



Kwaliteitsrapportage 2019

STICHTING TITUREL

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Onze opdracht voor 2019: thema's en belemmeringen	3
1.1 Vertraging realisatie nieuwbouw	3
1.2 Krapte op de arbeidsmarkt.....	4
2. Visie: samen verder uitwerken	5
2.1 Nieuwe impuls aan dagopening, spreuken, weekafsluiting en jaarfeesten.....	5
2.2 Visieboekje	5
2.3 Leidraad voor een goed gesprek	6
3. Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt	7
3.1 De leefgroepen	7
3.2 Uitkomsten individuele zorgevaluaties gebundeld voor heel Titurel	11
3.3 Aanpassing van het individuele zorgproces	12
4. Bouwsteen 2: de betrokkenheid en ervaringen van cliënten	14
4.1 De huisavonden	14
4.2 Bewoners participatie groepen	15
4.3 De cliëntenraad	16
4.4 Klachten.....	17
5. Bouwsteen 3: zelfreflectie en ontwikkeling in teams	18
5.1 Methodiekontwikkeling: intensieve training in Triple-C.....	18
5.2 Methodiekontwikkeling: Drienamiek: een reprise en implementatie ONS	21
5.3 Algemene deskundigheidsbevordering in 2019	21
5.4 Jaarlijkse, doorlopende scholing voor alle zorgmedewerkers	22
5.5 Individuele scholing medewerkers.....	22
6. Voortdurend leren : Kwaliteitsstelsel	23
6.1 Wederzijdse audits	23
6.2 Leren van MRIC's	23
7. En volgend jaar?	24
8. De verhalen van onze bewoners	25
Bewoners aan het woord: nieuwbouw(plannen).....	26
Bewoners aan het woord: een fijne werkplek is belangrijk!	28
Bewoners aan het woord: beeldvorming, evaluatie en begeleidingsplan	30
Bewoners aan het woord: wonen op Titurel.....	32
Bewoners aan het woord: de visie van Titurel	33
Bewoners aan het woord: leven in een woongroep	35

Inleiding

Het opstellen van een kwaliteitsrapportage is, zoals wij er naar kijken, de terugblik op een heel jaar leven, werken en wonen binnen Titurel. In onze optiek heeft namelijk álles te maken met kwaliteit.

Bij alles wat we doen: de procedures die we vormgeven, het beleid dat we ontwikkelen, de besluiten die we nemen, het zorgen voor de continuïteit van de organisatie, is de vraag 'wat betekent dat voor de bewoners' de primaire vraag.

We houden voortdurend de focus: waar gaat het eigenlijk om en wat zijn hiervan – op korte en op lange termijn, direct en indirect – de consequenties voor de (zorg voor de) bewoners? Op basis van dit (kwaliteit)bewustzijn maken wij keuzes; waarbij we optimaal gebruik maken van de mogelijkheden die we hebben en soms, noodgedwongen, roeien met de riemen die er zijn.

Dat is een nooit eindigende, immer voortdurende opdracht. Een opdracht die we vol overgave aangaan en waar we samen veel plezier en voldoening uithalen.

Katrien Muylaert
Directeur/bestuurder

1. Onze opdracht voor 2019: thema's en belemmeringen

Toen we in het najaar van 2018 de contouren schetsten voor het jaarplan 2019, zagen we een overgangsjaar, een jaar vol verandering, waarin we ruimte wilden geven aan twee kernthema's: duidelijkheid en stabiliteit.

In een veranderende wereld is het immers voor iedereen – en voor onze bewoners in het bijzonder – van belang om zoveel mogelijk houvast te houden.

De verwachting was dat we in een nieuwe accommodatie in het bos en op het landgoed zouden starten met nieuwe woongroepen, en een uitbreiding van de werkgebieden.

Dat we zowel het wonen als het werken meer konden toespitsen op de wensen en behoeften – op de woon- en begeleidingsvraag – van onze, zeer verschillende, bewoners. Nóg meer op maat, maar wel ingebed binnen de kleine samenleving van Titurel. Vernieuwing, waarbij we het goede uit het verleden borgen én het karakter van Titurel weten te behouden.

Ons streven was (is) om Titurel te laten groeien: in professionaliteit, maar ook in omvang. Onze verwachting was (is) om met de realisatie van de accommodatie, het aantal kamers uit te breiden naar 48; dit geeft ons net wat meer ruimte om te differentiëren in wonen en werken, maakt ons wat minder kwetsbaar. Daarbij kiezen we bewust voor een beperkte groei: we koesteren de (kwaliteiten van de) kleinschaligheid.

Helaas...: in 2019 kregen we te kampen met fikse belemmeringen, die – onvermijdelijk- impact hadden op onze toekomstverwachtingen en de daarmee gepaard gaande kwaliteit van zorg die we voor ogen hadden.

1.1 Vertraging realisatie nieuwbouw

In het najaar 2018 koesterden we de hoop dat we in het voorjaar van 2019 zouden kunnen starten met de bouw van de nieuwe woningen op het landgoed Bieduinen. De rijkdom van onze plek – een klein landgoed in een prachtig bos (lees: een complex van cultuurhistorische waarde in Natura 2000 gebied) - leidt tot een zeer moeizaam vergunningentraject. Helaas is het – tot op de dag van vandaag- nog niet gelukt om de benodigde vergunning te bemachtigen.

Dit is een fors probleem: het monument is een oud gebouw, heeft te kampen met achterstallig onderhoud, de installaties zijn verouderd. De kamers zijn klein en bieden te weinig privacy. Er is geen eigen sanitair – terwijl een aantal bewoners ook bij de verzorging veel ondersteuning nodig hebben. Het aanwezige gezamenlijke sanitair is verouderd. Kortom, de woonruimte voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd.

Vooruitlopend op de verschillende woongroepen, met een woonsfeer die meer aansluit bij de specifieke woon- en begeleidingsvraag, hebben we – provisorisch - de bewoners verdeeld over twee groepen met een eigen karakter; de kasteelkamer en de boskamer.

Tussen beide groepen is een soort sluis gecreëerd, zodat zij zoveel mogelijk los van elkaar kunnen functioneren. Tegelijkertijd moeten we erkennen dat doordat de groepen niet volledig van elkaar gescheiden kunnen worden door de indeling van het gebouw, de bewoners van de boskamer – veelal bewoners met een intensieve zorgvraag- toch nog veel prikkels krijgen, waardoor ze niet altijd de rust vinden.

De bewoners van de kasteelkamer missen een 'echt eigen' woonkamer: die moet overdag gedeeld worden met de bewoners die, vanuit de andere locatie in Hoogerheide, naar het landgoed komen om te werken. De woonkamer wordt gezamenlijk gebruikt voor de pauzes en de maaltijden.

Bij de werkgebieden hebben we te kampen met ruimtegebrek: we maken efficiënt gebruik van de beschikbare ruimtes door verschillende werkgebieden te combineren, maar met het nadeel dat er geen ruimte is om de benodigde apparatuur (permanent) weg te zetten. Dit gaat ten koste van de mogelijkheden binnen het ambachtelijk werk.

We betrekken de bewoners zo veel mogelijk bij alle voortgang met betrekking tot de nieuwe huizen. Zij hebben hun eigen inbreng, delen in het ontwerp van de huizen, worden betrokken bij het tuinontwerp....

Door kleinere onderdelen, zoals projecten in de tuin, nu al – samen met hen te realiseren- trachten we de grootste plannen levend te houden. Bij een aantal bewoners lukt dat; bij sommigen treedt een zekere moeheid op. Het duurt té lang voordat we echt stappen kunnen zetten of een concrete aankondiging doen, waardoor de interesse in de nieuwe woningen soms vermindert.

1.2 Krapte op de arbeidsmarkt

Het is een landelijk probleem: er heerst een personeelskrapte in de zorg en ook wij krijgen niet meer alle vacatures ingevuld. Dit heeft tot gevolg dat voor de medewerkers de werkdruk oploopt. Medewerkers werken méér uren dan hun eigenlijke arbeidsovereenkomst, en werken soms – noodgedwongen – met minder collega's dan gewenst.

Op een krappe arbeidsmarkt zetten we in op het opleiden van medewerkers: enerzijds nemen we voor het eerst in onze geschiedenis BBL-leerlingen aan – waarbij we kiezen voor iets oudere mensen met wat meer levenservaring, die een carrière switch maken.

Anderzijds investeren we nóg meer in de werkbegeleiding van nieuwe medewerkers: niet alleen puur vakinhoudelijk, maar ook in onze denk- en werkwijze, in het overbrengen van onze visie. We geven medewerkers de tijd en mogelijkheid om zorgvuldig te onderzoeken of er sprake is van een geslaagde match tussen medewerker en organisatie.

Daarnaast kunnen we gelukkig rekenen op de inbreng van onze vrijwilligers die met name in de werkgebieden meehelpen en op deze manier veel werk voor hun rekening nemen. Zij zijn een onmisbare steun voor onze medewerkers.

2. Visie: samen verder uitwerken

Het was de leidraad van de afgelopen jaren: het goede van Titurel, ooit gestart vanuit antroposofische wortels, behouden en vertalen naar de nieuwe tijd. Onze visie meer inzichtelijk en overdraagbaar maken zodat er een goede borging is, voor onze (nieuwere) medewerkers en ook voor onze bewoners.

Het goede zit verankerd in onze werkwijze en vormgeving van de zorg, in het ritme van de dag en de seizoenen – met nadruk op zowel het individuele aspect als het onderdeel zijn van het geheel. Het behelst het op verschillende manieren investeren in het gezamenlijke leven en in de verbinding met alles om ons heen.

In 2019 organiseerden we een scholingstraject voor de medewerkers over antroposofisch geïnspireerde zorg ende toepassing daarvan in het dagelijkse werken. Daarnaast bespraken deze onderwerpen in de bewonersparticipatiegroepen.

2.1 Nieuwe impuls aan dagopening, spreuken, weekafsluiting en jaarfeesten

In het begin van 2019 spraken we, samen met verschillende medewerkers en bewoners, over de dagopening, maaltijdspreuken, weekafsluiting en de jaarfeesten.

Deze groep medewerkers en bewoners vertegenwoordigden een afspiegeling van de verschillende opinies die, binnen Titurel, leven over deze onderwerpen.

Het gesprek in kleine kring resulteerde in een voorstel, aan het kernteam en de bewonersparticipatiegroepen, om in de verschillende werkgebieden een vrije invulling te geven aan de dagopening. Ook werd voorgesteld dat de weekafsluiting niet meer in één grote groep bewoners plaatsvindt, maar de zorggroep een eigen weekafsluiting krijgt. De maaltijdspreuken en het vieren van de jaarfeesten blijven we op dezelfde manier vormgeven.

