



# Kwaliteitsbeeld 2023



# Inhoud

## Inleiding

<b>1. Aandacht voor de ontwikkeling van de bewoner</b>	<b>5</b>
Zinvol werk	
Beeldvormende bespreking: de bewoner als een mens	
leren kennen	
Methodisch werken in een nieuw ECD	
Cultuur als onderdeel van het dagelijks leven en van therapie	
Aandachtsfunctionarissen antroposofie en jaarfeesten	
<b>2. De ervaringen van de bewoner</b>	<b>12</b>
Jaarlijks onderzoek naar tevredenheid	
Klachten en signalen van onvrede	
Incidenten met bewoners	
Onvrijwillige zorg	
<b>3. Zorg voor gezondheid en vitaliteit</b>	<b>19</b>
Bewoners worden ouder	
Steeds betere mondzorg	
Focus op medicatieveiligheid	
Leefstijl en gezondheid	
<b>4. Goede zorg door samenwerking en medezeggenschap</b>	<b>25</b>
Samenwerking in de driehoek bewoner - medewerker – verwant	
Bewonersraad en bewonersoverleggen	
<b>5. Betrokken en vakbekwame medewerkers</b>	<b>28</b>
Een stimulerend opleidingsklimaat	
Reflectie stimuleert vorming van medewerkers en team	
Uitdagingen bij behoud en werving van medewerkers	
Vrijwilligers dragen bij aan de kwaliteit van het leven	
<b>6. Bestuurlijke reflectie</b>	<b>35</b>

# Inleiding

Voor u ligt het verslag van OlmenEs, waarin wij de lezer een beeld willen geven op welke wijze OlmenEs in 2023 heeft gewerkt aan de kwaliteit van zorg. Leidend hierin is het Kwaliteitskompas zoals de VGN deze heeft ontwikkeld.

OlmenEs kiest ervoor om over 2023 een uitgebreide rapportage uit te brengen. Daar waar we in 2022 hebben volstaan met een voortgangsbericht vinden wij het nu van belang de achtergrondinformatie en uitleg over de visie en werkwijze van OlmenEs ook te beschrijven. In de sollicitatiegesprekken merken we dat het eerdere kwaliteitsrapport een belangrijke informatiebron voor kandidaten is en inzicht geeft in de visie en werkwijze. Zo zal OlmenEs 2024 gebruiken om andere informatiebronnen te updaten en daarmee makkelijker toegankelijk te maken. Denk hierbij aan de website, filmmateriaal en sociale media. Maar zolang dat nog niet snel tot informatie leidt, vinden wij een uitgebreider rapport met uitleg over de achtergrond van onze werkwijze en de vertaling naar de praktijk een belangrijk informatiedocument.

De opzet is anders dan voorheen, waarin specifiek per bouwsteen werd gerapporteerd. Nu hebben wij een opbouw gekozen die het document makkelijk leesbaar maakt. De korte weergave van interviews met betrokkenen in OlmenEs zijn geplaatst om de vertaling zichtbaar te maken hoe praktisch uitvoerbaar of uitvoerbaar maken wat we beschrijven.

In dit verslag hebben wij, naast de achtergrond van onze werkwijze en de ervaringen, ook de ontwikkel- en aandachtspunten weergegeven. Het verslag sluiten we af met de bestuurlijke reflectie, waarin de ontwikkelpunten voor komend jaar worden weergegeven en de feedback vanuit interne stakeholders, zoals raad van toezicht, ondernemingsraad en verwantenraad. Voor de bewonersraad plannen we een bijeenkomst om de inhoud te bespreken.

Hiermee willen wij de lezer een eerlijk verhaal vertellen over de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening, aandachtspunten en punten van trots.

Dit rapport wil ik tevens gebruiken om de waardering uit te spreken voor de medewerkers in de primaire zorg, die ondanks dat dit op sommige momenten veel van hen heeft gevraagd, toch met elkaar de continuïteit van zorg hebben verzorgd. Daarnaast is de inzet van de medewerkers binnen de ondersteunende diensten enorm. Daar wordt hard gewerkt om de ondersteuning in 2024 zo in te richten dat de primaire zorgmedewerkers veel meer ontzorgd worden en hun prioriteit kunnen leggen bij hun zorg en begeleidingstaken.

Ook de ouders en verwanten zoeken de samenwerking, waarin de verwantenraad een belangrijke stimulerende houding aanneemt. In 2023 is steeds duidelijker geworden dat die samenwerking tussen instelling en het systeem rondom de bewoner en dagwerker, onlosmakelijk verbonden zijn. Een paradigmashift welke bij zowel medewerkers als ouders en verwanten, in 2024 om verdere uitwerking vraagt. Maar de wijze waarop hier door een aantal verwanten al mee is gestart verdient waardering. En dat alles om de

bewoners en dagwerkers een veilige en voorspelbaar leven te bieden, in een prachtige, veilige woonomgeving.

Met realisme en oog voor de ontwikkelpunten, bied ik u dit verslag met trots aan.

Rob de Breij

Directeur-bestuurder OlmenEs

2 mei 2024



Op het fundament van het nieuwe woonhuis de Platanus wordt de grondsteenspreuk van OlmenEs gesproken. In april 2024 is het gebouw klaar om bewoond te worden.

# 1. Aandacht voor de ontwikkeling van de bewoner

OlmenEs verleent antroposofische zorg aan volwassenen met een verstandelijke beperking. Op het bosrijke terrein van OlmenEs wonen 135 bewoners in elf woonhuizen. Overdag werken de bewoners en de circa tien dagwerkers in uiteenlopende werkplaatsen veelal op het terrein. Daarbij staat de kwaliteit van het werk centraal; voor iedere bewoner wordt gekeken welk werk het beste bij hem of haar past.

Zorg is in OlmenEs meer dan het waken over lichamelijk en psychisch welzijn. In de 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 ieder mens. Daarbij werk je als begeleider niet alleen aan de ontwikkelingsvraag van de ander, maar ook aan de ontwikkelingsvraag van jezelf. Ontwikkelen doe je samen met anderen, in de ontmoeting en verbinding met de mens die wordt begeleid.

## Zinvol werk

Op doordeweekse dagen werken alle bewoners, ook de mensen met een ernstige beperking. In OlmenEs hebben we het niet over dagbesteding maar over werk. Voor iedere bewoner wordt gekeken welk soort werk en welke werkomgeving het beste past bij zijn of haar ontwikkelingsvragen. In OlmenEs zijn we trots op het brede aanbod aan werk voor de bewoners, variërend van een boerderij en tuinderij, tot vele ambachtelijke werkplaatsen, maar ook ondersteunende diensten zoals de centrale keuken en de technische dienst. Voor bewoners waarvoor productie in de werkplaatsen teveel druk met zich meebrengt, of de ouder wordende bewoner die uiteindelijk pensioneert, zijn er werkplaatsen die vooral gericht zijn op beleving.

De werkplaatsen zijn naar werkaanbod en doelgroep verdeeld in de werkgebieden Terra, Ambachten, Buitengewoon en Facilitair. De afgelopen jaren is het werken met jaarplannen in de werkgebieden steviger vormgegeven. In het team van Terra wordt aan gewerkt met zogeheten verdiepingsgroepen, waarbij in kleinere groepen medewerkers zorginhoudelijke thema's worden besproken. In werkgebied Buitengewoon wordt aan de hand van de specifieke doelgroep veel gedeeld en ervaringen uitgewisseld. Expertise wordt verkregen door bijvoorbeeld de kunstzinnig therapeut uit te nodigen in de vergadering.

De vragen die er leven over het groeiende onderscheid tussen belevings- en productiewerkplaatsen is regelmatig onderwerp van gesprek. In de komende jaren zal OlmenEs de inrichting van de werkgebieden geleidelijk aanpassen teneinde nog meer te kunnen aansluiten bij de ontwikkelingsvraag van de bewoner.

*De weverij is één van de oudste werkplaatsen van OlmenEs. Al in 1994 opende de weverij haar deuren. De toenmalige werkplaats was gehuisvest in een tijdelijk noodgebouw. Na bijna dertig jaar is de weverij een niet weg te denken werkplek voor bewoners met uiteenlopende zorgvragen.*

*Gea Oord is al 12 jaar werkplaatsleider in de weverij. Aanvankelijk was ze vrijwilliger. Haar ambitie was om van het weven met jonge mensen haar beroep te maken. Gea was heel blij toen ze in 2012 de gelegenheid kreeg om werkplaatsleider van de weverij te worden.*

“In de loop van de jaren heb ik de weverij ontwikkeld aan de hand van de vragen van de bewoners. De belangrijkste activiteit in de weverij is het weven. Er wordt ook wel gekaard en gevilt, maar het weven is de kern. Natuurlijk is het een werkplaats voor de bewoners, niet een fabriek waarbij het om productie draait.

Bij het maken van onze producten speelt creativiteit een belangrijke rol. De bewoners zijn heel goed in het bedenken van dingen, bijvoorbeeld voor de Kerstmarkt, en dat dan vervolgens omzetten in een mooi product. Er wordt niets weggegooid, overal weten we wel een originele bestemming voor te vinden. Soms kies ik ervoor om een activiteit te beëindigen. Zo werken we niet meer met verfstoffen. Dat was te bewerkelijk en te veel geklieder met chemische stoffen.

Het is soms zoeken wat ik de bewoners kan aanbieden. Het gaat met ups en downs. In de werkplaats werken lang niet alle bewoners vijf dagen per week, zoals in het verleden. Veel bewoners werken in meerdere werkplaatsen. Het belangrijkste is om in de weverij de rust erin te houden. Bij de inrichting van de werkplaats is daarmee op rekening gehouden, bijvoorbeeld bij de gordijnen voor de ramen. Als weverij maken we in OlmenEs deel uit van het werkgebied Ambachten. Dat is een groot werkgebied, wat binnen ons team veel draagvlak biedt voor overstijgende vragen. Eén van die vragen is het omgaan met de ouder wordende bewoner. We moeten altijd zorgvuldig kijken wat er nodig is voor de bewoners.

Belangrijk voor mij is dat ik mij in het werk gesteund voel door mijn collega's, en ook door de bewoners. Sommige bewoners zijn hele goede wevers, die ook een weefgetouw kunnen opzetten. Ik geniet erg van mijn werk. Je moet op je gevoel kunnen werken. Het leuke is dat sommige bewoners mij ook dingen hebben geleerd”.



## **Beeldvormende bespreking: de bewoner als mens leren kennen**

In de visie op de zorg in OlmenEs beogen we om de bewoner als mens te leren kennen, 'op een diepere laag', zoals we dat vanuit de antroposofische mensvisie benomen. Daarom wordt voor iedere bewoner 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 vormt zo een belangrijk onderdeel van de diagnostiek die uitgaat van het antroposofisch mensbeeld en de basis van het zorgplan. De beeldvormende bespreking vindt plaats enkele weken voorafgaand aan een zorgplanbespreking, zodat inbedding in het zorgproces optimaal plaatsvindt.

