen bewandeld worden. Zo maken we gebruik van uitzendkrachten, maar hebben tevens een uitzendbureau ingeschakeld om medewerkers voor OlmenEs te werven. Om de vacatures breder onder de aandacht te brengen is de vorm van de vacaturestelling aangepast en breder gemaakt. Om snel te reageren op sollicitaties zijn er wekelijks twee leidinggevendenden uit de zorg beschikbaar om met prioriteit sollicitatiegesprekken te voeren.



Medewerkers oefenen samen tijdens een bijeenkomst over gemeenschapsvorming.

3.4. Aanpassing functiegebouw op het gebied van staf en ondersteuning

In 2016 is in OlmenEs een koers ingezet naar meer zelforganisatie in de teams. Vanuit een meer hiërarchische structuur heeft een ontwikkeling plaatsgevonden waarbij de medewerkers in onderlinge samenwerking meer vrijheid kregen in het werk. Aanvankelijk werden er drie teamcoaches aangesteld om dit proces te ondersteunen, in 2022 is er nog één teamcoach aanwezig waar de teams een beroep op kunnen doen.

Als onderdeel van de transitie naar zelforganisatie binnen OlmenEs is in 2021 en 2022 een onderzoek uitgevoerd naar de huidige ondersteunende diensten en het huidige functiegebouw. Zorgmedewerkers en clusterhoofden wensen meer ondersteuning op het gebied van informatie, ICT en roostering om zelforganisatie in de teams beter kunnen vormgeven. Ook is er de wens dat de ondersteuning meer richting biedt in de beleid- en planning-en-controlcyclus en de verbinding hiertussen. Deze ontwikkelingen en gewenste aanpassingen worden ook herkend en gedeeld door de medewerkers van de ondersteuning.

Op basis van het onderzoek is besloten het functiehuis van de staf en ondersteuning aan te passen. Meerdere functies worden aangepast, daarnaast worden nieuwe functies

toegevoegd, met als belangrijkste doel om de ondersteuning voor de teams in de zorg te verbeteren. De zorgmedewerker kan zich vervolgens meer richten op de dagelijkse zorg.

3.5. Cultuur en identiteit

Na de organisatieverandering in 2016, met als doel om meer zelforganisatie in de teams te bewerkstelligen, werden in de teams aandachtsfunctionarissen antroposofie benoemd. De rol van deze aandachtsfunctionaris is dat er aandacht binnen de teams wordt besteed aan de wijze waarop de antroposofische zorgvisie vorm krijgt in de dagelijkse praktijk van het handelen door de medewerkers. Hierbij is er een onlosmakelijke koppeling naar het sociale en culturele leven binnen OlmenEs.

Om de impuls vanuit de antroposofie levend te houden is er in 2022 een medewerker cultuur en identiteit aangesteld, met een dienstverband van 32 uur per week.

Het gaat daarbij om een nieuwe functie in OlmenEs. De functie wordt vervuld door een medewerkster die al twintig jaar werkzaam is in OlmenEs. Zij is na haar aanstelling in juni 2022 begonnen aan een hernieuwde kennismaking met het culturele leven in OlmenEs. In gesprekken met medewerkers onderzocht zij welke weerstanden de medewerkers tegenkomen en welke vragen en behoeften er leven.

In de praktijk blijkt dat de aandachtsfunctionarissen vaak moeite hebben om het culturele leven te verzorgen en dat ze het als lastig ervaren om andere medewerkers binnen het team vragen te stellen. De medewerker cultuur en identiteit is daarmee een belangrijke medewerker om de aandachtsfunctionarissen te ondersteunen met als doel dat zij dit uiteindelijk zelfstandig in de teams kunnen vormgeven.

Een belangrijk element binnen het culturele leven zijn de jaarfeesten. Deze zijn in de loop van de tijd goed verankerd in OlmenEs en worden mede met de ondersteuning van de aandachtsfunctionarissen goed doorgedragen.

Maar het verzorgen van het culturele leven is breder: op basis van onze kernwaarden willen we het leven in de woonhuizen en werkplaatsen vormgeven. Daarbij is het van belang dat de visie goed wordt uitgedragen, en dat de aandachtsfunctionarissen kunnen uitleggen wat de zorg vanuit het antroposofisch mensbeeld inhoudt en te onderbouwen waarom we bepaalde gewoontes en gebruiken hanteren. In de groep met aandachtsfunctionarissen worden met ondersteuning van de medewerker cultuur en identiteit door het jaar heen verschillende onderwerpen behandeld die met de visie en de kernwaarden te maken hebben. De aandachtsfunctionarissen hebben vervolgens de rol om binnen hun team het gesprek over deze onderwerpen aan te gaan, met als doel om de inzichten en het bewustzijn van de medewerkers op dat vlak te vergroten. Afgelopen jaar hebben we gemerkt dat dit de gewenste werking heeft gehad. Dat was met name het geval toen zowel de onderwerpen jaarritme en helende omgeving als OlmenEs-brede thema's vanuit de aandachtsfunctionarissen in de teams werd opgepakt.