Deze onderwerpen vormen een dragende kracht voor de gemeenschap van Titurel, het onderlinge gesprek daarover zal daarom altijd verder gezet worden.... Tradities zijn immers voortdurend in beweging en blijven alleen maar gedragen en zinvol als ze regelmatig onderwerp van gesprek zijn en bij de tijd worden gebracht.

2.2 Visieboekje

Het in 2018 ingezette visietraject werd in 2019 'vertaald' en vormgegeven in een visieboekje. Dit visieboekje is de neerslag van het proces dat Titurel de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. Het laat zien waar Titurel nu staat, waar Titurel voor staat: hoe geven wij onze visie vorm in de dagelijkse praktijk van de zorgverlening. In het visieboekje weerklinken dan ook de stemmen van onze bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

In september, tijdens de jaarlijkse familiedag, presenteerden we het boekje aan de familie van de bewoners, later – tijdens het kerstspel – werd het onder de aandacht gebracht van ons grotere netwerk. Het visieboekje wordt ingezet als basis voor gesprekken met potentiële bewoners en hun ouders, en tijdens sollicitatiegesprekken.

Daarnaast is het een instrument om bij dilemma's, beleidsvragen telkens weer de beweging terug te maken naar de vraag : waar gaat het eigenlijk om – wat betekent het voor onze bewoners – en hoe verhoudt de vraag zich tegenover onze visie – conflicteert dit of schuurt het ergens – waar moeten we ons weer verder ontwikkelen?

Ook in de bewonersparticipatie komt dit ook terug: de vragen die gesteld worden, de uitgesproken wensen worden ook in dit kader besproken. Als we een gewoonte veranderen, wat betekent het dan voor ons – individueel en als geheel? Wat betekent het voor Titurel – en is dat wat we samen willen? Het maakt ons allen bewust dat alles wat er gedaan wordt, welke keuze we ook maken, het impact heeft op het geheel.

Daarnaast is het een instrument om bij dilemma's en beleidsvragen telkens weer de beweging terug te maken naar de vraag : waar gaat het eigenlijk om – wat betekent het voor onze bewoners – en hoe verhoudt de vraag zich tegenover onze visie – conflicteert dit of schuurt het ergens – waar moeten we ons weer verder ontwikkelen?

Ook in de bewonersparticipatiegroepen komt dit terug: de vragen die gesteld worden en de uitgesproken wensen, worden ook in dit kader besproken. Als we een gewoonte veranderen, wat betekent het dan voor ons – individueel en als geheel? Wat betekent het voor Titurel – en is dat wat we samen willen? Het maakt ons allen bewust dat alles wat er gedaan wordt, welke keuze we ook maken, impact heeft op het geheel.

2.3 Leidraad voor een goed gesprek

Ondanks de krappe arbeidsmarkt gaat Titurel zorgvuldig te werk bij het aannemen van nieuwe medewerkers. Een van de aspecten die daarbij een belangrijke rol speelt, is of zij zich kunnen vinden in de visie van Titurel en de waarden van waaruit Titurel zorg biedt. Titurel realiseert zich dat het inwerken van nieuwe medewerkers ook een “groeien in” en vertrouwd worden met de visie van Titurel betekent.

Vanuit dat perspectief is een evaluatief gesprek met een leidinggevende niet alleen een gesprek over de vraag of iemand de competenties bezit om goede zorg te bieden. Een evaluatief gesprek biedt ook de mogelijkheid om met elkaar te onderzoeken of de medewerker zich op zijn plek voelt bij Titurel en of Titurel het gevoel heeft dat de medewerker hier op zijn plek is. Daarbij gaat het erom meer zicht te krijgen op kwesties zoals: passen de visie op zorg van Titurel en de visie op zorg van de medewerker bij elkaar? Hebben Titurel en de medewerker dezelfde gedachten over wat goede zorg is? Kan de medewerker zich professioneel en persoonlijk vinden in de visie van Titurel en vanuit deze visie reflecteren op zijn professionele handelen?

Als basis voor dit gesprek is er een “leidraad voor een goed gesprek” tussen leidinggevende en medewerker ontwikkeld. De leidraad voor een goed gesprek is een uitvloeisel van het visieproces en zorgt ervoor dat de visie van Titurel voortdurend onderwerp van gesprek blijft. Deze leidraad wordt in het komende jaar verder geïmplementeerd.

3. Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt

Het is de basis van onze visie: wij zien de mens, en dus onze bewoners, primair als een sociaal wezen dat deel uitmaakt van een groter geheel en alleen tot ontwikkeling kan komen in interactie met anderen. De basis van onze visie, en dus ook van onze werkwijze: de begeleiding die wij bieden kan – voor de meeste van onze cliënten – dan ook niet los gezien worden van zijn omgeving, van de groep waarin hij woont, van zijn familie, betekenisvolle anderen en de bredere context.

Wij gaan er dan ook vanuit dat goede zorg bestaat uit een individueel proces, nauw afgestemd op de persoon, maar daarnaast óók ondersteuning biedt aan de bewoner in zijn context. In de begeleiding die wij bieden zetten wij om die reden dan ook sterk in op de woongroep – de eerste leefomgeving van de bewoner.

De leefomgeving waarin je je thuis voelt, het klimaat, hoe je met elkaar omgaat, de sfeer, de gewoontes, wat je samen doet en wat je níét deelt met je mede bewoners; kortom waar jij je het meest thuis bij voelt – het is verschillend voor iedereen.

Met de groei van Titurel krijgen we de mogelijkheid om, binnen het grotere kader, leefgroepen met een verschillend karakter, met een eigen dynamiek te organiseren, zodat iedereen – ieder cliëntprofiel – zo goed mogelijk tot zijn recht komt, en zo goed mogelijk antwoord krijgt op zijn zorgvraag. Zo kunnen we ‘het groepsgebeuren’ individualiseren; een omgeving scheppen waarin de individuele cliënt zich niet hoeft aan te passen aan de groep, maar waarin de groep zich aan kan passen aan het individu.

In dit hoofdstuk beschrijven we eerst de ontwikkeling van de verschillende leefgroepen – op basis van de bundeling van de uitkomsten van de individuele zorgevaluaties, daarna de ontwikkelingen in de werkgebieden, we staan stil bij de ‘groep overstijgende’ aandachtspunten uit de zorgevaluaties en delen tot slot de ontwikkeling in (één van de stappen) het individuele zorgproces.

3.1 De leefgroepen

Jaarlijks evalueren we samen met de cliënt en diens netwerk de zorg van het afgelopen jaar – wat ging goed, welke doelen zijn gehaald, wat vraagt er komend jaar meer aandacht en waar moet er bijgesteld worden.

We voegen de uitkomsten van de persoonlijke evaluaties van elke bewoner op groepsniveau samen, met als doel gemeenschappen te vinden die ons mogelijk informatie verschaffen waaraan we meer aandacht moeten besteden.

Hoogerheide - Lohengrin

In Hoogerheide, op Lohengrin, onderscheiden we drie woon/leefgroepen, te weten: de groep van vijf, de tussengroep en de groep van tien. Elke groep heeft zijn bewonersprofiel, zijn eigen dynamiek en de daarbij horende aandachtspunten en zorgvragen.

Groep van vijf

In deze groep zijn de bewoners redelijk zelfstandig, de begeleiding is altijd in de nabijheid voor ondersteuning, naar behoefte van de bewoners.

De bewoners ontbijten en koken een paar dagen per week samen. Twee maal per week is er extra begeleiding aanwezig die hen ondersteunt bij de (grotere)huishoudelijke taken zoals schoonmaken, hun kamer op orde houden en de boodschappen doen. De bewoners van deze groep zoeken medebewoners in de andere huiskamers op en vragen om hulp bij de begeleiding als ze daar behoefte aan hebben.

De groep van vijf is onderling erg hecht en vindt het wonen met elkaar prettig, daarom zouden ze in de toekomst ook graag samen blijven. Er zitten verschillende bewoners in de groep die heel vertrouwd zijn met de manier van samenwonen bij Titirel en de waarde van gezamenlijkheid, dagritme en jaarfeesten. Ze dragen dat ook uit in de andere groepen op Lohengrin en in de werkgebieden.

Voor de bewoners in deze groep liggen de meeste hulpvragen op het gebied van het sociaal functioneren, de lichamelijke verzorging en het praktisch functioneren. Het onderhouden van contacten met familie en vrienden is een belangrijk aandachtspunt.

Tussengroep

De bewoners van de tussengroep zijn 'de jongeren van Titirel'. Bij hen ligt de nadruk op het ontwikkelen van vaardigheden. Leren zelfstandiger te worden is een belangrijk thema in de doelen. Een aantal van deze bewoners hebben de potentie door te groeien naar zelfstandig(er) wonen en leven.

Groepsdynamisch is deze groep volop in beweging: er wordt veel geoefend met – voornamelijk sociale – vaardigheden. Het (groepsdynamisch) sociaal functioneren, hoe je met elkaar omgaat en de waarden en normen die daarbij belangrijk zijn en het samen regelen en uitvoeren van het huishouden, zijn essentiële thema's voor de groep. De opvoedende rol van de pedagogische begeleiders is hierin aanzienlijk, zoals het aanleren van het rekening met elkaar houden en naar elkaar luisteren. Het is een groep met bewoners die geprikkeld en uitgedaagd moet worden door de begeleiders om deel te nemen aan groepsactiviteiten of –uitstapjes. Bewoners vinden het leuk en betekenisvol, maar het lukt ze niet het zelf op te pakken.

Daarnaast zie je dat op sociaal vlak veel ondersteuning gevraagd wordt om het contact met familie en vrienden te onderhouden. De bewoners zijn met name gericht op de wereld buiten Titirel. Ook als het gaat om werk, komt vanuit deze groep de meeste vraag naar scholing, vrijwilligerswerk en betaald werk buiten Titirel, naar voren.

Groep van 10

De bewoners van de groep van 10 zijn een gemêleerde groep en hebben geen eenduidig profiel wat betreft leeftijd, begeleidingsvraag of langere termijn perspectief. Hun doelen zijn verschillend: bij oudere bewoners ligt veelal de nadruk op het vasthouden van vaardigheden. Bij de jongere bewoners zijn de doelen veelal gericht op verdere groei, voor sommigen mogelijk naar zelfstandiger wonen en leven. De jongere bewoners zitten hier op hun plek, omdat de groepsdynamiek van de 'jongerengroep' hen niet past qua interactie en zorgvraag. Deze groep geeft hen de ruimte zich 'staande te houden' en te participeren in het groepsproces.