In 2022 is een nieuwe werkwijze voor de beeldvormende bespreking geïmplementeerd. Nieuw is dat nu ook de wettelijk vertegenwoordiger voor de bespreking wordt uitgenodigd. Vanaf november 2022 tot eind 2023 zijn er 37 beeldvormende besprekingen gehouden. De procesbegeleiders voor de beeldvormende bespreking hebben in 2023 in vijf intervisiebijeenkomsten hun ervaringen en vragen met elkaar gedeeld. De betrokkenheid van verwanten bij de bespreking heeft een duidelijke meerwaarde bij de beeldvorming en werkt versterkend voor de kracht van de betrokken kring rond de bewoner. Bij de deelnemende medewerkers wordt het professioneel enthousiasme gevoed door de beeldvormende bespreking. De ervaringen wijzen uit dat de kracht van de beeldvormende bespreking is gelegen in het feit dat een brede kring aan mensen die betrokken zijn bij het begeleiden van de bewoner zich gezamenlijk intensief met de bewoner verbinden.

Een vraag die in 2024 verder wordt uitgewerkt, is hoe de resultaten van de beeldvormende bespreking vertaald kunnen worden in de zorgplanbespreking, zodat de opgedane inzichten in de dagelijks praktijk gebruikt kunnen worden om de bewoner te begeleiden in zijn ontwikkeling. Middels scholing en deelname aan een landelijke intervisiegroep van instellingen in de antroposofische zorg gaan de procesbegeleiders hiermee de komende jaren aan de slag.

## **Methodisch werken in een nieuw ECD**

In november 2022 is OlmenEs overgestapt op een ander elektronisch cliëntendossier, SDB ECD. De implementatie is in december 2022 afgerond, 2023 gold als jaar van de optimalisatie. Daarin is het de focus geweest om het nieuwe ECD zo effectief mogelijk te gebruiken. De gebruikers in de dagelijkse zorg zijn enthousiast over de ondersteuning die het ECD biedt. Een aan het ECD verbonden app biedt een goede ondersteuning bij het werken met doelen en het uitvoeren van het dagprogramma van de bewoners. Verdere optimalisatie door het gebruik maken van het spraakgericht rapporteren zou een vervolgstap zijn.

In OlmenEs vinden we het belangrijk dat de wettelijk vertegenwoordiger een duidelijk akkoord geeft aan het zorgplan. Dit vormt een belangrijke basis voor het werken in de driehoek. Het Cliëntportaal geeft de mogelijkheid om het zorgplan digitaal te ondertekenen, een belangrijke efficiëntieslag. Een werkgroep met medewerkers uit verschillende disciplines komt driewekelijks bij elkaar om de ervaringen met het ECD te delen en te werken aan het finetunen van het ECD. In juni 2023 is een ICT-coördinator aangesteld, die met zijn deskundigheid helpt om het systeem optimaal te gebruiken.

Bij het werken met het zorgplan is de persoonlijk begeleider degene die de regie voert om het ontwikkelingsgericht werken met de bewoner in de praktijk vorm te geven, door middel van het formuleren van de doelen in het zorgplan.

Het formuleren van doelen door de persoonlijk begeleider en het daadwerkelijk gericht rapporteren door begeleiders van wonen en werken vraagt extra aandacht. Desondanks bleek uit de periodieke monitoring er in 2023 een belangrijke inhaalslag is gedaan in het formuleren van de doelen in het zorgplan, een goede prestatie van de persoonlijk begeleiders die daarbij werden ondersteund door de gedragsdeskundigen.

In 2024 zal de aandacht uitgaan naar het werken met doelen in de dagelijkse praktijk en de vertaling naar rapportage over het werken met de doelen. De gedragsdeskundige ondersteunt de persoonlijk begeleider en de werkplaatsleider bij het formuleren van de doelen, waarbij wordt aangegeven welke rapportage daarbij wordt verwacht. In hun ambitie hebben persoonlijk begeleiders soms de neiging om te veel doelen te beschrijven en deze complexer te maken dan nodig is. Met een begeleidende rol kan een gedragsdeskundige helpen om de ambities realistisch en haalbaar te maken.

### **Cultuur als onderdeel van het dagelijks leven en van therapie**

Vanuit de antroposofische visie van OlmenEs vormen werk en culturele activiteiten belangrijke onderdelen van het leven. Daar is de woon-werkgemeenschap op ingericht. Structuur in dag, week en jaar bieden houvast en veiligheid. Kenmerkend voor OlmenEs zijn de verzorgde en kunstzinnige omgeving en de antroposofische therapieën. Therapie wordt niet alleen individueel ingezet, maar ook groepsgericht. Iedere dinsdagochtend wordt aan groepen uit de werkplaatsen eurythmie gegeven. Kunstzinnige therapie in groepsverband maakt deel uit van de zogeheten KICK-cursussen. KICK staat voor Kracht in Contact met Kunst. De cursus is een sociale weerbaarheidstraining met kunstzinnige middelen. Het doel is dat de deelnemers zich ontwikkelen in hun sociale vaardigheden, meer zelfvertrouwen verwerven en weerbaarder worden.



*Bij de KICK-cursus werken de bewoners met kunstzinnige middelen.*



*Klank en ritme is een vorm van groepsgerichte therapie. Eenmaal per twee weken verzorgt muziektherapeute Leny Talsma een ochtend in de zaal van de Tilia, waarbij met verschillende instrumenten een stemming van rust wordt gecreëerd.*

“In april 2001 werd mij gevraagd om met de piano begeleiding te geven bij euritmie in OlmenEs. Daar ben ik mee begonnen en in korte tijd verscheen een vacature voor muziektherapeut. Op 1 september van dat jaar ben ik als muziektherapeut in OlmenEs gaan werken. Op dat moment had ik nog niet de verbinding met de antroposofie. In het werk werd ik daar als vanzelfsprekend in meegenomen. De antroposofie voelde voor mij niet als iets uitzonderlijks, maar eerder als iets vanzelfsprekends; voor mij gold al de blikrichting dat alle mensen uniek en gelijkwaardig zijn. Iedereen heeft zijn eigen talenten, ook onze bewoners.

De bewoners hebben mij enorm geholpen in mijn eigen ontwikkeling. Ik was niet iemand die makkelijk voor een groep mensen stond. In OlmenEs werd dat wel van mij gevraagd. De bewoners hebben me als het ware een duwtje gegeven en in mijn kracht gezet. Het allerbelangrijkste is dat je mag zijn wie je bent. Dat geldt natuurlijk voor de bewoners, maar ook voor de medewerkers. Er is een relatie van wederkerigheid; als ik een bewoner in het licht zet, dan krijg ik een boodschap terug die mij versterkt. Ik heb veel geleerd van de onbevangenheid waarover de bewoners beschikken. Vanuit die onbevangenheid beschikken de bewoners over talenten waar veel mensen niet meer over beschikken. In de 23 jaar dat ik in OlmenEs werk zijn er veel theaterprojecten geweest waarbij ik heb meegewerkt aan het muzikale gedeelte. De bewoners hebben mij geleerd dat als ik erin geloof dat we dat kunnen doen, dan kunnen we het ook.

In de coronatijd waren groepsgerichte activiteiten met een therapeutisch karakter niet mogelijk. Toen die beperkingen er niet meer waren zijn we begonnen met Klank en Ritme. Dat is een structurele therapie, dus doorlopend, waarbij in een groep wordt gewerkt met muziek en ritme. In de loop van de tijd werd zichtbaar dat hier een behoefte aan was, dat heeft te maken met de veranderende vragen van de bewoners. We zijn in Klank en Ritme klein begonnen met ongeveer tien personen, in 2023 is dat uitgebreid tot dertig bewoners. Bij Klank en Ritme word ik ondersteund door vrijwilliger Katriene Broersma. We gebruiken instrumenten met verschillende klanken: de sopraanlied, bourdonlied, chrotta, accordeon, piano en stem. Bij de therapie maken we een beweging waarbij ‘naar binnen’ wordt getrokken, er ontstaat een serene stemming met rust. Dat werkt voor veel bewoners weldadig. Sommige bewoners hebben te maken met verlies en rouw na het overlijden van bijvoorbeeld een ouder of een medebewoner. Vaak wordt het gevoel van rouw niet als zodanig herkend. Er wordt wel ander gedrag waargenomen, maar dat wordt dan niet gekoppeld aan rouw. In mijn werk als muziektherapeut kan ik de bewoner helpen met het rouwproces. In OlmenEs is veel aandacht voor het sterven. We hebben een werkgroep Omgaan met sterven, waar ik vanaf het begin deel van uitmaak. Als er sprake is van therapeutische ondersteuning bij een bewoner met een rouwproces, dan is er nauwe afstemming met de gedragsdeskundige. De verschillende therapeuten en gedragsdeskundigen in OlmenEs werken goed met elkaar samen in het Therapeuticum. Daartoe behoren ook de arts en de verpleegkundigen. We vormen een team dat binnen hetzelfde kader werkt en dezelfde taal spreekt. Die samenwerking vormt de basis voor het goede therapeutische klimaat in OlmenEs.”



## Aandachtsfunctionarissen antroposofie en jaarfeesten

In 2022 is een medewerkers Cultuur en identiteit aangesteld. Een belangrijke rol van deze nieuwe functionaris is het coachen en adviseren van teams en individuele medewerkers in de toepassing van de antroposofische zorgvisie in het dagelijks handelen. Door het aanstellen van aandachtsfunctionarissen antroposofie per team is het streven dat de medewerker cultuur en identiteit deze coachende rol in de loop van 2024, begin 2025 steeds meer kan overdragen aan de aandachtsfunctionarissen per team.

De teams van wonen en werken hebben een belangrijke rol in de organisatie van het culturele leven, met name in het uitvoerende werk wat betreft de jaarfeesten. We kijken terug op een jaar waarin al deze culturele activiteiten op een mooie en soms vernieuwende wijze hebben plaatsgevonden, met dank aan de inzet van de aandachtsfunctionarissen en de medewerkers in de teams. Dat werk blijkt echter wel een grote belasting voor de medewerkers, zeker in een tijd waarin al veel extra inzet van medewerkers wordt gevraagd. Dat heeft te maken met het moeilijk invullen van vacatures en het werken met flexwerkers. Daarom vindt er in 2024 een heroriëntatie plaats, waarbij het uitgangspunt zal zijn om de medewerkers en bewoners maximaal te betrekken bij het inhoudelijk voorbereiden van de jaarfeesten. Bij de inhoudelijke praktische organisatie wordt daarnaast goede ondersteuning gegeven. De aandachtsfunctionaris kan daarmee de focus richten op het werken vanuit de antroposofie in de dagelijkse zorg.

De afgelopen jaren zijn er jaarlijks groepen bewoners met begeleiders bij Breidablick op bezoek geweest, een collega-instelling op antroposofische grondslag in Middenbeemster. Breidablick organiseert inspiratiedagen in het kader van het culturele leven, waarbij in de ontmoeting met mensen uit andere instellingen de ervaringen worden gedeeld. Deze inspiratiedagen hebben een mooie voedende werking gehad, met name op de deelnemende bewoners. In OlmenEs zijn er plannen om in 2024 het stokje van Breidablick over te nemen wat betreft de organisatie van inspiratiedagen.