Daarnaast vindt langs andere wegen vorming en scholing plaats op het gebied van de visie op zorg. Ook in 2022 hebben de nieuwe medewerkers in OlmenEs een vierdaagse oriëntatiecursus antroposofie gevolgd. Deze cursus wordt door medewerkers als zinvol en verhelderend ervaren, maar het vertalen naar het dagelijks werk vraagt nog verdere aandacht. De aandachtsfunctionaris antroposofie zal in toenemende mate de rol als buddy verzorgen en nieuwe medewerkers helpen om de vertaling van de kennis vanuit de scholing te vertalen naar de specifieke woongroep of werkplaats.

In 2023 zal de medewerker cultuur en identiteit haar vleugels meer buiten de directe zorg uitslaan, met als doel om ook binnen de ondersteunende diensten de blikrichting vanuit de antroposofie te bevorderen.



Kerstspel, uitgevoerd door bewoners en medewerkers.

4. Interne dialoog en bestuurlijke reflectie

De conceptrapportage is besproken bij de verschillende medezeggenschapsraden en raad van toezicht.

De rapportage wordt door de verschillende stakeholders onderschreven, waarbij er vanuit de Verwantenraad nogmaals nadrukkelijk werd vermeld dat er grote waardering is voor de medewerkers, die ondanks de krapte op de arbeidsmarkt en de extra druk die dit met zich meebrengt, toch de kwaliteit en continuïteit van zorg zo goed als mogelijk blijven bieden. Die waardering brengt OlmenEs op meerdere momenten aan de medewerkers over, wat niet wegneemt dat juist het feit dat dit door de verwanten zo expliciet werd genoemd van grote waarde is en in het voorwoord is verwerkt.

Daarnaast spreekt de Verwantenraad de wens uit dat in OlmenEs in 2023 aandacht wordt besteed aan het verbeteren van de communicatie. Dat heeft betrekking op communicatie tussen de medewerkers onderling, maar ook tussen medewerkers en verwanten. In dat verband is er de wens dat de verwanten de mogelijkheid krijgen om binnen het elektronisch cliëntendossier te kunnen rapporteren over de bewoner.

De raad van toezicht geeft als aandachtspunt mee dat door de verschillende nieuwe werkwijzen van de rapportages, zowel de kwaliteitsrapportage als het bestuursverslag, het zoeken is naar een juiste vorm met onderlinge verbindingen. Zij uiten de wens, net als OlmenEs zelf, om een manier te vinden waarin opvolging van voornemens gevolgd kan worden en de rapportages in elkaar geschoven kunnen worden.

Vanuit de ondernemingsraad is de knelpunten rondom arbeidsmarkt problematiek herkenbaar en zien zij ook de impact die dit heeft op de kwaliteit van zorg.

Terugkijkend op afgelopen jaar en de uitkomsten van deze rapportage mogen we trots zijn op de behaalde resultaten, ondanks de belemmeringen die ook op ons pad kwamen. We zien een aantal onderwerpen die we als ontwikkelpunt zullen meenemen naar komend jaar. Dit betreft:

- 1) Optimalisatie van het elektronisch cliëntdossier, waarin ook de schrijffunctie voor verwanten een plek zal krijgen.
- 2) Verdere analyse van incidenten op organisatieniveau. Op teamniveau wordt hier al goed mee gewerkt.
- 3) Scholing van medewerkers om zo de rol van 'niet bij de zorg betrokken deskundige' in het kader van de Wet Zorg en Dwang te vervullen.
- 4) Ondersteuning bieden aan de aandachtfunctionaris medicatieveiligheid, door een verpleegkundige beschikbaar te stellen die de teams ondersteuning biedt in de analyse van de medicatie incidenten en mee helpt te komen tot een oplossing.
- 5) Het faciliteren van medewerkers in de professionele ontwikkeling, in teamverband en als persoon. Het vast te stellen strategisch opleidingsbeleid zal ondersteunend zijn bij de ontwikkeling van de persoon. De ontwikkeling van het team wordt ondersteunend met de teamreflectie, waarbij de uitkomsten van het bewonerstevredenheids-onderzoek zal helpen om te komen tot ontwikkelpunten die door team zelf gedragen worden.

Met het verder werken aan deze ontwikkelpunten verwachten we nog bewuster te werken aan de kwaliteit van zorg en leven van onze bewoners.



Muziekvereniging Laudando uit Appelscha geeft een concert in de zaal van OlmenEs.