De groepsdynamiek in de groep is een uitdaging omdat de groep heel divers is. De begeleiding van de groep is met name gericht op het sociaal functioneren, het met elkaar wonen en de waarden en normen die daarbij gelden in het dagelijks leven. De opvoedende rol van de pedagogische begeleider is daarbij voortdurend nodig, om zorg te dragen voor gezelligheid, samenhang en respectvolle omgang met elkaar.

Thema's die meer nadruk krijgen in deze groep zijn seksualiteit, persoonlijke verzorging en praktisch functioneren. Daarnaast is 'Sociale media en veiligheid' een belangrijk thema gebleken in het afgelopen jaar.

Putte – Soltane

Op onze locatie in Putte, Soltane, zijn er twee leefgroepen die hun eigen dynamiek en specifieke zorgvraag hebben. Elke leefgroep heeft een eigen woonkamer, de Boskamer en de Kasteelkamer, waarbij de woonsfeer ondersteunend is aan de zorgvraag van de bewoners. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met één vast team per leefgroep.

Boskamer

Voor de bewoners van deze groep ligt de nadruk op het zoveel als mogelijk behouden van vaardigheden en zelfstandigheid. De insteek is “samen doen”, waarbij de bewoner een taak zo veel mogelijk zelf uitvoert en de begeleider helpt waar nodig. Het gaat daarbij om taken op de groep zoals tafel afruimen of de eigen kamer schoonhouden of de persoonlijke verzorging. Voor medewerkers is hierin het werken volgens de Tripel-C methodiek helpend/ verhelderend geweest.

Deelname in de werkgebieden buiten de groep draagt ook bij aan het zo zelfstandig mogelijk werken en aan het in stand houden of uitbreiden van de motorische vaardigheden en lichaamsbeweging.

Voor de bewoners is een gestructureerd (en voorspelbaar) dagritme belangrijk en de nabijheid (presentie) van een begeleider essentieel. De begeleider geeft aandacht aan de bewoner, nodigt hem/haar uit iets te doen of juist te laten, biedt een activiteit aan en/of stuurt gedrag bij.

Onvoorwaardelijke acceptatie van de bewoner als persoon ondanks zijn of haar soms ongewenste gedrag is het meest cruciale uitgangspunt in de begeleiding.

Een aantal bewoners hebben voorheen (veel) gedragsproblemen laten zien. Dat blijft een aandachtspunt en verschilt per periode. De invloed van een gebeurtenis in het leven van de bewoner of de verandering van seizoenen kunnen van invloed zijn.

Met ondersteuning van de orthopedagoog en de Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) worden veel gedragsproblemen nu beter gemonitord, omdat er signaleringsplannen zijn voor de betreffende bewoners. Daardoor worden signalen van onrust of onvrede eerder opgemerkt door de begeleiders en kan er op tijd worden geanticipeerd of ingegrepen met een passende interventie.

De scheiding van de twee groepen binnen Soltane heeft de bewoners van de Boskamer goed gedaan. Er is meer rust gekomen en de omgeving is prikkelarder geworden door een verminderde aanwezigheid van de andere bewoners van Soltane. Bewoners kunnen soms nog wel last hebben van elkaar en overprikkeld raken. Zo heeft één bewoner het afgelopen jaar soms voor veel onrust gezorgd door wegloupedrag. Deze bewoner is eind 2019 verhuisd, de situatie is nu stabiel.

Op personeelsgebied is het een grote winst, voor de bewoners en het team, dat er relatief weinig verschuivingen in de bezetting zijn geweest. De gezichten die bewoners zien, zijn steeds hetzelfde.

Ook een stukje medische (verpleegkundige) kennis wat in het team is ingebracht is een voordeel m.b.t. de persoonlijke verzorging en signalering van lichamelijk (dis)functioneren.

Er is geïnvesteerd in het ondersteunen van de pb'ers zodat zij zoveel mogelijk de regie behouden en ondersteund worden door andere disciplines. Hierdoor zijn lijntjes kort, maar blijft de regie bij één persoon. Ook in het contact naar het netwerk van de bewoners is geïnvesteerd.

Kasteelkamer

De kasteelkamer is een gemêleerd gezelschap, zowel wat betreft de samenstelling(man/vrouw), als de leeftijd en de hulpvragen. Voor veel bewoners in de kasteelkamer geldt dat ze al langere tijd bij Titurel wonen. Hun eigen geschiedenis in combinatie met die van Titurel koesteren ze. Ze willen als groep graag rust en stabiliteit om hen heen en hebben daarnaast hun individuele ondersteuningsvragen. Maar de algemene strekking is het belang van een goed leven hebben met elkaar en mogen zijn wie je bent.

De bewoners vinden het fijn om onderdeel te zijn van een groep, maar vinden het ook lastig om in de groep te passen. Velen zijn sociaal zwak en hebben hier echt de ondersteuning van de begeleiders bij nodig. De begeleiding heeft een belangrijke sturende rol in hoe je met elkaar omgaat en samenleeft. Ze fungeren als rolmodel waarin bewoners volgend mogen en kunnen zijn. Humor en nabijheid zijn belangrijke aspecten in de begeleiding.

Voor de meeste bewoners in deze groep ligt de nadruk op het behoud van vaardigheden en de eigen regie en het onderhouden van het sociale netwerk binnen en buiten Titurel. Begeleiding biedt ondersteuning, opvolging en activering voor het individu en de groep als geheel. Voor de jongeren van de groep gaat het om het behouden én ontwikkelen van vaardigheden om zichzelf zo te kunnen ontplooiën als individu en als groepsgeenoot.

De bewoners hebben op Titurel hun werk en maken ook de stap naar activiteiten buiten Titurel. Dit gaat dan om (vrijwilligers)werk, hobby's of andere sociale contacten. Zij worden hierin ondersteund en er wordt samen richting gegeven. Omdat ze vaak moeite hebben met zelf opstarten of op gang blijven, is activering door de begeleiders nodig,

Er is veel veranderd voor de bewoners van de kasteelkamer in de afgelopen jaren, omdat het oude, bekende en veilige langzaam veranderd is, dit is met momenten erg moeilijk voor hen geweest.. Het is belangrijk voor de groep geweest dat ze hierin bevraagd en gehoord zijn. Ze zijn een actief onderdeel geweest van het proces. De manier van huisavond houden is hierop aangepast.

Veel van deze bewoners hopen oud te mogen en kunnen worden op Titurel. De ouder wordende bewoner is daarom een thema voor de groep én het team waarin ze zich steeds meer gaan verdiepen, het brengt immers de nodige gezondheids- en ondersteuningsvragen met zich mee.

De werkgebieden

Het gezamenlijk werken neemt bij Titurel een belangrijke plaats in: werk is – anders dan 'dagbesteding' – een belangrijke bron van zingeving en zelfwaardering. Wij zien 'werk' breder dan het ambachtelijk werk; ook de vele zorgtaken – in de keuken, het zorgen voor de dieren en het buitenonderhoud en het werken aan persoonlijke ontwikkeling, brengen we onder bij de organisatie van de werkgebieden.

Binnen het werk vinden we het belangrijk om betekenis te creëren door acht dagdelen per week samen zinvol werk te doen, waarin de deelnemers zoveel als mogelijk een bijdrage leveren aan de gemeenschap binnen of buiten Titurel. Ons streven daarbij is dat de deelnemers, passend bij hun mogelijkheden, hun vakmanschap ontwikkelen en deelvaardigheden leren.

Het werkrooster van de werkgebieden was begin 2019 niet optimaal. Sommige deelnemers kwamen niet genoeg tot hun recht en voor de deelnemers en werkgebiedleiders was de groepssamenstelling te divers qua niveau en interactie van de deelnemers onderling.

Vanuit de uitgangspunten van Triple -C¹ is de indeling kritisch onder de loep genomen en de mogelijkheden verkend hoe we de werkgebieden beter in kunnen delen. Daarin is met name gekeken naar de grootte van de groep, de matching tussen deelnemers qua niveau en interactie en de zorgbehoeften van de deelnemers.

¹ Deelnemers ervaren het gewone leven aan de hand van een dagprogramma dat bestaat uit betekenisvolle activiteiten op het de competentiegebied Werk/Scholing.

De groepssamenstelling van de diverse werkgebieden is evenwichtiger gemaakt op basis van de gezamenlijke verworven inzichten. Dat heeft geleid tot meer rust in de groep, waardoor er meer werkplezier en aandacht voor elkaar en het werk is. Voor de balans tussen de individuele en gezamenlijke behoefte aan begeleiding is de aanwezigheid van een vrijwilliger per werkgebied een belangrijke aanvulling.

Zo is langzaam een proces ontstaan waarbij de competenties en wensen/behoefte van de deelnemers nog beter tot hun recht komen. We brengen de specifieke competenties van onze deelnemers binnen de werkgebieden meer in kaart, rekening houdend met hun wensen en behoeften. Vervolgens onderzoeken we hoe we onze deelnemers het beste kunnen ondersteunen in het aanleren van deelvaardigheden die nodig zijn binnen een werkgebied zoals dierverzorging eten bereiden of houtbewerking.

Werken aan vaardigheden en vakmanschap vraagt tijd en is iets waar we stap voor stap naar toe werken als 'stip aan de horizon'.

3.2 Uitkomsten individuele zorgevaluaties gebundeld voor heel Titurel

Er zijn het afgelopen jaar diverse thema's en onderwerpen naar voren gekomen vanuit de diverse groepen die om gezamenlijke aandacht vragen. Deze zijn:

- Thema relaties en intimiteit. M.b.t. dit thema zijn er regelmatig expliciete maar ook veel "onuitgesproken vragen" vanuit bewoners, over bijvoorbeeld seksualiteit. Met alle drie de zorgteams zijn hier drie thema bijeenkomsten over geweest om het thema en mogelijke taboes bespreekbaar te maken en te inventariseren welke vragen er spelen. Medewerkers hebben handvatten en inzichten gekregen om dit thema bespreekbaar te maken met bewoner(s). De PB'ers hebben inmiddels met diverse bewoners over dit onderwerp gesproken en daarbij gebruik gemaakt van voorlichtingsmateriaal, bijvoorbeeld een speciaal kwartetspel.
- Bewustwording bij persoonlijk begeleiders/ medewerkers als het gaat om het betrekken van het netwerk van de bewoner blijft een voortdurend aandachtspunt. Het gaat hierbij om de verbaal, sociaal en/of digitaal zwakkere bewoners te ondersteunen om meer van hun leven op Titurel te delen met hun netwerk. Bijvoorbeeld via Whatsapp of een andere app of het versturen van beeldmateriaal naar ouders. Het onderwerp is in de teams besproken en wordt opgepakt door PB'ers. Het vraagt maatwerk voor de bewoner en zijn/haar ouders of netwerk.
- Gezondheid is een blijvend thema, zowel fysiek (voeding, bewegen) als psychisch (computergebruik, overprikkeling / overvraging). Er zijn diverse initiatieven geweest waarbij steeds meer wordt aangesloten bij sportevenementen in de regio. Er wordt geïnvesteerd in wederzijdse kennismaking en een goed contact met de huisartsen en specialisten. De AVG wordt, in samenwerking met Stichting Zuidwester, vaker ingezet en komt een aantal keer per jaar langs voor huisbezoek, wat minder belastend is voor bewoner(s). Vraaggericht worden voedingsdeskundigen of andere specialisten m.b.t. fysieke en psychische gezondheid ingezet.
- Persoonlijke verzorging is een blijvend thema. Het wordt nu breder gedragen in de teams waarbij de verantwoordelijkheid om bewoners te blijven aanspreken, stimuleren en ondersteunen, steeds beter wordt opgepakt. Het is en blijft een regelmatig terugkomend thema in de overleggen.