Oogstfeest tijdens Michael, het jaarfeest van de herfst op 29 september

*Eric van der Veen werkt vanaf 2013 in OlmenEs. Hij is werkzaam als groepsbegeleider in de Juniperus, daarnaast werkt hij als werkplaatsleider in de Transportgroep 1. Eric werkt graag met de bewoners, maar daarnaast steekt hij met enthousiasme zijn energie in het culturele leven, het liefst beide in combinatie met elkaar. Het werken aan zijn eigen ontwikkeling is daarbij zijn belangrijkste drijfveer. Daarnaast beleeft hij er veel plezier aan om iets aan de gemeenschap te geven.*

“In 2023 heb ik aan verschillende kunstzinnige activiteiten een bijdrage geleverd. In dat jaar speelde ik rollen in alle drie de spelen rond Kerst: het Paradijsspel, het Kerstspel en het Driekoningenspel. Het was voor het eerst dat we het Driekoningenspel hebben georganiseerd. Het initiatief kwam vanuit OlmenEs en we hebben mensen van buiten OlmenEs enthousiast gekregen om te helpen om het spel te organiseren. Ik kende het Driekoningenspel nog niet goed, maar ik haalde altijd veel uit het Kerstspel en Paradijsspel, daarom verwachtte ik dat het Driekoningenspel mij veel zou bieden. Die verwachting kwam volledig uit.

Een ander hoogtepunt was voor mij het organiseren van de voorstelling van het Dutch Eurythmy Dance Ensemble DeDae, op 29 september bij de viering van Michael. Ik werd daar superblij van. Het was een mooi samenzijn bij een prachtige voorstelling.

Een bijzondere activiteit was ook de workshop koperslaan die ik samen met de gepensioneerde werkplaatsleider Ben Overbeek heb georganiseerd. Het resultaat was een prachtige ontmoeting tussen Ben en de bewoners, en aan het einde van de dag hadden we mooie koperen kerstboomtekens.

De bewoners waarmee ik werk staan vaak los van het culturele gemeenschapsleven. Ze zijn vaak niet in staat om bij bijeenkomsten zoals de dagopening aanwezig te zijn. Langs een andere weg probeer ik dan om ze er bij te betrekken. Bijvoorbeeld door het laten zien van de zwaarden uit het Driekoningenspel. Een bewoner die niet bij de dagopening kan zijn neem ik mee naar de zaal om de bloemen op het tafeltje te verzorgen.

In het dagelijks werk kijk ik wat ik bijvoorbeeld met muziek samen met bewoners kan doen. Maar ook heb ik aandacht voor de sfeer in huis. Ik heb het er bijvoorbeeld met collega's over als in het woonhuis de radio aanstaat. Wat dat doet met de bewoners. En hoe de bewoners vaak gebaat zijn bij rust en stilte, waar kracht vanuit gaat. Niet dat er nooit een radio aan mag, maar het gaat om het bewustzijn waarmee dat wordt gedaan.

Ook in 2024 houd ik me graag bezig met het regelen en organiseren van activiteiten, tot verrijking van het culturele leven. Ik zou op de langere termijn ook wel scholing willen, bijvoorbeeld op het vlak van het regisseren van toneel.”



## 2. De ervaringen van de bewoner

Onderdeel van goede zorg is een dialoog waarbij goed geluisterd wordt naar de mening en de wensen van de bewoner en zijn vertegenwoordiger. In OlmenEs vragen we actief naar de mening en we stellen ons open voor kritische geluiden.

### Jaarlijks onderzoek naar tevredenheid

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 wordt gestuurd naar alle ouders/wettelijk vertegenwoordigers en aan alle bewoners en dagwerkers. Het taalgebruik in de vragenlijst sluit echter lang niet altijd aan bij het begripsniveau van de bewoner. Daarom kan aan bewoners die dat nodig hebben ondersteuning worden geboden. Het voornemen om een onafhankelijk medewerker aan te stellen die in heel OlmenEs de bewoners kan ondersteunen bij het invullen van de lijst en teams kan helpen om de uitkomsten te vertalen heeft helaas niet het gewenste effect op respons en acties gehad. Deze medewerker die daarvoor werd aangesteld kwam snel nadien in een langdurig verzuim traject en heeft de functie daarmee niet kunnen uitvoeren. In 2024 zal blijken of er een aanpassing nodig is.

De looptijd van het onderzoek besloeg het hele kalenderjaar 2023. Het versturen van de vragenlijsten is gekoppeld aan het schema van de zorgplanbesprekingen. Ongeveer zes weken voor de zorgplanbespreking ontvangen de bewoner en de ouder/wettelijk vertegenwoordiger ieder een eigen vragenlijst. Als de ingevulde antwoorden daar aanleiding toe geven, dan worden deze in de zorgplanbespreking besproken.

De resultaten van het bewonerstevredenheidsonderzoek zijn daarnaast ook inzichtelijk op het niveau van het woonhuis, waardoor het mogelijk is om per woonhuis de resultaten van het onderzoek te bespreken in de teamreflectie. Het vraagt in 2024 opnieuw aandacht om teams hierin te ondersteunen. In de veelheid van taken die een team heeft te doen is de teamreflectie en vertaling van aandachtspunten vanuit het bewonerstevredenheidsonderzoek niet eenvoudig voor teams. Het werken met de teamreflectie en daarop volgende jaarplannen vraagt een coördinerende rol van de leidinggevenden.

Daarnaast worden vanzelfsprekend ook de totale resultaten voor geheel OlmenEs op een rijtje gezet. De algehele respons bij de ouders/vertegenwoordigers is na een aantal jaren van stijging op hetzelfde niveau gebleven als in 2022 (van 49% in 2020 naar 58% in 2023). Bij de bewoners was er aanvankelijk ook sprake van een stijgende respons, van 35% in 2020 tot 47% in 2022, maar in 2023 zien we een sterk afgenomen respons van 34%. De oorzaak daarvan is niet duidelijk en vraagt in 2024 onderzoek.

We zijn er trots op dat de algehele tevredenheid al jaren op hoog wordt gewaardeerd: bij zowel de bewoners als de ouders/vertegenwoordigers is 84% van de respondenten tevreden over OlmenEs. Bij de bewoners is de tevredenheid over het wonen iets gestegen, bij de ouders/vertegenwoordigers juist iets gedaald. Het werken in de verschillende werkplaatsen is altijd enorm hoog gewaardeerd. In 2023 was maar liefst 94% van de bewoners en 97% van de ouders/vertegenwoordigers tevreden over het werken in OlmenEs. Kortom, OlmenEs voldoet goed in de basis: het bieden van een fijne woonruimte en zinvol werk. Daarnaast geven met name de bewoners aan dat ze erg tevreden zijn over de invulling van de vrije tijd en de hulp die ze krijgen van de begeleiding.

Ook de ouder/vertegenwoordiger hebben een hoge waardering voor de hulp van de begeleiding, 92% is positief, maar geven daarentegen een lage waardering over het houden aan de afspraken door de begeleiding. In 2022 was 82% van de ouders/vertegenwoordigers nog positief over dit onderwerp, in 2023 was dat 67%. In het onderzoek wordt de conclusie getrokken dat de sterke wisselingen in begeleiders de continuïteit hebben beïnvloedt, waardoor het naleven van afspraken in het gedrang is gekomen. Het is daarom van belang dat er bij het inwerken van nieuwe medewerkers aandacht wordt besteed aan het werken volgens zorgplan en afspraken, om de discontinuïteit zo klein mogelijk te maken.

Bij het onderzoek kwam naar voren dat zowel bewoners als ouders/vertegenwoordigers een wisselende beoordeling geven over de sfeer in de groep en de sociale veiligheid. Dat is een bekend punt van aandacht, bijna onvermijdelijk in een woonvorm waarbij sociale verbinding en groepsleven zowel zorgen voor een rijk sociaal leven als voor lastige momenten in de omgang. Evenwichtige groepssamenstellingen in zowel de woonhuizen als de werkplaatsen zijn een punt van aandacht bij de gedragsdeskundigen. Het bewaken van de sfeer en sociale veiligheid is een belangrijke rol van de begeleiders in de woonhuizen en werkplaatsen. De resultaten van de interventies die zijn uitgezet vanuit voorgaande bewonersonderzoeken zijn terug te zien in de huidige scores, bijvoorbeeld het thema privacy is in 2023 bij bewoners én ouders/vertegenwoordigers gestegen. Toch blijft samenstelling van de woongroepen en sociale veiligheid een punt van aandacht. In 2024 wordt een nieuw woonhuis in gebruik genomen. Dat biedt mogelijkheden om door middel van verhuizingen de samenstelling van een aantal groepen meer in harmonie te brengen.

### **Klachten en signalen van onvrede**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook in OlmenEs gaat er wel eens iets mis. Belangrijk is dat 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. Uitgangspunt is dat de onvrede en klachten worden behandeld zo dicht mogelijk bij de plaats waar deze zich voordoen. Onvrede en ongenoegens kunnen ook altijd mondeling, per telefoon of e-mail kenbaar worden gemaakt bij de persoonlijk begeleider of het betreffende clusterhoofd. 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. Desgewenst kan de klager voor bemiddeling een beroep doen op de daartoe door OlmenEs aangestelde externe klachtenfunctionaris..

Als de beschreven klachtenprocedure niet leidt tot de gewenste oplossing, dan kan de klager contact opnemen met de geschillencommissie.

In 2023 is één klacht ingediend en zijn drie signalen van onvrede geregistreerd. De klacht had betrekking op een bewoner die 's nachts een epileptische aanval had die niet werd waargenomen door de medewerkers van de nachtzorg. OlmenEs heeft ervoor gekozen om dit incident grondig te laten onderzoeken door een extern expertisecentrum. Uit het onderzoek kwamen aanbevelingen voort die betrekking hadden op de inrichting van de nachtzorg en de daarbij gebruikte domotica. Bijna alle verbetermaatregelen waren eind 2023 geïmplementeerd.

De wettelijk vertegenwoordiger van de bewoner gaven aan tevreden te zijn over de afwikkeling van de klacht. De klacht is dus zonder tussenkomst van de geschillencommissie opgelost.

Twee van de drie signalen van onvrede hadden te maken met medische kwesties van bewoners, en de manier waarop de medische dienst daarbij heeft gehandeld. Deze signalen van onvrede zijn verwerkt in evaluatie van de medische dienst en de verwoorde visie over hoe de medische zorg in 2024 en verder in te richten. Een ander signaal van onvrede kwam voort uit de zorgen van ouders over de continuïteit van zorg voor hun zoon. In alle gevallen hebben de gesprekken die hebben plaats gevonden wederzijds begrip gecreëerd en kan het signaal als afgerond worden beschouwd.

### **Incidenten met bewoners**

Wanneer een incident met een bewoner plaatsvindt, wordt daar een melding van gemaakt. Het belangrijkste doel van het melden van een incident is om een goed beeld te krijgen van wat er is voorgevallen en wat de onderliggende oorzaken kunnen zijn geweest, waar we vervolgens lering uit kunnen trekken. Mogelijk is er aan de hand van de meldingen ook een trend te zien, die mogelijkheid tot bijsturing geeft. Ook wanneer er door een medewerker een fout wordt gemaakt dient dit gemeld te worden.

In OlmenEs wordt de nadruk gelegd op een veilig meldklimaat. Een medewerker die een incident heeft meegemaakt of een fout heeft gemaakt, moet erop kunnen rekenen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met zijn of haar melding. We melden incidenten om daarvan te leren.

Meldingen worden altijd gelezen door de gedragsdeskundige en de leidinggevende.