- Zinvol werk. Voor de jongere bewoners, waar het passend is, onderzoeken we wat de mogelijkheden zijn om een opleiding te volgen of om ervaringen op te doen buiten Titurel; bijvoorbeeld door het doen van vrijwilligerswerk, betaald werk of dagbesteding. Dit organiseren is vraaggericht en maatwerk. Er is ook contact met het UWV en diverse opleidingsinstituten om eventuele scholing voor de jongere bewoners te faciliteren.
- Blijvend onderwerp is het betrekken van de expertise van externe behandelaars /deskundigen. Specialisten en de orthopedagoog worden in de teams uitgenodigd om hun expertise te delen en uitleg te geven over aandoeningen/syndromen.
- Met alle bewoners zijn gesprekken gevoerd met betrekking tot hun woonwensen (waar zie je jezelf wonen en wie zie jij als buurman) voor de nieuwbouw; het is een eerste inventarisatie. Ook hun netwerk (waar mogelijk) is hierop bevraagd.

3.3 Aanpassing van het individuele zorgproces

Binnen Titurel bereiden we de evaluatie in het team, samen met de betrokken medewerkers, voor: voordat het evaluatiegesprek met de bewoner en (in de meeste situaties) zijn netwerk plaatsvindt, bespreken we met collega's de begeleiding van de bewoner in een teamvergadering – we noemen dit de beeldvorming.

Met het complete zorgteam van de leefgroep van de bewoner staan we jaarlijks stil bij de bewoner met als doel om, los van de waan van de dag even afstand te nemen om weer écht goed te kijken: wie is de bewoner eigenlijk, wat is belangrijk voor hem/haar, wat zijn de ontwikkelingen van het laatste jaar, de gerezen vragen, de uitdagingen in de begeleiding? Daarnaast leggen we op dat moment ook de focus op onszelf: welke zorg bieden wij, hebben we steken laten vallen, wat hebben wij, als team, nodig om deze bewoner de goede zorg te bieden? De beeldvorming heeft dus de functie van een gezamenlijk nadenken over de bewoner en ons eigen handelen, om van daaruit samen met de bewoner en/of diens netwerk het gesprek aan te gaan.

In 2018 vond de beeldvorming van de bewoner in teamverband plaats.

Uit de evaluatie – we beschreven het al in de vorige kwaliteitsrapportage- bleek dat er soms belangrijke informatie miste: van de bewoner, van het netwerk, van anderen dicht bij de bewoner , zodat we ons minder goed konden voorbereiden op het evaluatiegesprek zelf.

Vanuit die vaststelling werd een nieuwe opzet uitgewerkt – een gezamenlijke voorbereiding van de beeldvorming met de bewoner – die in het najaar 2018 in gang werd gezet.

Invoering nieuw format

Tegelijkertijd met de implementatie van een gezamenlijke voorbereiding van de beeldvorming met de bewoner, werd een nieuw format voor de beeldvorming opgesteld; aansluitend bij de Tripel- C methode en de invoering van het nieuwe cliëntdossier, Ons®. Nadat dit vernieuwde format in november en december uitgetoetst werd in de drie zorgteams, zijn we in januari 2019 overgestapt op het nieuwe format.

Implementatie nieuwe werkwijze

In alle zorgteams, de teams van de beide locaties en de werkgebieden, is het format tijdens de teamvergadering geïntroduceerd. Bij de start van de nieuwe werkwijze bleken m.n. de verbinding tussen bewoner en beeldvorming en de diversiteit van de input moeilijke punten. De vraag rees hoe de bewoners te betrekken bij de beeldvorming als hij/zij verbaal niet sterk is of een korte spanningsboog heeft. Ook over de aan- of afwezigheid van de bewoner zelf bij de beeldvorming

kwamen vragen naar voren zoals: moet de bewoner er altijd bij zijn en welke functie heeft de aanwezigheid van een bewoner?

Daarnaast was de vraag hoe je alle stukjes informatie – van bewoner, ouders, familie, extern werk, vrijwilligers werk, enz. – gebundeld krijgt tot een compleet/overeenkomstig beeld.

Al snel werd duidelijk dat we niet konden werken vanuit een vastgesteld kader. Het uitgangspunt is “wat is goed voor de bewoner zelf”, dus maatwerk.

Werkwijze geëvalueerd: aandachts- en verbeterpunten

In het laatste kwartaal van 2019 werd in de verschillende teamvergaderingen stil gestaan bij de werkwijze rondom de beeldvorming en werden de volgende aandachts- en verbeterpunten benoemd:

- De beeldvorming voorbereiden met de bewoner is maatwerk, waarbij de creativiteit van de begeleiding wordt gevraagd. Bijvoorbeeld bij bewoners die verbaal niet sterk zijn, om hun stem toch te laten klinken. Dit maatwerk en creativiteit mag nog meer onderzocht worden en ingezet worden tijdens de voorbereiding. Bij de verbaal sterkere bewoners ligt de nadruk meer op het doorvragen en ook het stellen van kritische vragen. De beeldvorming vraagt voorbereiding van alle teamleden.
- Bij de uitvoerende fase is de aan- of afwezigheid van de bewoner zelf tijdens de beeldvorming nog niet altijd even helder, zoals welke rol de bewoner in de bespreking speelt of de duur van zijn/haar aanwezigheid. De aanwezigheid van de bewoner kan maken dat begeleiders minder kritisch of open zijn. De eigen leervragen komen dan minder aan de orde. Dit is een aandachtspunt voor de komende periode. De ervaring leert dat wanneer er tijdens de voorbereiding met de bewoner zelf al kritische vragen worden besproken, dit ook de ruimte geeft dat tijdens de bespreking te doen.
- Met betrekking tot het verslag: het is belangrijk dat de levensgeschiedenis van de bewoner behouden blijft, zowel het feitelijke deel, als het eigen levensverhaal van de bewoner. Daarnaast is het bij het uitwerken van de beeldvorming belangrijk dat het leesbaar is voor de bewoner zelf. Het advies is dat het levensverhaal het verhaal van de bewoner en zijn/haar beleving is en in de ik-vorm wordt geschreven. Daarnaast is er de feitelijke levensbeschrijving.
- De uitkomst van de beeldvorming wordt meegenomen naar het evaluatiegesprek. Gebleken is dat als de beeldvorming goed voorbereid wordt met de bewoner, de bewoner minder zenuwachtig is voor het evaluatiegesprek en dat leidt tot een goed gesprek met elkaar.

4. Bouwsteen 2: de betrokkenheid en ervaringen van cliënten

Wij proberen, bij alles wat we doen de bewoners zo veel mogelijk te betrekken: of het nu gaat over de keuze van de maaltijden, de inrichting van de woonkamer, de medewerkers die we werven, de keuzes die we maken bij het ontwerp van de nieuwe huizen of de invulling van de vakantie.

We gaan ervan uit dat voor onze bewoners Titurel een thuis is en die willen we, op basis van hun wensen en behoeften, zo goed mogelijk vorm geven. Met hun inbreng op maat, rekening houdend met hun mogelijkheden.

Dat doen we in de individuele gesprekken, in de zorgevaluaties, in de huisavonden, in de weekafsluiting. In de vakantiegroepen, waar de vakantie samen met de bewoners vorm wordt gegeven, tijdens het koffie drinken waar er onderhandeld wordt wat er vanavond op TV gekeken wordt, of tijdens de het avondeten waar gebrainstormd wordt over wat er in het weekend gegeten wordt.

En daarnaast, tijdens de ‘officiële’ bijeenkomsten, waar we samen met de bewoners die verbaal wat sterker zijn, onderwerpen uit de vanzelfsprekendheid van alledag tillen en daar samen over praten.

4.1 De huisavonden

Wekelijks wordt er op elke locatie een huisavond met de bewoners georganiseerd.

Iedere groep, iedere huiskamer, heeft zijn eigen huisavond. In deze huisavond komen algemene punten terug die voor iedere groep hetzelfde zijn – en dat varieert van de vraag van een bewoner aan zijn medebewoners of de fietsen beter weggezet kunnen worden in de fietsenstalling, tot een inventarisatie wat iedereen gaat doen in het weekend of de mededeling dat er een mogelijk nieuwe bewoner langskomt om kennis te maken. Daarnaast komen er steeds meer punten en thema’s aan bod toegespitst op ieders groep. Dit maakt dat de huisavond ook een onderlinge dialoog is van de bewoners zelf en dat de begeleider meer de rol van ondersteuner neemt.

De huisavond van de Boskamer is er het afgelopen jaar meer uit gaan zien als gezellig koffie drinken met elkaar en tijdens het koffie drinken worden er dingen besproken. Hier is het “officiële tintje” ervan afgegaan.

In het afgelopen jaar hebben we in de huisavonden een veranderende vraag gemerkt vanuit de bewoners. Iedere (woon)groep bleek eigen thema’s/bespreekpunten te hebben waar ze het met elkaar uitgebreider over wilden hebben. Een aantal bewoners gaven hierbij bijvoorbeeld aan dat ze dingen met hun eigen – kleinere- groep wilde bespreken.

Evaluatie van de huisavonden

Soltane

De bewoners zijn blij met de huisavond, ze voelen zich gehoord en vinden het fijn op de hoogte gehouden te worden van wat er zoal binnen en buiten Titurel speelt. Ze vinden het positief dat ze eigen onderwerpen kunnen aandragen om te bespreken en dat ze ook vaak een terugkoppeling krijgen over wat besproken werd. De huisavond wordt duidelijk gekaderd, of zoals een bewoner het verwoordt “er wordt kort en duidelijk gepraat in plaats van heel lang praten met elkaar”. Het is niet mogelijk dat altijd dezelfde medewerker de huisavond begeleidt, dat zou wel fijn zijn, benoemt een bewoner, waarop een andere bewoner toevoegt dat het “ook leuk zou zijn als er bijvoorbeeld lekkere koeken of chocolade worden neergezet”.