Daarnaast worden de meldingen besproken in de teamvergaderingen in aanwezigheid van gedragsdeskundigen en leidinggevendenden., waardoor er een gedragen analyse op het incident plaats vindt en aanpassingen in de context of begeleidingsstijl door het team gedragen worden. Ontwikkelingen in het gedrag van de bewoner of knelpunten in de begeleiding blijven zo goed in beeld, evenals aandachtspunten van de teamleden bij de teamleden, waarop waar wenselijk individuele ondersteuning kan plaats vinden.

Een goede registratie van incidenten is nodig om ontwikkelingen in kaart te brengen en helpt bij het geven van sturing aan de zorg aan de bewoners. Met regelmaat blijkt hoe het in beeld houden van de incidenten en het bijbehorende gedrag van de bewoner van belang is voor de afstemming over de zorg.

Bij een bewoner op een intensieve begeleidingsgroep werden in de eerste helft van 2023 86 incidenten gemeld met agressief gedrag. De begeleiding van deze bewoner vraagt om veel duidelijkheid en is erg afhankelijk van het moment. In nauwe samenwerking tussen de gedragsdeskundige, de ouders en het team van het woonhuis werden drie verschillende dagprogramma's voor de bewoner geschreven. Afhankelijk van het gedrag dat de bewoner liet zien werd voor een bepaald programma gekozen. In de tweede helft van 2023 wierp deze begeleiding zijn vruchten af en was er sprake van nog maar vier incidentmeldingen, een grote vooruitgang voor de kwaliteit van leven van deze bewoner. In een ander woonhuis werd aan de hand van de gemelde incidenten vastgesteld dat een bewoner onrustig werd als hij begeleid werd door veel verschillende medewerkers. Er is besloten om een kleinere groep medewerkers met deze bewoner te laten werken. De duidelijkheid die dit geeft aan deze bewoner heeft geleid tot een afname van onrust en de daaraan gerelateerde incidenten.

## 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 én 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 te laten komen. Dit staat haaks op het beperken van vrijheid of het toepassen van onvrijwillige zorg. 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, zijn vanzelfsprekend vanuit 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 2023 vier 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. Deze overkoepelende blik geeft informatie waarop gestuurd kan worden, mogelijk op afbouw van onvrijwillige zorg.

### *Reflecteren, leren en verbeteren met betrekking tot de wet zorg en dwang*

Het beleid is in 2023 geëvalueerd en op een aantal punten bijgesteld. De belangrijkste zijn:

- Beschrijving van de rol van de commissie zorg en dwang

- Toevoeging van een werkprocedure voor het vaststellen en evalueren van huisregels
- Toevoeging van een paragraaf over de regeling voor opnamen en verblijf.

Een belangrijk onderdeel voor het toepassen van onvrijwillige zorg, is de rol van de ‘niet bij de zorg betrokken professional’, de zogeheten frisse blik. Het is in OlmenEs moeilijk gebleken om daar een goede invulling aan te geven. De werkwijze die was voorgenomen, door een selectief aantal medewerkers hiertoe te scholen bleek niet praktisch uitvoerbaar. De beschikbaarheid van deze medewerkers was te lastig om te plannen. Dit heeft geleid tot bijstelling van het beleid en scholing van medewerkers, met als doel om kennis en bewustzijn met betrekking tot onvrijwillige zorg te verbreden en te vergroten. Daarmee wordt gestreefd om alle begeleiders van het primair proces de vaardigheden hebben om de rol te vervullen van niet bij de zorg betrokken deskundige in het stappenplan voor de onvrijwillige zorg.

Inmiddels zijn de medewerkers van de werkplaatsen geschoold. De scholing van medewerkers in de woonhuizen is voor een groot deel in 2023 uitgevoerd. In 2024 zullen de resterende medewerkers worden geschoold.

Het is waarneembaar dat de structurele scholing van medewerkers heeft geleid tot meer bewustwording onder medewerkers; persoonlijk begeleiders stellen zich actief op door aan de gedragsdeskundigen te vragen of een bepaalde begeleidingsafspraken gezien moet worden als onvrijwillige zorg.

De gesprekken over het al dan niet opleggen van beperkingen zijn over het algemeen genuanceerd. Er wordt regelmatig vooraf overleg gezocht met Wzd-functionarissen, waarbij in de afstemming van de begeleiding zorgvuldig wordt omgegaan met de vrijheid van de bewoner. De scholing heeft nog niet geleid tot een structurele inzet van medewerker in de rol van ‘niet bij de zorg betrokken deskundige’. Dit vraagt in 2024 om een centrale coördinatie en planning.

Ook de Wzd-functionarissen blijven zich scholen. Zij maken deel uit van een landelijke intervisiegroep, die onder andere als doel heeft om meer vaardig te worden in het zoeken naar alternatieven voor onvrijwillige zorg. Twee maal per jaar vindt er een gesprek plaats tussen de bestuurder en de Wzd-functionarissen over de wijze waarop de Wzd in de organisatie wordt uitgevoerd, welke aandachtspunten er zijn en welke ontwikkelingen worden gezien. Deze thema's zijn ook onderwerp van gesprek in de bijeenkomsten van de verwantenraad, waarin de Wzd-functionarissen twee maal per jaar worden uitgenodigd.

Er is een werkprocedure vastgesteld voor het intern melden van ernstig tekortschietende zorg. Ondanks dat deze regeling een verplicht karakter heeft voor Wzd-toepassingen, kiest OlmenEs ervoor deze regeling toe te passen over de gehele zorgverlening. In 2023 zijn er zowel intern als extern geen meldingen gedaan van ernstig tekortschietende zorg.

#### *Afbouw, alternatieven*

In een enkel geval is de onvrijwillige zorg beëindigd. Bij een beperkt aantal bewoners is nieuwe onvrijwillige zorg gestart. Ook is voorgekomen dat onvrijwillige zorg die eerder was beëindigd opnieuw is ingezet.

Het aantal bewoners waarbij onvrijwillige zorg in het zorgplan is opgenomen in de vormen ‘beperken van bewegingsvrijheid’ (variërend van fixatie tot het gebruik van een



bedhek) en 'insluiten', is toegenomen. In de praktijk gaat het om insluiting waarbij een beduidend betere nachtrust voor de bewoner wordt bereikt en waarbij het verzet minimaal is. Ook is bij een bewoner naar aanleiding van een incident insluiting als onvrijwillige zorg opgenomen in het zorgplan, maar daadwerkelijk slechts een enkele keer toegepast. Bij een aantal bewoners gaat het om het inzetten van beperking van bewegingsvrijheid naar aanleiding van een veranderd toestandsbeeld.

Hoewel er geen zichtbare afname is in het aantal vormen van onvrijwillige zorg dat in de zorgplannen is opgenomen, zien we wel dat er in de dagelijkse praktijk sprake is van een afname in de toepassing van onvrijwillige zorg. De conclusie is dat de mogelijkheid tot toepassing in een eerder stadium wordt beschreven.

Onvrijwillige zorg kan niet los worden gezien van alle overige zorg die er aan de bewoners wordt gegeven. Bij het geven van structuur aan de gehele zorg is er veel aandacht om de bewoner zodanig te ondersteunen de deze in staat is om met zo weinig mogelijk beperkingen te leven. Het leven in een woongroep en in een woon-werkgemeenschap brengt ook een lichte beperking van eigen regie met zich mee, aangezien het aanpassen aan de stem van de meerderheid zich op sommige momenten voordoet. OlmenEs ziet dit als een logisch gevolg van wonen in een sociale context.

Met de (AVG-) artsen wordt de off-labelmedicatie geëvalueerd. Doel is om de bewoner optimale medicatie voor te schrijven waar nodig en onvrijwillige zorg waaronder de off-labelmedicatie wordt hierbij geëvalueerd in samenhang met andere aspecten van de zorg.

Het aantal bewoners waarbij sprake is van off-labelmedicatie is niet afgenomen. Toch kan in een bepaald opzicht wel degelijk gesproken worden van afbouw. Medicatie wordt regelmatig minder toegepast, of er wordt een minder ingrijpend medicijn toegediend.

#### *Onvrijwillige zorg in cijfers*

Op 31 december 2023 zijn er 55 bewoners waarbij onvrijwillige zorg in het zorgplan staat beschreven.

In totaal is er 99 maal onvrijwillige zorg opgenomen in de zorgplannen. Het ECD laat het niet toe om zicht te krijgen op de incidentele toepassingen van onvrijwillige zorg die niet in het zorgplan beschreven staat. Dat is een tekortkoming waarover met de leverancier van het ECD afstemming plaats vindt, met het doel om dit wel mogelijk te maken.

Bij 31 bewoners is meer dan één vorm van onvrijwillige zorg in het zorgplan opgenomen. Het hoogste aantal vormen van onvrijwillige zorg bij 1 bewoner is 5.

Bij 61 maatregelen is er geen sprake van verzet door de bewoner. Het gaat in die gevallen om bewoners die ter sprake wilsonbekwaam zijn.

Vormen onvrijwillige zorg in zorgplan in 2023 met toe- en afname

Vorm	Aantal 1-1 2023	Aantal 31-12-2023	Toe- /afname
medische handelingen en overige therapeutische maatregelen	36	38	+ 6 %
beperking van de bewegingsvrijheid	18	25	+ 39 %
insluiten	20	24	+ 17 %
uitoefenen van toezicht op de bewoner	1	2	+ 50 %
onderzoek van kleding of lichaam	0	0	-
onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen	0	0	-
controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	0	0	-
beperkingen in de vrijheid van de bewoner om zijn eigen leven in te richten	11	10	- 10 %
beperkingen van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	-
<i>Totaal</i>	86	99	+ 15 %



In de Culturele middag spelen de bewoners het verhaal van Sint Maarten.

### 3. Zorg voor gezondheid en vitaliteit

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 bijzondere zorg.

Om de medische zorg aan de bewoners te kunnen waarborgen beschikt OlmenEs over twee parttime-artsen VG en een antroposofisch huisarts. De artsen VG werken bijna uitsluitend binnen hun specialisme en hebben een nauwe samenwerking met de gedragsdeskundigen. De antroposofische huisarts wordt ingezet als huisarts, waarbij de kennis van het antroposofisch mensbeeld wordt toegepast bij de diagnostiek en een eventuele behandeling.

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 screenings, om te kunnen anticiperen op mogelijke risico's.

#### Bewoners worden ouder

In 2024 viert OlmenEs het 30-jarig bestaan. De bewoners die op jongvolwassen leeftijd in 1994 in OlmenEs kwamen wonen bereiken inmiddels een leeftijd dat gezondheidsrisico's 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 gebied van preventie, deskundigheid van personeel, huisvesting en hulpmiddelen om het beleid op de langere termijn in de praktijk vorm te geven.

In 2023 is één van de in OlmenEs werkzame artsen, die geschoold is als arts ouderengeneeskunde, toegetreden tot de werkgroep. De werkgroep heeft het afgelopen jaar haar focus verlegd van het onderzoeken en in kaart brengen van de zorgvragen van oudere wordende bewoners, naar het delen van kennis en het bevorderen van deskundigheid in de teams. De werkgroep ouderenbeleid is een kennisdeelgroep geworden.