Lohengrin

Aan de bewoners van Lohengrin vroegen we over de huisavond: wat gaat er goed, wat kan er beter? Heeft de huisavond voor jou meerwaarde?

De bewoners vinden de huisavonden prettig omdat je vele onderwerpen samen kunt bespreken. Soms is het lastig wanneer iets algemeen wordt besproken of gezegd, “dat je je toch persoonlijk aangesproken voelt”. Een bewoner, die niet deelneemt aan een van de bewonersparticipatiegroepen, zou het prettig vinden wanneer daarvan in de huisavond verslag wordt gedaan. Als er maar weinig punten op de agenda staan, wordt de huisavond wel eens overgeslagen, “dan moet je langer wachten als je zelf toch een punt had om te bespreken, dat is soms wel jammer” vinden enkele bewoners.

4.2 Bewoners participatie groepen

We startten in 2017 met één bewonersparticipatie groep en in 2018 kwam de volgende groep erbij. De twee groepen, elk op eigen niveau en met hun eigen dynamiek, met elke drie weken een bijeenkomst, zijn ondertussen een vaste waarde geworden.

Deze twee groepen vertegenwoordigen een groot deel van de totale bewonersgroep van Titurel. In de basis bespreken we dezelfde punten met de twee groepen, maar op een verschillende wijze. De ene groep is meer gebaat bij herhaalde uitleg en een aantal terugkerende thema's. De andere groep heeft meer eigen inbreng en draagt soms zelf nieuwe thema's aan, waarbij er op de onderwerpen wat dieper wordt ingegaan, ook los van de directe ervaringen van de bewoners zelf.

De onderwerpen die in de loop van 2019 aan bod zijn geweest, zijn divers. Sommigen thema's komen vaker langs:

- vakanties - hoe we die invullen met activiteiten of wat we met de gezamenlijke bewoners vakantie gaan doen;
- personeel - waarbij bewoners hun zorgen delen over medewerkers die weggaan of nieuwe medewerkers die moeten worden ingewerkt;
- zaken die te maken met wat zich in en om huis van de woongroepen en werkgebieden afspeelt: de oprijlaan, het fietsenhok en de fietsen, hoe we om gaan met spullen van Titurel, hoe we omgaan met de dieren;
- vragen rond de (stand van zaken van de) nieuwbouw.

Daarnaast:

- Er staan terugkerende evaluaties op de agenda, zoals van de kerst-activiteiten of de familiedag: hoe is de ervaring van iedereen geweest en wat zijn de aandachtspunten voor het komend jaar?
- De bewoners worden geïnformeerd en 'meegenomen' in de ontwikkelingen op Titurel die indirect raken aan de zorg, zoals de audits en inspecties, maar ook over hoe we de toekomst van Titurel vorm willen geven en wat dat betekent.

De dynamiek in de woongroepen is een thema dat, in diverse onderwerpen, regelmatig naar voren komt. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over hoe om te gaan met de drukte in de groep of wat je doet wanneer er even geen begeleiding is in de ochtend. Maar ook hoe je positief naar elkaar kunt blijven of hoe je het beste reageert als iemand regelmatig te laat komt. In de participatiegroepen wordt dan uitleg gegeven en samen gesproken over wat het betekent om samen te leven; hierdoor ontstaat er vaak inzicht, begrip en meer ruimte voor elkaar.

Reacties van diverse bewoners over de twee bewoners participatie groepen in een kort interview:

- Waarom is de bewonersparticipatiegroep belangrijk voor jou?
 - Je hebt inspraak en er wordt iets mee gedaan;
 - Je gehoord voelen, je mening mogen zeggen, dat je dingen voor elkaar krijgt en ook de gezelligheid;
 - We bespreken verschillende dingen en zoeken ook oplossingen met elkaar;
 - Je krijgt duidelijkheid over regelingen, bijvoorbeeld;
 - Nieuws horen over hoe het gaat met de bouw en of ze binnenkort starten;
 - Je gehoord voelen als jij of de groep zich ergens zorgen over maakt of vragen heeft;
 - Betere uitleg krijgen over dingen of als je zelf geen antwoord hebt.

- Wat is belangrijk voor de bewonersparticipatiegroep?
 - Dat het over *alle* bewoners van Titurel gaat in de besprekingen;
 - Dat iedereen op zijn eigen manier betrokken is bij gezamenlijke activiteiten, bijvoorbeeld het kerstspel;
 - Respectvol met elkaar om gaan in de bespreking;
 - Dat het over dagelijkse dingen gaat waar iedereen mee te maken heeft zoals het fietsenhok, de bewonersvakanties of de werkgebieden;
 - Dat bewoners betrokken zijn bij het aannemen van nieuwe pedagogisch begeleiders, bijvoorbeeld tijdens de informatiebijeenkomst of bij het 'meedraaien' op de groep, en dat hun mening meetelt;
 - Dat je samen en oplossing zoekt en als het niet werkt dat je samen verder zoekt;

4.3 De cliëntenraad

De cliëntenraad is, wat betreft samenstelling, een cliëntvertegenwoordigersraad met een eigen karakter en dynamiek.

De cliëntenraad kwam in 2019 zeven keer bij elkaar, waarbij een veelheid aan onderwerpen over wat er leeft binnen en buiten Titurel - in de breedste zin van het woord – besproken.

De raad hecht eraan om naast haar formele rol, het benutten van het advies- en instemmingsrecht, ook inhoudelijk mee te denken. Kwaliteit is hierbij een belangrijk thema. In 2019 werd onder andere een wijziging van de algemene voorwaarden van Titurel besproken en werd in samenspraak met de cliëntenraad de keuze voor een tool voor het cliënttevredenheidsonderzoek gemaakt. Ook in de totstandkoming van het visieboekje was de cliëntenraad een betrokken partij. Bij de besprekingen met de architect en aannemer voor de ontwikkeling van de (nieuwbouw) accommodatieplannen sluit steevast een lid van de cliëntenraad aan.

In mei 2019 heeft mevrouw Janneke Janssen van Zorgbelang een werkbezoek gebracht aan Titurel; zij fungeert als onafhankelijke klachtenfunctionaris – bij dit bezoek sloot ook een lid van de cliëntenraad zich aan.

Halverwege 2019 vond een gezamenlijk overleg plaats tussen een afvaardiging van de raad van toezicht en de cliëntenraad. Tijdens dit overleg werden onder andere de ontwikkelingen binnen de cliëntenraad, de ontwikkelingen in de zorg, de zorgdifferentiatie en, vanzelfsprekend, de accommodatieontwikkelingen besproken.

Tijdens de jaarlijkse familiedag, die plaatsvindt in september, heeft de cliëntenraad de gelegenheid genomen een kort vragenformulier onder de aandacht te brengen van de familie en het netwerk van de bewoners. Hierin werd met name gepeild naar de mogelijkheden om in contact te treden met de cliëntenraad, of er interesse is voor een informele (maandelijkse) ontmoetingsochtend en hoe de familiedag gewaardeerd wordt. Ook werd er gevraagd naar kandidaten voor toetreding tot de cliëntenraad. Mede naar aanleiding van de resultaten van het vragenformulier is afgesproken in 2020 informele ontmoetingsochtenden te gaan organiseren.

4.4 Klachten

In 2019 hebben we wederom geen formele klachten ontvangen. De klachtenfunctionaris voor Titurel – wij hebben hierover afspraken met Zorgbelang - is niet benaderd voor vragen of problemen. Bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris kunnen de bewoners terecht voor advies of bemiddeling als een klacht binnen Titurel niet tot ieders tevredenheid opgelost kan worden.

In mei is de nieuwe klachtenfunctionaris op bezoek geweest bij verschillende bewonersparticipatiegroepen voor een kennismaking, hierbij sloot ook een lid van de cliëntenraad aan. De bewoners en medewerkers hebben uitgebreid en vol trots toelichting gegeven over Titurel en haar ontstaansgeschiedenis. Het was een fijne kennismaking, een wederzijdse klik.

Uit het jaarverslag: “Titurel zet op veel manieren in op cliëntenparticipatie. Dat is verweven in hun dagelijkse aanpak. Ik zag dat dit echt gedragen werd door de bewoners en medewerkers.

Medewerkers staan open om vragen te beantwoorden en onvrede te bespreken maar signaleren deze ook zelf bij de bewoner. De medewerker bespreekt zijn signaal met de bewoner. Samen kijken ze hoe ze kunnen zorgen dat de onvrede weggaat of vermindert. Dit zou een verklaring kunnen zijn dert er geen klachten binnenkomen bij mij.”

Het is belangrijk, ook wanneer er geen klachten zijn, toch in te zetten op de bekendheid van het bestaan van de klachtenfunctionaris. Er zal jaarlijks afgesproken worden hoe dat contact zo goed mogelijk vorm krijgt. Een idee daarbij is om aan te schuiven bij de bewonersparticipatiegroepen op thema.

5. Bouwsteen 3: zelfreflectie en ontwikkeling in teams

We verwoorden het in onze visie: ieder mens heeft de behoefte om zich te ontwikkelen en dat is een proces wat nooit ophoudt. Verandering – ontwikkeling - is een constante.

Dit betekent dan ook dat we, in hoe we de zorg organiseren, voortdurend inzetten op de ontwikkeling, groei van onze medewerkers. Dit doen we in hoe we met elkaar omgaan, hoe we naar 'fouten' kijken, hoe we de teamvergaderingen vorm geven en in de aandacht die we geven aan deskundigheidsbevordering.

We hebben er in 2019 voor gekozen om op diverse vlakken in te zetten en een scholing te organiseren waar álle zorgmedewerkers aan deelnemen. Iedereen start op gelijke voet met de nieuwe kennis waardoor de werkwijze aangepast kan worden, en erover gereflecteerd wordt in de teamvergaderingen.

5.1 Methodiekontwikkeling: intensieve training in Triple-C

Onze visie geeft ons een duidelijk waardenkader van waaruit we het leven op Titurel vormgeven. Onze manier van werken, van de organisatie van de zorg van alledag, biedt een handelingsrichting, maar kan krachtiger weggezet worden.

Vanuit deze wens hebben we gekozen om te werken vanuit Triple-C: een methodiek die nauw aansluit bij onze visie en die concrete handvatten geeft. We kozen ervoor om hier flink op te investeren en alle zorgmedewerkers² uitgebreid te scholen. Voor 2019 stond voor iedereen een tweedaagse training en twee verdiepingsbijeenkomsten op het programma.

We verzorgden de trainingen zelf – deze werd gegeven door onze orthopedagoog die expertise heeft in de methodiek. Dit bood het voordeel dat er direct vanuit de dagelijkse praktijk gewerkt en geleerd kon worden: alle casuïstiek betrof 'eigen bewoners', de gestelde vragen waren tegelijkertijd de vraagstukken die aan de orde zijn in de teams. Een perfecte aansluiting.

De focus van de tweedaagse was om met *alle zorgmedewerkers* te leren denken en kijken naar begeleiding op basis van de uitgangspunten van Triple –C, van daaruit gezamenlijke taal te ontwikkelen. En om de begeleiding volgens het Triple-C 'Behandelhuis' te implementeren en uit te voeren. In alle programmaonderdelen stond de eigen werkcontext centraal.

Triple-C in een notendop

Triple-C is een visie en een methodiek voor de begeleiding en behandeling van mensen met een (verstandelijke) beperking, die daarnaast gedragsproblemen of psychische problemen hebben. De drie C's van Triple-C staan voor cliënt, coach en competentie. Coaches (begeleiders) ondersteunen de bewoners door op basis van een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie samen competenties op te bouwen.

De bewoners ervaren het gewone leven, doordat we:

- uitgaan van hun menselijke behoeften;
- een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie met hen aangaan (relatieopbouw);
- samen werken aan betekenisvolle daginvulling (competentieopbouw);
- anders kijken naar probleemgedrag en de onderliggende oorzaken aanpakken

² alle betrokkenen binnen de organisatie rond het zorgproces

Op interactieve wijze zijn de verschillende Triple-C modellen geïntroduceerd en is er met elkaar betekenis gegeven aan eenieders begeleidings- of werksituatie. Medewerkers hebben daarnaast kennis, inzicht en praktische handvatten gekregen om het 'Triple-C behandelhuis' vanaf het fundament op te bouwen.

In het eerste deel van de tweedaagse stond de vraag centraal 'wat vind jij persoonlijk belangrijk voor bewoners of deelnemers?' Vanuit deze vraag konden de medewerker de relatie leggen met de algemeen menselijke behoeften, de behoeften van bewoners en die van medewerkers.

Na deze verkenning is de focus in de training verschoven naar de denk- en kijkwijze achter het begeleiden. Aan de hand van de menselijke behoeften en de pijlers van Triple-C werden er nieuwe denkbeelden en concepten gecreëerd t.a.v. de kern van de ondersteuningsvraag van elke bewoner /deelnemer.

Tot slot van deze tweedaagse werden alle analyses, interpretaties en reflecties benut om - d.m.v. een dagprogramma - met de praktische uitwerking van de ondersteuningsvraag van elke bewoner te beginnen.



Het Triple-C Behandelhuis:

In juni en oktober zijn er voor elk team verdiepingsbijeenkomsten georganiseerd.

1. De focus van de eerste verdiepingsbijeenkomsten was de ondersteuningsvraag & competentieontwikkeling. Er is stil gestaan bij de gezamenlijke missie: waarom en waartoe werken we vanuit Triple-C binnen Titurel? De gezamenlijke waarden zijn het vertrekpunt in de ondersteuning. Er is samen gekeken naar de competentieontwikkeling van de bewoner of deelnemer. Wat past bij zijn/haar competenties en ondersteuningsvraag binnen de vier gebieden? Wat kan hij/zij zelf doen? En welke taak en verantwoordelijkheid kan hij/zij daarin aan? Er was daarnaast ook aandacht voor de persoonlijke ondersteuningsvraag van de medewerker en de ondersteuningsvraag van het team. Afsluitend is er intervisie geweest aan de hand van een ingebrachte casus waarbij geanalyseerd en gereflecteerd werd vanuit Triple -C werkmodellen.

De vier Triple c competentiegebieden: Zelfzorg; Vrijetijd; Wonen en Werk/scholing



2. De focus van de tweede verdiepbingsbijeekomsten voor de drie teams was “dialoge & drijfveren”;
- Deze bijeenkomst had tot doel om d.m.v. de RUR-begeleidingsstijlen³ te leren inspelen en afstemmen op menselijke behoeften van cliënten en medewerkers. Er is met elkaar besproken wat een dialoog is en er is gezamenlijk stil gestaan bij welke drijfveren er zijn en wat dat betekent voor je werk en je begeleidingsstijl. Om vervolgens zelfonderzoek te doen: wat zijn jouw drijfveren? Dit met als doel te verkennen in hoeverre de medewerker zijn/haar persoonlijke voorkeursstijl kan overbruggen om te kunnen aansluiten bij de behoeften van de bewoner of deelnemer. Er is afgesloten met Intervisie aan de hand van een ingebracht casus waarbij er is gekeken, geanalyseerd en gereflecteerd vanuit Triple-Cc werkmodellen.

In september is er ook een Korte introductie Triple-C methodiek voor Familie geweest waar bewoners en familieleden aan deel hebben genomen. Er is aan de hand van de waarden, uitgangspunten en diverse modellen een introductie gegeven over de Triple-C methodiek. Daarna zijn er vragen beantwoord en is er een onderling gesprek geweest.

Het effect van de trainingsbijeekomsten is op diverse manieren zichtbaar in de begeleiding en in de teams. Binnen de teams zijn de uitgangspunten en Triple-C modellen belangrijke hulpmiddelen bij de bespreking van moeilijke kwesties of vraagstukken rondom de bewoners. Het helpt om anders te kijken en te ‘labelen’ en de behoefte achter het gedrag te zien, waardoor de begeleiding anders kan worden ingestoken. Ook helpt het teamleden elkaar bewuster aan te spreken op onderzoek te gaan naar wat er achter gedrag zit en welke begeleidingsstijl passend is.

Bij het verder vormgeven van de werkgebieden en het werken aan competenties van deelnemers worden de Triple- C uitgangspunten en modellen nadrukkelijk meegenomen. Er wordt binnen de werkgebieden nu een duidelijker onderscheid gemaakt: werk is werk en vrije tijd is vrije tijd. Daarnaast is het werkelijk samendoen van werk of activiteiten (samen 100%) een belangrijke leidraad. Als begeleider neem je het niet over, maar ondersteun je een bewoner/deelnemer het zoveel als mogelijk zelf te doen.

Triple-C is ook voor de aanwezigheid van bewoners bij de beeldvorming van betekenis: er wordt bewuster afgesproken hoe en wanneer een bewoner betrokken is. (zie ook beschrijving beeldvorming binnen het zorgproces in hoofdstuk 3.1).

Reacties van zorgmedewerkers over de Triple-C trainingen:

- De training ging over de bewustwording van hoe de andere te benaderen en je eigen invloed daarin;
- De methodiek is allesomvattend, er wordt naar het team, het “ik” en de bewoner gekeken.
- Wat ik nu anders doe na de training? Me iedere keer afvragen: wat is nu echt de vraag achter de vraag. Waar komt het gedrag nu echt vandaan en wat zit er dwars? En zo proberen te helpen in plaats van alleen te reageren op het gedrag wat ik zie.
- De casussen waren erg boeiend en illustratief voor het theoretische gedeelte.
- Naast de training zelf was het ook interessant om te zien en te horen hoe de andere collega’s er mee omgingen – het intervisie gedeelte - en hoe we dit nu nog in de praktijk brengen .
- Ik vind het heel fijn dat de bladen die wij bij de training kregen er ook weer enkele keren bijgepakt werden tijdens de teamvergadering; dat maakt de uitleg op vragen en onderwerpen die spelen heel inzichtelijk, zoals het Trippel-C behandelhuis bijvoorbeeld.

³ RUR = richting geven - uitnodigen – ruimte geven

5.2 Methodiekontwikkeling: Drienamiek: een reprise en implementatie ONS

Net als in 2018 heeft de Drienamiek, werken in de driehoek, in 2019 wederom een follow-up gekregen in de teams. De trainer herhaalde in de teams het theoretische kader waarna dit direct zijn praktische vertaling kreeg in het bespreken van een aantal actuele casussen.

Werken in de driehoek blijft in beeld als leidraad doordat het regelmatig terug komt in de team-overleggen als er vragen of kwesties zijn. Dan wordt met elkaar de driehoek doorlopen en de verhoudingen getoetst: doe je het juiste om de vertrouwensband met bewoner en het netwerk niet te schaden?

Het helpt de medewerkers bewuster na te denken over hoe te handelen in bepaalde situaties en het komt regelmatig terug in gesprekken met elkaar. Het effect is dat medewerkers professioneler handelen, omdat ze bewust kijken naar de verhoudingen en daar hun interventies op aanpassen. Daarnaast helpt het de emotionele lading, die er soms ontstaat, te relativeren.

Implementatie ONS

In oktober zijn er bijeenkomsten geweest voor alle zorgmedewerkers om kennis te maken met ONS, het nieuwe registratieprogramma. De bijeenkomsten combineerden de theorie met de praktijk; eerst werd uitleg gegeven over hoe het programma werkt, vervolgens ging iedere medewerker zelf aan de slag oefende met het invullen van de verschillende formulieren en het schrijven van een rapportage.

Het nieuwe registratiesysteem werd volgend op de trainingen geïmplementeerd, zodat de medewerkers de opgedane kennis meteen in praktijk konden brengen.

5.3 Algemene deskundigheidsbevordering in 2019

Naast de reeds genoemde scholings- en verdiepingsbijeenkomsten die organisatie breed georganiseerd werden, hebben medewerkers de volgende scholingen gevolgd:

- Training dag 'in beweging brengen'.
Deze dag werd, onder begeleiding van een oefentherapeut, bij Titrel zelf georganiseerd. Het doel was om handvatten te krijgen in de begeleiding van een bewoner die soms in de weerstand is -letterlijk niet in beweging te krijgen - maar toch mee moet in het ritme van de dag. Er is stilgestaan bij de eigen houding van de medewerkers naar de bewoner en het effect daarvan op de ander: hoe sta je in contact met de bewoner, welk stemgeluid gebruik je, hoe kom je een kamer binnen, hoe benader je iemand of nodig je uit?
Vervolgens is er praktisch geoefend met elkaar. De trainer keek mee hoe we het 'niet in beweging willen' voor de bewoner en voor onszelf het beste aan kunnen gaan en het zo prettig mogelijk kunnen maken. Het zelf ervaren werkte verhelderend. De training dag heeft medewerkers bewuster gemaakt van hun manier van benaderen en heeft hen handelingsalternatieven gegeven. Het heeft ook handvatten opgeleverd hoe in de praktijk de fysieke belasting voor de medewerker te beperken.
- Congres over seksualiteit met als thema was 'wat te doen, wat te laten bij seksueel geweld'.
Dit congres werd bezocht door twee zorgcoördinatoren. Aanleiding om te gaan was voornamelijk de vragen die er in de teams spelen omtrent omgang met seksualiteit in bredere zin: de seksuele oriëntatie van onze bewoners, de seksuele interesses van bewoners onderling en de vragen die er zijn in de omgang met sociale media en de kwetsbaarheid van onze bewoners hierin.
Er waren drie sprekers aanwezig die meer vertelden over het onderwerp op basis van hun professionele expertise. Ook was er de mogelijkheid tot deelname aan workshops. De zorgcoördinatoren namen deel aan de workshop: 'Social media: de leuke en minder leuke kanten'. Tijdens deze workshop werd info gegeven over social media en seksualiteit bij kinderen en jongeren met/zonder verstandelijke beperking. Er werden tips en concrete tools

in handen gegeven om zowel samen als zelfstandig mee aan de slag te gaan, zoals bijvoorbeeld het spel Mediajungle. Dit is een bordspel in combinatie met een (web)app waarmee de spelers aan de hand van filmpjes, doe- en discussieopdrachten in gesprek gaan over mediagebruik. Er is voor gekozen om het spel 'Mediajungle' aan te schaffen.