Op het gebied van de zorgvragen van de ouder wordende bewoner is in alle woonhuizen en werkplaatsen het bewustzijn aanwezig. De komende jaren zal er gericht worden geschoold op specifieke vragen. De werkgroep van OlmenEs maakt deel uit van de Regiowerkgroep ouder wordende VG-cliënt, waarin instellingen uit de provincie Friesland samenwerken. In de regiowerkgroep is een toolkit ontwikkeld waarmee zorgmedewerkers hun kennis over ouder wordende bewoners kunnen vergroten. In het nieuw vast te stellen koersplan van OlmenEs zal het beleid rondom de ouder wordende bewoner een belangrijke plaats innemen.

*Tjibbe Jan Borger is de vader van Sandra. Sandra is in 2004 in OlmenEs komen wonen. In 2003 waren Tjibbe Jan en zijn vrouw Trudy op zoek naar een instelling waar Sandra zou kunnen wonen. Toevallig hoorden ze beide een uitzending op de radio, met daarin een gesprek met medewerkers van Talant en OlmenEs. De ouders van Sandra werden meteen enthousiast en hebben contact opgenomen met OlmenEs. Nadat Sandra een paar keer gelogeed had is ze in het woonhuis de Corylus komen wonen.*

“Vanaf het moment dat Sandra in de Corylus kwam wonen zat het meteen goed. Ze zat daar prima op haar plek. Rond 2020 ging het minder goed met Sandra. Ze veranderde van stemming. Later trok dat weer bij. Vervolgens kwam er een lichamelijke achteruitgang. Haar mobiliteit werd een stuk minder. Ze had een rollator nodig en later een rolstoel.

Toen de Corylus werd verbouwd kwam er de gelegenheid om Sandra naar het woonhuis de Prunus te laten verhuizen. Dat huis is ingericht voor de huisvesting van bewoner met beperkte mobiliteit en die veel verzorging nodig hebben.

De medewerkers van de Corylus hebben grandioos geholpen met de verhuizing. In de Prunus kreeg Sandra een ruime kamer en het was vanaf het eerste moment goed.

We hebben een leuk contact met fysiotherapeut Bernice Meijer. Sandra beschikte al over een rolstoel met elektrische ondersteuning voor degene die duwt. Bernice zorgde voor een rolstoel met ondersteuning voor Sandra. Bernice is voortdurend bezig met het kijken naar nieuwe hulpmiddelen waarmee Sandra mobiel en actief kan blijven.

Sandra gaat één keer in de twee weken zwemmen in Vries. Daar loopt ze in het zwembad, een goede therapie. Om Sandra daar te laten zwemmen kost veel werk en begeleiding, maar ze doen het allemaal toch maar. Daar heb ik alle respect voor.

Gelukkig heeft Sandra goede werkleiders, Lummy en Michael. En Tina is ook een goede persoonlijk begeleider. Maar ik zie wel dat er veel wisselingen zijn onder de medewerkers. Ik heb er wel begrip voor dat mensen als ZZP'er willen werken om meer vrijheid te krijgen, maar het is minder goed voor de continuïteit in de zorg.

Het is mooi om te zien hoe Sandra allerlei hulpmiddelen krijgt. Voor de communicatie heeft ze op een iPad het communicatiehulpmiddel Eline Spreekt. Bernice heeft ervoor gezorgd dat er een steun op haar rolstoel komt, waar de iPad aan bevestigd kan worden. Sandra is goed in staat om gebruik te maken van hulpmiddelen. Ze kan veel zelf bedienen. Het lukt haar zelfs om met FaceTime contact te maken.”



## Steeds betere mondzorg

Op het gebied van de mondzorg zijn de afgelopen twee jaar forse stappen gezet. In 2021 werd een poetskaart geïntroduceerd. Met deze poetskaart heeft een medewerker tijdens het verlenen van mondzorg alle aandachtspunten bij de hand. De poetskaarten zijn geleidelijk geïntroduceerd en de resultaten werden snel zichtbaar. Ook worden er poetslessen gegeven in de teams van de woonhuizen. De medewerkers weten steeds beter waar ze bij de mondzorg op moeten letten.

De resultaten van deze toename aan kennis bij de medewerkers zijn zichtbaar. Bij de behandelingen constateert de mondhygiënist steeds meer gezond tandvlees, zichtbaar door minder bloedingen in het tandvlees van de bewoners. Ook laten de bewoners meer behandeling toe.

Bij deze verbeteringen heeft de mondhygiëniste van OlmenEs een belangrijke rol gespeeld. In 2023 heeft zij na 15 jaar afscheid genomen. Haar vervanger is ook een ervaren mondhygiëniste, waarmee de professionalisering van de mondzorg kan worden voortgezet.

## Focus op medicatieveiligheid

Het veilig werken met medicatie vraagt op verschillende lagen in de organisatie de aandacht. Ieder woonhuis beschikt over een aandachtsfunctionaris medicatieveiligheid, die binnen het team met het doel dat deze overkoepelende aandacht heeft voor de procedures op het gebied van medicatie en medicatieveiligheid. Incidentmeldingen worden door de aandachtsfunctionaris geanalyseerd en de medicijnvoorraad in het woonhuis wordt op orde gehouden. Deze rol heeft echter nog niet het resultaat gehad zoals gehoopt. In 2023 is er een verandering in deze rol aangebracht. In één van de woonhuizen is een overkoepelend aandachtsfunctionaris benoemd, die een directe lijn heeft naar de aandachtsfunctionarissen in de andere woonhuizen. Waarneembaar is dat het bewustzijn over het belang van medicatieveiligheid in de teams is toegenomen. De kennis is gegroeid, de medicijnkasten zijn beter op orde en de zorgvuldigheid bij het delen en aftekenen van medicatie is toegenomen. Maar er blijven punten van aandacht, met name op het gebied van de controle en het aftekenen op het moment van het verstrekken van de medicatie.

OlmenEs heeft op het gebied van medicatieveiligheid een goede samenwerking met de apotheek De Drie Stellingen in Appelscha. Vanuit de apotheek worden jaarlijks scholingen verzorgd. Tijdens die scholingen wordt een grote betrokkenheid van de medewerkers waargenomen. Vaak worden er bij de scholing door de medewerkers vanuit de praktijk goede vragen gesteld die helpen om mogelijke knelpunten te ondervangen.

Jaarlijks voert een medewerker van de apotheek een audit uit in drie woonhuizen. Uit de audits van de afgelopen vijf jaar wordt duidelijk dat er een positieve tendens waarneembaar is; het bewustzijn voor het veilig geven van medicatie is bij de medewerkers toegenomen. Ook de apotheek constateert dat het niet zorgvuldig aftekenen van de medicatie nog regelmatig voorkomt.

In 2023 is het besluit genomen om een digitaal systeem te gaan gebruiken voor het voorschrijven van medicatie, gekoppeld aan een elektronische toedienregistratie. Dat zal een grote verbetering zijn voor het gehele medicatieproces, waarbij ook het controleren en aftekenen van medicatie veel gebruiksvriendelijker wordt ondersteund. In 2024 wordt dit digitale systeem geïmplementeerd.

Om de medicatieveiligheid goed te borgen en om te voldoen aan de toenemende behoefte aan verpleegkundige zorg is er in 2023 een plan gemaakt om in ieder woonhuis een meewerkende verpleegkundige aan te stellen. De meewerkend verpleegkundige krijgt binnen het woonhuis de rol van aandachtsfunctionaris medicatieveiligheid, draagt bij aan de overdracht van medische kennis binnen het team, het vervullen van de rol als aandachtsfunctionaris mondzorg en het signaleren van aandachtspunten op medisch gebied.

Behalve voor de reguliere medische zorg krijgt de meewerkend verpleegkundige ook een rol bij de uitwendige therapieën vanuit de antroposofische gezondheidszorg. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om inwrijvingen en therapeutische baden, die de levensprocessen ondersteunen en de vitaliteit stimuleren. Deze uitwendige therapieën worden nu voornamelijk gegeven door de verpleegkundige van de behandelkamer, deze heeft echter onvoldoende de mogelijkheid om dit in meerdere woonhuizen te verzorgen. Dit plan wordt in 2024 geïmplementeerd.

### **Leefstijl en gezondheid**

De zorg voor de gezondheid 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.

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, dit op voorschrift van de antroposofisch arts van OlmenEs.

Vanuit het platform Byzondr, waarin instellingen in Friesland hun handen ineen slaan voor de beeldvorming van de gehandicaptenzorg en kwaliteit van zorg, is in 2023 een project van start gegaan onder de titel Leefstijl. Het doel is om een gezonde leefstijl tot een vanzelfsprekendheid te maken en bewoners en medewerkers te helpen bij het maken van gezonde keuzes. In de weekenden waarin bij sommige woonhuizen zelf wordt gekookt, zien we dat deze keuzes regelmatig onder druk staan. OlmenEs sluit zich bij deze regionale werkgroep aan.

Zoals gezegd wordt gezonde voeding in OlmenEs gezien als een basis voor de vitaliteit. Om dit te verstevigen is in 2023 is gewerkt aan een visiedocument. Onderzocht wordt hoe het systeem van de voeding in OlmenEs is ingericht, waar medische risico's bij de doelgroep liggen en welke stappen gezet kunnen worden om de voeding aan te laten sluiten bij een gezonde leefstijl. De antroposofische uitgangspunten voor gezonde voeding worden daarbij uiteraard ook in acht genomen. In 2024 wordt de visie vertaald naar richtlijnen voor het omgaan met voeding. Een weloverwogen balans tussen welzijn en gezondheid is daarbij het devies.

Vanaf 2012 zijn er in OlmenEs bewegingsleiders werkzaam die de bewoners begeleiden bij een gezonde lichaamsbeweging. In afstemming met de fysiotherapeut organiseert de bewegingsleider activiteiten die zijn afgestemd op de behoefte van de bewoner. In het verlengde van de vaste sportactiviteiten zoals zwemmen, paardrijden en voetballen, die

buiten OlmenEs plaatsvinden, is de bewegingsleider essentieel voor de bewoners die net dat beetje extra nodig hebben. in 2024 wil OlmenEs in beeld brengen hoeveel beweging de individuele bewoner dagelijks heeft en of er specifieke interventies wenselijk zijn om voldoende beweging mogelijk te maken.



*Het hooi wordt binnengehaald.*

*De medewerkers van OlmenEs hebben uiteenlopende opleidingen gedaan voor ze in de gehandicaptenzorg gingen werken. Met de verworven competenties hebben zij vaak de mogelijkheid om breder ingezet te worden dan alleen in de directe zorg.*

*Alie Bakker kwam in 2011 in OlmenEs werken. Zij had een opleiding afgerond voor GGZ-agoog en voor sportleider aan het CIOS. Naast haar werk in een intensieve begeleidingsgroep kreeg zij de mogelijkheid om zich in te zetten als bewegingsleider. En van het een kwam het ander.*

“Toen ik in OlmenEs kwam werken voelde ik me het meest aangetrokken tot het werk in een IB-groep. Ik ging aan de slag in de Fraxinus beneden, in een groep met vier bewoners. Daarbij gaf ik ook één-op-één begeleiding aan een bewoner die in een appartement woont.

Vanaf 2012 is er in OlmenEs een bewegingsleider voor de begeleiding van bewoners bij sportieve activiteiten. In 2018 was er voor mij de gelegenheid om te solliciteren op deze functie. Met mijn CIOS-opleiding heb ik de juiste achtergrond voor dat werk. Als bewegingsleider begeleid ik de bewoners bij onder andere fitness, zwemmen en wandelen. Ik werk nu per week 24 uur als bewegingsleider en daarnaast werk ik nog 8 uur op de groep. Behalve het werk als bewegingsleider coördineer ik ook de sportactiviteiten.

In de loop van de jaren is het accent in mijn werk verschoven van alleen beweging naar gezondheid in het algemeen. In 2023 is er een werkgroep gevormd rond thema vitaliteit. Daarin zitten het hoofd Therapeuticum, de diëtist, de fysiotherapeut, de euritmitherapeut en ik. Als leefstijlambassadeur werken we gezamenlijk vanuit onze vakgebieden aan de gezondheid van de bewoners. De aandacht voor vitaliteit is nodig bij onze ouder wordende bewoners. We zien dat de hulpbehoefte toeneemt en dat ouderdomsziekten zoals diabetes meer voorkomen. Daar moeten we iets mee. De samenwerking met de begeleiders is daarbij cruciaal, want van hen wordt het bewustzijn op dit vlak gevraagd.

Interessant bij het onderwerp vitaliteit vind ik de eigen regie van de bewoner. Tot op welke hoogte kan de bewoner zelf gezonde keuzes maken en waar wordt er van de begeleiding gevraagd om de keuzes voor hen te maken.

Voor 2024 is het voor ons het doel om meer zichtbaar te worden bij de medewerkers in de zorg en bepaalde projecten vorm te geven. Het project voeding is daarbij een belangrijke. Graag zou ik de sportdag die in het verleden plaatsvond weer op willen pakken”.





## 4. Goede zorg door samenwerking en medezeggenschap

OlmenEs is een woon- en werkgemeenschap. In de zorg voor de bewoner gaat het om meer dan de specifieke, individuele zorgvraag. Juist in samenhang met andere mensen kan de ontwikkeling van de individuele bewoner en de gemeenschap als geheel worden vormgegeven. De sociale relaties zijn daarmee van wezenlijk belang. Dat vraagt om een goede samenwerking binnen een heldere structuur.

### Samenwerking in de driehoek bewoner - medewerker - verwant

De kwaliteit van bestaan berust mede op een sociaal netwerk waaruit de bewoner steun kan krijgen. Het verzorgen van dit netwerk maakt deel uit van de zorg in OlmenEs. Daarbij wordt structureel aandacht gegeven aan de samenwerking in de driehoek bewoner – begeleiding – verwant/vertegenwoordiger.

Vanaf 2010 is 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, via de methodiek Driehoekskunde. 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.

In de dagelijkse praktijk is er veel samenwerking in de driehoek, zeker binnen het tot stand komen van het zorgplan. De persoonlijk begeleider zorgt voor een open communicatie in de lijnen naar de bewoner en de ouders/vertegenwoordiger. Om het bewustzijn op het niveau van het team te verstevigen heeft in principe ieder team een aandachtsfunctionaris Samenwerking in de driehoek. Mede door de wisseling onder medewerkers waren er in 2023 enkele teams die tijdelijk niet beschikten over aandachtsfunctionaris. Wel is in zijn algemeenheid te zien dat de aandachtsfunctionarissen steviger in hun rol zijn gezet.

Om de aandachtsfunctionarissen nog beter te ondersteunen en de samenwerking in de driehoek in de breedte voor het voetlicht te brengen zullen in het voorjaar van 2024 inspiratiedagen worden gehouden, waarin Chiel Egberts, bedenker van de Driehoekskunde, de leiding op zich zal nemen. Zorgmedewerkers, gedragsdeskundigen, aandachtsfunctionarissen, en ouders/vertegenwoordigers krijgen bij deze bijeenkomsten kennis over Driehoekskunde aangereikt, alsmede handvatten die helpen om de communicatie en het gesprek binnen de driehoek soepel te laten verlopen.

## Bewonersraad en bewonersoverleggen

Oog voor zelfbeschikking en eigen regie van de bewoner komen voort uit de zorgvisie van OlmenEs. De bewoners gaan hun individuele ontwikkeling en zoeken daarbij hun eigen richting. Van de begeleiders wordt gevraagd om zich vanuit gelijkwaardigheid echt met de bewoner te verbinden, teneinde de vragen te herkennen en daar op een passende wijze tegemoet aan te komen.

Medezeggenschap van de bewoners is georganiseerd in de Bewonersraad. De Bewonersraad en de Verwantenraad vormen in een nieuwe structuur vanaf 2021 samen de Cliëntenraad.

De Verwantenraad heeft in 2023 de samenwerking verstevigd met de bestuurder, Ondernemingsraad en de clusterhoofden. De vraagstukken waar OlmenEs mee te maken heeft worden in een open gesprekscultuur gemeenschappelijk gemaakt. De bestuurder en de verwantenraad werken gezamenlijk aan een plan voor de werving van medewerkers en het verminderen van de inzet van uitzendkrachten.

In 2023 werd waarneembaar dat het structurele overleg van de Bewonersraad met de Verwantenraad niet aansloot bij de vorm die voor de betrokken bewoners passend is. In overleg met de coach van de Bewonersraad is besloten om het overleg met de Verwantenraad een meer informeel karakter te geven, bijvoorbeeld een overleg tijdens een wandeling door het bos. Ook worden de onderwerpen meer afgebakend besproken, waarbij de context voor de bewoners goed duidelijk is gemaakt. De coach is daarbij een belangrijk intermediair geworden in de communicatie tussen Bewonersraad en Verwantenraad.

Binnen de woonhuizen was veelal al sprake van bewonersoverleggen onder leiding van één van de begeleiders. Hier worden allerlei zaken besproken die in het dagelijks leven in het huis spelen. Een aantal van de werkplaatsen houdt ook een dergelijk overleg, waarin bijvoorbeeld aan de orde komt hoe het de afgelopen tijd is gegaan binnen de werkplaats en ook wat bewoners graag zouden willen leren de komende tijd. In 2023 zijn deze bewonersoverleggen in bijna alle woonhuizen vormgegeven. Jaarlijks brengt een lid van de Bewonersraad samen met de coach een bezoek aan de bewonersoverleggen in ieder woonhuis.

Voor de Bewonersraad is het van belang dat deze een wederkerige relatie heeft met de achterban. Rond sommige onderwerpen weten de bewoners de Bewonersraad goed te vinden, zoals de voortgang van het internetcafé en de onrust die op sommige plekken waarneembaar is door de wisseling van medewerkers. Om de Bewonersraad vaardiger te maken in de uitoefening van hun rol, waaronder het bereiken van de achterban, is er in 2023 scholing verzorgd door het Landelijk Steunpunt (mede)Zeggenschap (LSR). In OlmenEs is het betrekken van bewoners bij de besluitvorming rondom beleid steeds meer in het bewustzijn gekomen. Op alle lagen is te zien dat de zelfbeschikking en medezeggenschap van de bewoners de afgelopen jaren verder is verstevigd. Bewoners worden betrokken bij thema's die hun kwaliteit van bestaan direct raken, zoals voeding en het culturele leven. Zo is er een bewoner lid van de voedingscommissie. Ook de invulling van het culturele leven en de vrije tijd wordt in afstemming met bewoners ingericht. Voorts worden de bewoners betrekken bij de aanstelling van nieuwe medewerkers in de zorg. Dit vraagt nog wel extra aandacht op een aantal plekken, waar dit nog niet altijd vanzelfsprekend wordt gedaan. De Bewonersraad heeft wel een rol bij bijvoorbeeld het aanstellen van een clusterhoofd.

*Jeroen Halman woont 20 jaar in OlmenEs. Toen hij in 2003 naar OlmenEs kwam heeft hij op het terrein in twee verschillende woonhuizen op het terrein gewoond en verhuisde in 2009 naar de Boslaan, aan de rand van het dorp Appelscha. Al die jaren werkte Jeroen op de boerderij.*

“Sinds de zomer hebben we op de boerderij boerin Iris, die zorgt voor het land en de dieren en OlmenEs als bedrijf, en daarnaast werkplaatsleiders Annet en Berlinde die met de bewoners op de boerderij ervoor zorgen dat alle taken worden gedaan. Dat maakt het allemaal een stuk makkelijker en het werkt heel goed dat we een boerin én een werkleider op de boerderij hebben. Boer Iris betreft ons als bewoners ook goed bij de keuzes die gemaakt moeten worden. Toen er bijvoorbeeld een nieuw kippenhok op een andere plek moest komen kwam Iris aan ons vragen wat wij daarvan vinden.

Naast het werk op de boerderij heb ik de vrijheid om ook dingen daarbuiten te doen. Zo geef ik rondleidingen in OlmenEs. Dat doe ik samen met Ytje, Suzanne en Rafaëla. Als er nieuwe medewerkers komen dan krijgen ze bij hun introductie op een dinsdagmiddag een rondleiding. Soms komt er ook een groep scholieren. Vorig jaar was er een bijzondere rondleiding voor een groep Italianen. Toen moest ik Engels spreken. We laten bij zo'n rondleiding van alles zien, ook de nieuwe gebouwen en het labrynt. Ik vertel hoe het vroeger in OlmenEs was en hoe ik in De Es woonde. We zijn dan ongeveer anderhalf uur bezig met een rondleiding.

Op de zondagmiddagen organiseren we in de Tilia eens in de drie weken een concert. Dan help ik mee als gastheer, waarbij ik de artiesten aankondig en help bij de catering. Dat is altijd een gezellig en sociaal gebeuren met een nazit. Bij die concerten leer ik nieuwe dingen, zoals het bedienen van apparatuur.

In OlmenEs hebben we een sooscommissie waarin we allerlei activiteiten voor bewoners organiseren, zoals sjoelavonden, bingo en talentenavonden. Ik zit al jaren in de sooscommissie. We hebben wel ondersteuning van twee medewerkers nodig bij het organiseren van die activiteiten, maar die begeleiding ontbreekt op dit moment. Daarom ligt de sooscommissie nu stil. Het duurt nu al een tijd om een medewerker te vinden die ons wil helpen. Ik vind dat jammer, want ik wil die leuke dingen graag goed regelen voor alle bewoners, ik wil er zijn voor de bewoners. Ik zie mezelf als iemand die voor de bewoners kan staan, samen leuke dingen doen. Ik vind het fijn om verschillende rollen te hebben. Ten eerste ben ik boer, maar daarnaast ben ik gastheer en help met organiseren.

Daarbij krijg ik alle vrijheid die ik nodig heb om de dingen buiten mijn werk te doen. Annet en Berlinde geven me alle steun. Als ik tijdens werktijd bij een activiteit nodig ben, dan wordt daar rekening mee gehouden bij de werkverdeling op de boerderij. Door de afwisseling in mijn werk en de steun die ik daarbij krijg blijft het leuk en zie ik het allemaal niet als werk.



## 5. Betrokken en vakbekwame medewerkers

De wereld om ons heen verandert snel. Veel van deze veranderingen hebben impact op de kwantiteit en kwaliteit van de personeelssamenstelling. Binnen OlmenEs zullen we voortdurend moeten reageren en anticiperen op deze veranderingen om de kwaliteit van zorg vanuit onze antroposofische zorgvisie te kunnen blijven garanderen. Immers, de medewerker van OlmenEs is dé kritische succesfactor voor de kwaliteit van zorg die OlmenEs biedt aan haar bewoners. In het strategisch personeelsbeleid staat de volgende missie centraal: ‘Binnen OlmenEs willen we alle medewerkers stimuleren verantwoordelijkheid te nemen, zich te ontwikkelen en het beste uit zichzelf naar boven te halen en in te zetten voor de organisatiedoelen.’