5.4 Jaarlijkse, doorlopende scholing voor alle zorgmedewerkers

Bedrijfs hulpverlening (BHV)

- Alle nieuwe zorgmedewerkers hebben, zo snel mogelijk na indiensttreding, een tweedaagse training "basis BHV" gevolgd, deze wordt door een extern bureau verzorgd.
- Voor alle medewerkers, die in onregelmatige zorgdiensten werken, is afgelopen jaar één keer een BHV-herhalingstraining gereorganiseerd. Dit was een dag met de wettelijk verplichte onderdelen als reanimatie, brandbestrijding en ontruimingsprotocol. We hebben deze training aangevuld met voor Titurel relevante en actuele thema's, zoals aandacht voor tekenbeten bij bewoners i.v.m. de bosrijke woon- en werkomgeving en epilepsie.
- Afgelopen per jaar hebben we één keer een dagdeel "Regievoerder training" georganiseerd. Daarin wordt het gat gedicht tussen de BHV'er en de opschaling die nodig is in het geval van een grotere calamiteit. De regievoerder heeft de bevoegdheid om in zo'n situatie besluiten te nemen die nodig zijn om de situatie veilig te maken en anderen (hulpdiensten) in te schakelen. Hij houdt het overzicht, bewaakt de kwaliteit van de hulpverlening en communiceert met aanwezige personen en/of hulpdiensten.

Medicatie certificaat

Alle pedagogisch medewerkers hebben een basismedicatie-scholing gevolgd, dit is een certificaat wat behaald moet worden om medicatie uit te kunnen delen aan bewoners. Deze digitale cursus wordt na de proeftijd aangeboden zodat nieuwe medewerkers er snel mee aan het werk kunnen.

5.5 Individuele scholing medewerkers

BBL-opleidingen

Het afgelopen jaar waren er drie BBL leerlingen werkzaam bij Titurel. Zij volgen aan het Scalda instituut (Goes) de opleiding voor Maatschappelijke Zorg 4 en zitten in het eerste of tweede opleidingsjaar.

Inspiratie dag

De drie zorgcoördinatoren hebben deelgenomen aan een Inspiratie dag van de Interactie academie met als thema "Reflecting team and outsider-witness practices". De doelstelling van de inspiratie dag was om kennis te maken met methodieken die bijdragen aan hoe verschillende stemmen gehoord kunnen worden zonder dat ze elkaar bevechten of elkaar overtroeven. Tijdens deze dag werden methodieken besproken en geoefend die een context van meerstemmige reflecties creëren en werden de mogelijkheden binnen de verschillende werkcontexten geëxploreerd.

6. Voortdurend leren : Kwaliteitsstelsel

Binnen Titarel hebben we ervoor gekozen om het kwaliteitsstelsel dicht bij de uitvoering te positioneren. Dit zorgt ervoor dat het kwaliteitsbeleid niet alleen iets 'technisch' is, maar vooral iets wat te maken heeft met het dagelijks werk, en voortdurend input geeft aan het bewust handelen en aan het doen van aanpassingen en/of bijstellingen in processen.

De kwaliteitswerkgroep bestaat uit een beleidsadviseur, twee zorgcoördinatoren, een teamleider en twee zorgmedewerkers.

6.1 Wederzijdse audits

In 2019 hebben de auditoren van Titarel en collega organisatie SZZ (Samenwerkende Zorgboeren Zuid) wederzijds audits uitgevoerd. Op deze wijze is intensief kennis gemaakt met een andere kleinschalige organisatie; het uitvoeren van audits in een andere organisatie werd als verrijkend ervaren. Het is een intensief 'kijkje in elkaars keuken' met meerwaarde voor beide partijen: het scherpt de eigen blik. De uitkomsten van de audit zijn teruggekoppeld naar de kwaliteitswerkgroep die de verbeteringen in gang zette door een procedure aan te passen of de betrokkenen te informeren of de verbetering of verandering (van beleid) op te pakken.

6.2 Leren van MRIC's

De afgelopen jaren hebben we er in de teamvergaderingen sterk op ingezet dat er, op het moment dat zich een incident voordoet, er een MRIC-formulier ingevuld moet worden. Dit vanuit de gedachte dat elk incident – alles wat fout gaat – aanleiding kán zijn om een verbetering door te voeren. Vanuit deze gedachte wordt elke MRIC besproken in de teamvergadering, wordt er ingezet op bewustwording, wordt geanalyseerd wat er fout ging en of er maatregelen kunnen dan wel moeten genomen worden.

Zo zijn er het afgelopen jaar flinke stappen vooruit gezet m.b.t. een veiliger medicatiebeleid. Onderling wordt er meer gecontroleerd, gesignaleerd en bewuster gerapporteerd m.b.t. medicatie en in het teamoverleg krijgt het cyclisch meer aandacht.

Het MRIC formulier voor medicatie geeft - na een aanpassing - meer informatie waardoor patronen en kwetsbaarheden beter zichtbaar worden. Het gaat daarbij dan vaak over aftekenfouten m.n. met betrekking tot de losse medicatie (een kuur of een zalf of supplementen).

De MRIC's rondom bewoners zijn enigszins toegenomen en concentreren zich vooral op drie bewoners. Hun problematiek en gedrag zijn bekend en niet wezenlijk meer of anders dan voorheen, de bewoners reageren op elkaar.

De verdeling in twee groepen en twee teams binnen Soltane heeft rust en duidelijkheid gebracht voor de bewoners. Ook de inzet van een orthopedagoog voor teamondersteuning en externe expertise zoals een AVG hebben daaraan bijgedragen.

7. En volgend jaar?

De uitkomsten van evaluaties, systeembeoordeling, MRIC's en besprekingen in de teams zijn de basis om keuzes te maken voor het jaarplan van 2020. Zo maken we de cirkel weer rond.

In het komende jaar ligt er een flinke klus op ons te wachten: het verder ontwikkelen van een goed aanbod voor de bewoners met verschillende zorgprofielen, het zorgen voor onze medewerkers zodat zij de begeleiding goed -met hart en ziel- kunnen blijven bieden en –laten we het hopen- de bewoners een nieuwe thuis bieden in hun nieuwe woning.

In deze hectische tijd blijft **stabiliteit en duidelijkheid** essentieel: dit is dan ook – net als in het afgelopen jaar - het onderliggende thema van het jaarplan 2020.

Visie

Het werken vanuit de visie, en telkens opnieuw – in een veranderende wereld – onderzoeken hoe er dat in praktijk uitziet en daarop investeren en op verschillende manieren borgen: het blijft een voortdurend aandachtspunt.

Accommodatie

Wederom hopen we – de geschiedenis herhaalt zich- dat we komend jaar nu echt concrete vooruitgang kunnen boeken met betrekking tot onze accommodatieplannen en dat we in 2020 opdracht kunnen verstrekken tot de bouw van de woonhuizen. Op deze manier maken we – ook letterlijk- weer ruimte voor groei.

Zorginhoudelijk

De bewonersgroep van Titurel verandert langzamerhand: enerzijds worden onze bewoners ouder – een groot deel van onze bewoners leeft al ruim 20 jaar bij Titurel- waardoor hun problematiek en zorgbehoefte groeit, anderzijds krijgen we ook relatief gezien meer aanmeldingen van cliënten met een grotere – of andere- zorgbehoefte.

In de nieuwe accommodatie krijgen de verschillende (doel) groepen meer ruimte : in het wonen in de verschillende woongroepen, allen met een andere sfeer en pedagogisch klimaat, én in het werken in de werkgebieden.

Medewerkers

De afgelopen jaren is de medewerkersgroep groter geworden en zijn er eveneens een paar collega's vertrokken. Teamvorming en deskundigheidsbevordering blijven belangrijke items.

Tot slot..

Titurel groeit langzaam maar zeker door. Het aantal bewoners en deelnemers aan de werkgebieden groeit, en ook de diversiteit van de bewonersgroep groeit. Het aantal medewerkers stijgt en we kregen –meer- te maken met openstaande vacatures die we niet konden vervullen. Er is hard én met hart en ziel gewerkt door iedereen: we kunnen met een trots gevoel terugkijken op 2019.

8. De verhalen van onze bewoners

- Bewoners aan het woord: nieuwbouw(plannen)
- Bewoners aan het woord: een fijne werkplek is belangrijk!
- Bewoners aan het woord: beeldvorming, evaluatie en begeleidingsplan
- Bewoners aan het woord: wonen op Titurel
- Bewoners aan het woord: de visie van Titurel
- Bewoners aan het woord: leven in een woongroep

Bewoners aan het woord: nieuwbouw(plannen)

Hoe mooi ze ook zijn: steeds weer lopen de nieuwbouwplannen van Titurel vertraging op. Dat is jammer, niet alleen omdat het oude monument kampt met achterstallig onderhoud maar vooral omdat de vertraging van de bouwplannen invloed heeft op de kwaliteit van zorg die Titurel zo graag wil leveren, én op de levens van de bewoners.



“Het duurt allemaal wel giga-lang”, vindt Leon. Zijn gevoel correspondeert met dat van vrijwel al zijn Putse collega-bewoners: hij snakt naar een nieuw, modern onderkomen en kan haast niet wachten. Dan is het teleurstellend om steeds weer te moeten horen dat het allemaal langer duurt. “Als iedereen een beetje meewerkt had het er al lang gestaan”, zucht Dolf. Leon vindt het allemaal al giga-lang duren, maar hij is vooral bang voor nóg meer vertraging. “Ik ben zo bang dat iemand verzint dat er ergens in ons bos weer een beschermd vogeltje of een vleermuis zit waardoor het allemaal nog verder wordt uitgesteld.” Leon verzucht: “Sommige mensen denken te lang na over sommige dingen.”