### Een stimulerend opleidingsklimaat

Om medewerkers enthousiast te krijgen en te houden voor het werken in OlmenEs wordt er 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.

Ook OlmenEs heeft de afgelopen jaren te maken gekregen met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. De focus is steeds meer komen te liggen op het boeien en binden van nieuwe medewerkers. Daarbij is veel gelegen in het bieden van een opleidingsklimaat waarin een nieuwe medewerker al lerend de mogelijkheid krijgt om zich te ontwikkelen en professionaliseren.

Vanaf 2021 wordt in OlmenEs structureel de Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL) ingezet. Na een start met drie leerlingen was erin 2023 sprake van acht leerlingen die al werkend een opleiding volgden. De meesten van hen werden geschoold door een organisatie die onderwijs geeft met de antroposofie als grondslag. De opgedane kennis over de zorg en begeleiding vanuit het antroposofisch mensbeeld kan meteen in de dagelijkse praktijk worden gebracht en helpen om de mensvisie en de cultuur beter te verankeren. De leerlingbegeleider wordt daarbij geholpen door de aandachtsfunctionaris antroposofie, die in ieder team aanwezig is en als een buddy naar de leerlingbegeleider fungeert.

Een aandachtspunt voor de komende jaren is daarbij is dat de aandachtsfunctionarissen vanuit de organisatie gevoed worden om het nog beter mogelijk te maken dat zij de medewerkers ondersteunen die zich de antroposofische visie en cultuur eigen maken. De implementatie van Camino zal hier een belangrijke bijdrage aan leveren.

Een constante factor in de scholing is al jaren de oriëntatiecursus antroposofie. In een cursus van vier dagen worden alle nieuwe medewerkers in OlmenEs de beginselen bijgebracht over de antroposofische mensvisie, de cultuur en natuurlijk de zorg aan mensen. Langs deze weg raken alle nieuwe medewerkers in het eerste jaar van hun aanstelling vertrouwd met de visie en identiteit van OlmenEs.

Het is daarbij mooi om te zien dat de medewerkers die vertrouwd raken met de antroposofische zorg regelmatig met vragen komen om meer kennis op te doen, bijvoorbeeld op het gebied van het gebruik van muziek als therapeutische bezigheid of het toepassen van uitwendige therapieën, zogeheten inwijvingen, bij bewoners. Bij de uitwendige therapieën kunnen de meewerkend verpleegkundigen die in 2024 in de woonhuizen aan de slag gaan een bijdragen leveren.

### **Reflectie stimuleert vorming van medewerkers en team**

Reflectie vindt op vele niveaus en plekken plaats, veelal zelfs ook onbewust. Met regelmaat zijn er momenten van reflectie, zoals aan het einde van een dienst als een medewerker de rapportage schrijft, of bij het schrijven van een incidentmelding. In de teamvergaderingen wordt gereflecteerd over de zorg, zowel aan de individuele bewoners als aan de groep.

In 2021 is er met de teams in gesprek gegaan over het ‘kleiner maken’ van de reflectie. Als de medewerkers zich bewust worden van de momenten waarop ze reflecteren, dan hebben ze dit paraat op het moment dat er een daadwerkelijke teamreflectie plaatsvindt in het kader van het jaarplan. Het gaat dan om het creëren van een reflectieve cultuur.

Teamreflectie vormt de basis voor het jaarplan. Bij de teamreflectie komen zorginhoudelijke thema's ter sprake, die deels voorkomen uit de behoefte aan professionele ontwikkeling binnen het team, maar die deels ook instellingsbreed zijn aangedragen in de kaderbrief. In de kaderbrief van 2023 waren de volgende thema's opgenomen: methodisch werken, vitaliteit en deskundigheidsbevordering rond de ouder wordende bewoner.

In de teamreflectie worden voor het jaarplan naast zorginhoudelijke onderwerpen ook thema's voorgedragen die betrekking hebben over de ontwikkeling van het team. Om de samenwerking binnen een team te verhelderen en de roluidelijkheid te vergroten is er in 2023 een begin gemaakt met het opstellen van teamstatuten. Ook de gewenste omgangsvormen worden hierin vastgelegd. In enkele teams zijn deze teamstatuten beschreven, in 2024 zullen de overige teams volgen.

In het Therapeuticum wordt de samenwerking tussen de verschillende medische en paramedische disciplines versterkt door middel van intervisie. Aan de hand van casuïstiek wordt methodisch gereflecteerd, waarbij de inzichten en vaardigheden van de medewerkers van het Therapeuticum worden bevorderd.



*De werkplaatsleiders starten de dag met zang tijdens een scholingsdag.*

*Ryanne Boersma was 16 jaar toen ze stage ging lopen in de banketbakkerij. Haar kennismaking met OlmenEs en de bewoners wekte haar enthousiasme. Met name één bewoner in de bakkerij maakte haar nieuwsgierig. Dat was voor haar aanleiding om graag te willen werken in een woonhuis met een intensieve begeleidingsgroep. Zo ging ze in 2016 als groepsleider aan het werk in de Wingerd. In 2020 werd Ryanne daar persoonlijk begeleider.*

“Toen ik in 2016 in de Wingerd ging werken was daar een standvastig team. Er waren veel afspraken voor de begeleiding van de bewoners, maar deze waren vaak beheersmatig. In de begeleiding werden regelmatig vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast. In de loop van de jaren kwam er een verandering in de begeleiding. Je zou kunnen zeggen dat het zachter is geworden. Waardoor dat precies komt? De bewoners worden ouder, het team is compleet veranderd en we hebben aan de hand van de Schaal voor Emotionele Ontwikkeling (SEO) meer zicht gekregen op de vragen van enkele bewoners. Van daaruit hebben we de begeleiding aangepast. Het gaat erom dat we leren meebewegen met de bewoner, in plaats van te bepalen.

Ook heeft de komst van leerlingbegeleiders veel gebracht. Dat vraagt van de oudgediende medewerkers zoals ik om meer onbevangen in het werk met de bewoners te staan. Wat je doet moet je aan de leerlingen kunnen uitleggen. Ze houden je als het ware een spiegel voor.

Wat ook heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het team is de kijk van gedragsdeskundige Linda Daniëls samen met clusterhoofd Lammie Winters, die regelmatig bij de vergaderingen aanwezig zijn om over de bewoners in gesprek te gaan. De ouders en werkplaats leiders van de bewoners zijn allemaal goed betrokken bij de begeleiding en de zorg voor de bewoners. Het is belangrijk dat alle betrokkenen rond een bewoner goed met elkaar in contact te zijn. Op dit moment is er in de Wingerd echt een fijn team. We hebben veel aan elkaar en de sfeer is goed.

Bij het werk hadden we door financiering vanuit Meerzorg lange tijd drie medewerkers op de groep staan. Door de afbouw van de Meerzorg zijn er nu twee medewerkers. Dat heeft positief uitgepakt. Drie medewerkers was eigenlijk te veel, we liepen elkaar soms in de weg. Met twee medewerkers zitten we in een betere flow. Ook voor de bewoners is het duidelijker en geeft het meer rust nu ze met twee medewerkers te maken hebben.

In de zeven jaar dat ik in de Wingerd werk ben ik enorm gegroeid. Daar ben ik de bewoners dankbaar voor. De bewoners mogen zichzelf zijn, en in mijn omgang met de bewoners krijg ik dat van hen terug. We maken samen veel mee. Er zijn nu drie leerlingen in het team van de Wingerd. De manier waarop ik naar de bewoners kijk geef ik ook door aan de leerlingen. Daarbij houden we er rekening mee dat het mensen zijn die ook ruimte en tijd nodig hebben om zichzelf te leren kennen in het werk door zo bij hun eigen kern te komen. Het is goed om daar begrip voor te hebben, zodat ook zij de gelegenheid hebben om te groeien”.



## Uitdagingen bij behoud en werving van medewerkers

In 2023 vroeg de werving van medewerkers veel aandacht. De gehele gezondheidszorg kampt met personeelstekorten, die naar verwachting de komende jaren zullen blijven groeien. Dat stelt OlmenEs voor een grote uitdaging.

Eén van de oorzaken van de behoefte aan personeel heeft te maken met de leeftijd van OlmenEs en haar medewerkers. Veel medewerkers van het eerste uur hebben zich zodanig verbonden met OlmenEs, dat zij tot hun pensioen bij ons bleven werken. Na bijna drie decennia zetten oudere medewerkers een punt achter hun loopbaan en gaan met pensioen. Het vervangen van deze ervaren medewerkers gaat niet altijd even makkelijk. Het invullen van de vacatures voor met name zorgmedewerkers bleek lastig, waardoor er regelmatig gebruik moest worden gemaakt van Personeel Niet In Loondienst (PNIL).

Hoe nijpend de situatie soms ook was, met veel inzet van alle betrokken medewerkers is het altijd gelukt om de roosters sluitend te krijgen en de continuïteit van zorg te waarborgen.

Om de medewerkers in de zorg te ontlasten van de aandacht die wordt gevraagd voor het maken van het dienstrooster is in OlmenEs een planbureau opgezet. Er zijn drie medewerkers aangesteld die op werkdagen actief zijn met zowel het maken van roosters op de langere termijn als het oplossen van acute vragen. Deze nieuwe werkwijze gaf meteen een grote verlichting van de administratieve last bij de medewerkers in de zorg.

Bij de werving werd in de loop van het jaar een andere werkwijze ontwikkeld, waarbij meerdere sporen werden gevolgd. Zo maken we gebruik van uitzendkrachten, maar hebben tevens een detacheringsbureau ingeschakeld om medewerkers voor OlmenEs te werven. Om de vacatures breder onder de aandacht te brengen is de vorm van de vacaturestelling aangepast met behulp van beeldmateriaal, zoals filmpjes. Het bereik van potentiële kandidaten is breder gemaakt. Dit zal in 2024 verder ontwikkeld worden.

In de loop van 2023 wierp de intensievere werving vruchten af en is de instroom van nieuwe medewerkers groter geworden dan de uitstroom van medewerkers.

Daarbij is het mooi om te zien dat een groot deel van de nieuwe medewerkers bewust kiest voor het werken in een instelling met een eigen onderscheidende zorgvisie. Bij hun kennismaking zien de instromers dat er tijd is voor de zorg en begeleiding van bewoners en dat er rust voelbaar is in het werkritme.



Afscheidsfeest voor een medewerker die met pensioen gaat.

*De zoektocht naar medewerkers zal ook de komende jaren een uitdaging blijven. Het vraagt creativiteit en samenwerking om de zorg toekomstbestendig te maken. In Friesland hebben zestien instellingen in de gehandicaptenzorg hun handen ineen geslagen om gezamenlijk een imagocampagne te voeren. Met elkaar in plaats van naast elkaar of tegenover elkaar. Dat heeft zich vertaald in het platform met de naam Byzondr.*

*Vanuit OlmenEs heeft persoonlijk begeleider Stefan Pool zich verbonden met Byzondr.*

“Vanaf 2000 werk ik in OlmenEs. Ik ben persoonlijk begeleider in een woonhuis met twaalf bewoners met uiteenlopende zorgvragen. In 2022 heeft directeur Rob de Breij mij gevraagd om deel te nemen aan een provinciaal overleg, met als doel om te onderzoeken hoe het is gesteld met de beeldvorming van het werk in de gehandicaptenzorg en hoe we mensen kunnen enthousiasmeren om te kiezen voor werk in deze zorg. Met dat doel is het Project Arbeidsproblematiek Gehandicaptenzorg Fryslân in het leven geroepen.

Aan het project neemt een uiteenlopende groep deelnemers deel: bestuurders, medewerkers van het UWV, GZ-psychologen, zorgmedewerkers en ook leerlingen van regionaal opleidingscentrum Firda. In eerste instantie was de onderzoeksvraag wat voor beeld van de gehandicaptenzorg er leeft onder leerlingen. Dat beeld bleek niet positief te zijn, maar daar willen we wat aan gaan doen!

Zo ontstond het idee om met een bus bezoeken te brengen aan instellingen en woonvormen, om zo een indruk te geven van het werk in de gehandicaptenzorg. In de ontmoeting met bewoners en medewerkers krijg je immers een heel direct beeld van de locatie en de zorg die daar gegeven wordt. Op 9 oktober was de eerste tour. Samen met een medewerker van Alliade heb ik in een bus van OlmenEs vijf medewerkers Adviseurs werk van het UWV naar OlmenEs en twee locaties van Alliade gebracht. In OlmenEs heb ik in een gesprek vragen beantwoord. Voor de medewerkers van het UWV was dit van grote waarde. Zij hebben een positief en helder beeld gekregen van het werk in OlmenEs.

In 2024 gaan we verder met nieuwe initiatieven. Zo is er een groep bezig met het maken van een Virtual Reality-film, waarmee de kijker een beeld kan krijgen van het leven in een groep met kwetsbare bewoners. We presenteren ons onder de naam Byzondr; het werk in de gehandicaptenzorg is buitengewoon bijzonder en machtig mooi. Er zijn veel mogelijkheden; werken in het stad of op het platteland, binnen een bepaalde geloofsrichting of binnen de antroposofie. Ik hoop dat ik met dit project een bijdrage kan leveren aan het enthousiasmeren van mensen om in OlmenEs te komen werken en zo de continuïteit te vergroten”.





## Vrijwilligers dragen bij aan de kwaliteit van het leven

Olmens heeft een grote groep vrijwilligers die zich op vele vlakken inzet. In de coronajaren was er een geringe afname in het aantal vrijwilligers, maar vanaf 2022 kwamen nieuwe vrijwilligers naar Olmens om hun diensten aan te bieden. Het aantal vrijwilligers steeg van 71 in 2022 naar maar liefst 89 in 2023. Opvallend daarbij is dat veel medewerkers die tot hun pensioen in Olmens hebben gewerkt zich daarna zijn gaan inzetten als vrijwilliger, waaruit blijkt hoe diep de verbondenheid met Olmens bij veel medewerkers gaat.

Vrijwilligers dragen in de gemeenschap veel bij aan de kwaliteit van leven. Op een aantal vlakken zijn zij praktisch onmisbaar, bijvoorbeeld voor het vervoer van bewoners naar vrijetijdsactiviteiten of het draaiende houden van het internetcafé en De Huiskamer. Vrijwilligers in de werkplaatsen zorgen voor extra aandacht om de bewoners te ondersteunen bij hun activiteiten. Sommige bewoners hebben in hun vrije tijd behoefte aan één-op-één begeleiding als ze bijvoorbeeld een stukje willen fietsen. In deze behoefte is soms moeilijk te voorzien, omdat dit van een vrijwilliger de competenties vraagt om zelfstandig met een bewoner op pad te gaan. Toch zijn er ook voor deze vragen de afgelopen jaren weer nieuwe vrijwilligers gekomen.

De vrijwilligers worden ondersteund door een vrijwilligerscoördinator. Zij organiseert jaarlijks bijeenkomsten waarin de activiteiten van de vrijwilligers worden geëvalueerd en in kaart wordt gebracht waar de vragen van de vrijwilligers liggen. De vrijwilligers worden uitgenodigd om deel te nemen aan algemene scholingen voor de medewerkers, zodat ook zij zich kunnen ontwikkelen.

Een bijzondere activiteit waar meerdere vrijwilligers zich mee hebben verbonden is de Culturele middag. Iedere woensdagmiddag verzamelen 57 bewoners zich in de zaal om te werken met zang, muziek en toneel. In de Culturele middag worden theaterprojecten vormgegeven, die worden opgevoerd bij gelegenheden zoals jubilea. In de Culturele middag werken naast de werkleiders die de bewoners uit hun eigen werkplaats begeleiden, ook zes vrijwilligers.



Het Dutch Eurythmy Ensmenble Dedae geeft een voorstelling op het land bij de boerderij van Olmens.

*Katriene Boersma werkt als vrijwilliger bij de Culturele middag en bij Klank en Ritme. Tijdens haar werkzame leven was ze actief als muziektherapeut. Het werken met muziek als vrijwilliger sluit heel goed aan bij haar passie.*

“Ik werkte in 2002 als vrijwilliger een jaar in de pottenbakkerij, in een periode dat ik tijdelijk zonder werk zat. Jaren geleden heb ik een opleiding gedaan aan De Wervel, de opleiding voor kunstzinnige therapie in Zeist. Toen ik in OlmenEs kwam voelde de antroposofische cultuur en het leven hier als thuishkomen.

Ik deed destijds ook mee aan Peer Gynt, het grote theaterproject met toneel en muziek. Dat was prachtig. In die jaren dacht ik al: ‘na mijn pensioen ga ik iets in OlmenEs doen.’

In 2015 ging ik als vrijwilliger in de werkplaats de Salix werken. De vraag was om daar muziek te maken. Ik ben dat vanuit mijn eigen vrijheid gaan doen, waarbij de invulling het midden hield tussen het sociale en het therapeutische. Veel zang: een welkomstlied, het dagopeningslied en liederen van de seizoenen, meestal begeleid met de lier of we speelden allemaal op een ritme instrument. Vaak deden we iets met beweging, zoals een klaplied. Een vast onderdeel was het namenlied met ieders naam erin verwerkt. Een paar jaar later ben ik op eenzelfde manier muziek gaan maken in de werkplaats Westenwind.

Sinds die tijd ben ik ook vrijwilliger geworden bij de werkplaats Culturele middag. Het is fijn om bij zo’n mooi team te horen en iets bij te kunnen dragen aan de zang en de muziek.

In 2022 heeft muziektherapeut Leny mij gevraagd om ondersteuning te geven bij Klank en Ritme, waarbij de deelnemende bewoners de klank van verschillende instrumenten en de werking van ritme kunnen beleven.

Na de voorjaarsvakantie van dit jaar ben ik gestopt bij Salix en Westenwind. Het werd mij zo langzamerhand wat teveel. Gelukkig blijven de werkplaatsleiders Marjan en Andrea het muziekuurtje voortzetten.

Na al die jaren leer ik nog altijd nieuwe dingen in OlmenEs. Ik krijg veel terug van de bewoners en voel me in OlmenEs als vrijwilliger nog steeds goed op mijn plek.”



## 6. Bestuurlijke reflectie

Het kwaliteitsbeeld is voor OlmenEs een goed moment om even bewust stil te staan bij die thema's die wij belangrijk vinden in de kwaliteit van zorg. In de sollicitatiegesprekken met potentiële medewerkers merken wij ook dat het kwaliteitsbeeld een document is dat veel gelezen wordt en dat helpt voor sollicitanten om een beeld te krijgen van OlmenEs en waar wij voor staan, zeker ook vanuit onze specifieke antroposofische visie.

Dat maakt ook dat we er voor blijven kiezen veel toelichting te geven bij de verschillende thema's. In de bespreking met de raad van toezicht kwam de feedback dat het cyclische karakter, dat een kwaliteitsrapportage ook kan hebben, gemist wordt; de opvolging van hetgeen we eerder hebben voorgenomen en de resultaten daarvan. Een punt dat we in een volgende rapportage zullen verwerken.

Om het wat dynamischer te maken overwegen wij om volgend jaar ook andere manieren te vinden om de rapportage vorm te geven, zoals filmpjes, of een mix van tekst en beeldmateriaal.

Het werken met doelen is een belangrijk onderdeel van ons zorgproces. Ondanks dat de gedragsdeskundigen de persoonlijk begeleiders hierin ondersteunen, zien we dat het stellen van doelen voor persoonlijk begeleiders nog niet altijd eenvoudig is. Ook het vervolgens rapporteren op de gestelde doelen vindt door begeleiders en werkleiders niet altijd plaats. De werkgroep zorgproces zal zich in 2024 erop richten om de richtlijnen rondom rapportage te actualiseren, om zo een meer sluitend systeem van rapportage te krijgen.

Met betrekking tot de uitvoering van de Wet zorg en dwang blijft het moeilijk om de rol van 'niet bij de zorg betrokken professional' te betrekken. Een evaluatie van de gekozen werkwijze zal in 2024 plaats vinden. Ook zal de gekozen werkwijze geëvalueerd worden, waarbij de persoonlijk begeleider de zorgverantwoordelijke wat betreft de wet zorg en dwang is, terwijl de gedragsdeskundige de zorgplannen ondertekent. Mogelijk is de rol van zorgverantwoordelijke beter passend bij de rol van de gedragsdeskundige.

Om de respons van het bewonerstevredenheidsonderzoek te verhogen gaat OlmenEs verder op zoek naar een passende vragenlijst. De huidige lijst, die veel uit tekst bestaat, blijkt lang niet voor alle bewoners geschikt en geeft daardoor niet altijd het juiste beeld.

De verbeterde mondzorg vinden we een belangrijk onderdeel van de dagelijkse zorg. Het is ons veel waard dat deze mondzorg zo goed blijft. Daarom kiest OlmenEs ervoor om niet alleen een mondhygiëniste aan te stellen maar in 2024 ook een tandartsassistente, die tevens op het gebied van preventie veel kan brengen.

Vanzelfsprekend zijn er nog meer punten te noemen waar OlmenEs aan wil werken in de komende jaren om de kwaliteit verder te verbeteren. Vooral nog richten wij ons echter op bovengenoemde punten en het terugdringen van het gebruik van personeel niet in loondienst, om zo de continuïteit en daarmee de kwaliteit van zorg te borgen. Onze verdere doelen en plannen werken wij in ons meerjaren beleidsplan uit.

Het bespreken van dit kwaliteitsbeeld over 2023 is voor datum van publicatie niet met de Ondernemingsraad en Cliëntenraad besproken. De vakanties van verschillende betrokkenen en het vertrek van mij als bestuurder maakten dat deze besprekingen niet konden plaats vinden. De bespreking zal alsnog gehouden worden en de feedback die er uit naar voren komt zal in de volgende rapportage worden benoemd, evenals de feedback vanuit de visitatie door collega organisatie de Stellingwerven later dit jaar.

Rob de Breij,  
22 mei 2024.



*In de kaarsenmakerij worden tuinfakkels gemaakt op basis van natuurlijke en gerecyclede grondstoffen.*