Ook Jan verheugt zich op zijn nieuwe onderkomen, waarover hij veel heeft meegedacht. Toch slaagt hij erin om geduld op te brengen, steeds maar weer opnieuw. “Ik weet dat Katrien, Lukas en Carin er flink achteraan zitten, daarom hou ik geduld. Ze houden ons goed op de hoogte, en zij kunnen er ook niks aan doen.” Josine loopt over van nieuwgierigheid over de nieuwbouw, maar wil bouwcoördinator Lukas niet teveel belasten met haar vragen. “Meestal zegt hij dan dat we bij de weekafsluiting meer horen”, zegt ze, “maar ik zou zo graag willen dat het af was. We zijn er aan toe.” Lars vindt het beter om lijdzaam toe te zien. Hij vindt het nieuwbouwplan erg mooi, maar wacht gewoon zo lang als nodig is: “Ik zie het wel”, zegt hij schouderophalend. Dolf is het tegenovergestelde van Lars. “Lukas weet dat ik alles volg op internet. Ik verdiep me in de omgevingsvergunning en alle andere dingen die met onze nieuwbouw te maken hebben. Als ik op

internet iets vind over “Putseweg 44a”, dan mail ik het door naar Lukas. Ik hou hem op de hoogte, dan kan hij ons op de hoogte houden. Dat helpt om de onrust in de hand te houden.”

In Hoogerheide zijn de Putse bouwplannen veel meer een ver-van-m’n-bedshow, waardoor van onrust of onbegrip veel minder sprake is. Roel vindt het allemaal wel interessant, en vraagt aan Lukas hoe het ervoor staat zodra hij hem ziet. “Maar ik blijf wel in Hoogerheide hoor”, zegt hij, “hier zit ik bij de juiste mensen.” En als Roel in Hoogerheide blijft, dan blijft Harry ook. “Maar”, zegt hij, “als Lohengrin niet zou bestaan zou ik in Putte willen wonen, want ik heb gehoord dat ze daar heel mooie huizen krijgen.” Dré haalt zijn schouders op: “Ik blijf ook hier, dus ik vind de nieuwbouwplannen niet zo spannend. Ik zie het wel als die nieuwbouw er staat.”

Bewoners aan het woord: een fijne werkplek is belangrijk!

De bewoners van Titurel zijn er thuis en leven er hun leven. “Werk” spreekt daarin een belangrijke rol. Want werken is niet hetzelfde als dagbesteding. Als je werkt, dan heeft je leven zin, en ben je blij met het werk dat je verzet en trots op de prestaties die je levert. Sommige bewoners werken in de werkgebieden op Titurel, anderen hebben een baan in de “echte” wereld buiten Titurel. Waar een bewoner ook werkt, bij Titurel willen we dat iedereen optimaal tot bloei komt. Lukt dat ook in de praktijk?

Op Lohengrin denkt Paul met afgrijzen terug aan toen hij nog niet bij Titurel werkte; bij bedrijven en via uitzendbureaus. “Die druk, dat jakkeren en jagen, dat kan ik helemaal niet aan. Ik heb het echt geprobeerd, maar ik kan het niet. Bij Titurel heb ik voor het eerst plezier in mijn werk. Werken met dieren vind ik erg leuk, maar in de mattenvlechterij werk ik het liefste. Daar moet je creatief zijn en daar kan ik mijn ei kwijt. En ik hoef er niet te piekeren, ik weet dat het genoeg is als ik m’n best doe.” Dré werkt in veel werkgebieden: in de keukenploeg, bij de dieren en in de klas. Het mooiste vindt hij dat geen dag binnen de werkgebieden hetzelfde is. Hij heeft plezier en de tijd vliegt, meer heeft hij niet nodig.

Harry en Theo hebben wél meer nodig. Allebei werken ze buiten Lohengrin. Harry werkt in Tholen, bij de Vlinderbloem in de winkel. “Dat helpt voor mijn zelfvertrouwen, en binnenkort komt Roel er ook werken!” Roel zegt: “Ik denk dat ik er klaar voor ben om die stap te zetten, ik heb al heel lang binnen Titurel gewerkt.” Theo knapt oud gereedschap op in de Solidariteitswerkplaats in Huijbergen en bemant de spoelkeuken van een restaurant. Hij ziet dat zijn collega’s hem zien als een volwaardig



medewerker en dat maakt hem trots. René mist dat gevoel, want hij verloor zijn baan toen het Facilitair Bedrijf in Bergen op Zoom, waar hij werkte, werd opgeheven. “Werk helpt je om bezig te zijn. Het geeft je een ritme, en structuur. Ik zou graag in de logistiek aan de slag gaan, als heftruckchauffeur bijvoorbeeld. Ik wil snel aan de slag, want van werken krijg je energie!”

Die energie voelen de bewoners van Soltane even goed als hun collega’s uit Hoogerheide. Josine doet er veel schoonmaakwerk. De medicijnkamer, de slaapwacht en de woonkamer blinken onder haar handen. Als ze poetst voelt ze zich nuttig en dan vliegt de tijd, maar Josine heeft wel gevraagd of ze minder poetswerk kan doen. “Want ik vind het niet zo leuk”, zegt ze, “ik ben liever in de textielwerkplaats bezig. Creatief zijn vind ik wel heel leuk!” Josine’s wens werd ingewilligd, want op Titurel weet men als geen ander hoe belangrijk werkplezier is. Lars vindt het heerlijk om zijn

verstand op nul te zetten en aan de slag te gaan. Bij de dieren, in de tuin of in de keuken, dat maakt hem niet uit. “Maar de textielwerkplaats is niks voor mij”, lacht hij, “ik ben niet zo verfijnd. Ik hou meer van sjouwen.” Bij die woorden klaart Jan helemaal op, want heel Titurel weet dat Jan ook een sjouwer is. “Mij moet je ook niet in de keuken zetten, dan vliegen de borden door de ramen”, lacht hij.

Sinds 2013 heeft Jan een kunstknief, en omdat Jans werklust geen grenzen kent moet hij soms worden teruggefloten door de medewerkers. Dat vindt hij niet altijd leuk, maar hij geniet van de momenten dat hij wél werkt. Het liefste doet hij dat in de buitenlucht: “Dan voel ik me gelukkig.”

Lars voelt zich gelukkig als hij op de boerderij van bevriende boeren in Ossendrecht aan de slag gaat met de paarden. “Als ik de stallen uitmest staan ze versteld van mijn nauwkeurigheid”, glundert hij. Die woorden zijn een feest van herkenning voor Dolf. Die voelt zich gelukkig wanneer hij aan de slag mag in de keuken van een restaurant . Dat doet hij drie dagen per week, en ook hij doet zijn werkgever soms verbaasd staan: “Ik mocht zelfs meedraaien aan de warme kant van de keuken”, zegt hij, “groenten snijden, biefstuk bakken. Dat vind ik mooi, maar het is wel hard werken. Een keuken is heel druk en hectisch, maar daar hou ik van.”

Bewoners aan het woord: beeldvorming, evaluatie en begeleidingsplan

Sinds 2019 gaat Titurel anders om met de beeldvorming en evaluatie, en dat heeft gevolgen voor het begeleidingsplan van de bewoner. In een begeleidingsplan wordt alle, voor de begeleiding van een bewoner relevante, informatie opgeslagen: niet alleen wie hij is, ook wat voor hem van belang is, wat aandachtspunten, valkuilen en doelen zijn. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de afgelopen periode – in een gesprek dat samen met de bewoner en zijn netwerk wordt gevoerd. Naar aanleiding van deze evaluatie, wordt het begeleidingsplan bijgesteld.



Vóórdat het evaluatiegesprek gepland wordt, vindt - als voorbereiding daarop - in het team 'de beeldvorming' plaats. De begeleiders staan nadrukkelijk stil bij de vragen: wie is de bewoner, wat is zijn levensgeschiedenis, en wat heeft deze geschiedenis aan sporen achtergelaten? Hoe kunnen we voorvallen en gedrag interpreteren? Waar gaat het om bij deze bewoner, en wat is een

belemmering? Voor dit ontrafelen, het kijken 'onder de oppervlakte', wordt ruim de tijd genomen. Het is een belangrijk onderzoeksmoment.

Nieuw in 2019 is dat de beeldvorming wanneer dat mogelijk is, meteen samen mét de bewoner plaatsvindt: de medewerkers en de bewoner zijn zo al direct in gesprek met elkaar over soms moeilijke onderwerpen. Dat is een intensieve aanpak; de gesprekken krijgen meer diepgang en de begeleidingsplannen sluiten nog beter aan. De vraag wat goed is voor de bewoner, en wat de bewoner aankan, is altijd leidend. Merken de bewoners dat ook in de praktijk?

De Putse bewoners zijn blij met de nieuwe werkwijze, vooral omdat ze merken dat die echt om hen draait. Dolf spreekt van een vooruitgang: "Dat je bij de beeldvorming kunt zitten en je zegje kunt doen vind ik een vooruitgang, en dat je erop kunt vertrouwen dat wat je zegt binnenskamers blijft." Jan is vooral blij met de manier waarop het team zijn wensen rond de beeldvorming en evaluatie respecteert: "Als ik voor een grote groep sta voel ik me onbegrepen. Dan durf ik niet te uiten waar ik mee zit, en daar wordt rekening mee gehouden. Dat vind ik fijn", zegt hij. Josine heeft die ervaring ook. Zij vindt het heel lastig om over haar verleden te spreken, dus bij dat gedeelte van de beeldvorming wil ze niet aanwezig zijn. "Fijn dat ik die ruimte krijg", zegt ze.

Wat in de beeldvorming wordt besproken wordt later, in de evaluatie, verder fijn geslepen tot de best mogelijke aanpak in het begeleidingsplan. Bij de evaluatie wordt ook het netwerk van de bewoner betrokken. Dat heeft een positieve invloed, zo ondervond Dolf: "De evaluatie is soms een levendig gesprek, bijvoorbeeld toen mijn moeder erbij zat", zegt hij. Hij vertelt over hoe er in het evaluatiegesprek werd gesproken over wat Dolf de afgelopen tijd had gedaan en hoe hij verder kon.

“Mijn moeder deed ook haar zegje”, zegt Dolf, en hoewel hij liever niet wil vertellen wat dat “zegje” precies inhield is zijn conclusie alleszeggend: “Zoals ik toen met mijn moeder heb gepraat, had ik het zelf niet gekund”, zegt hij, “we zijn samen veel verder gekomen door dat gesprek.” Dolf’s ontboezeming is geen incident, want ook Leon vertelt dat de beeldvorming en evaluatie voor hem een positief gevolg hadden. “Qua werk ga ik wel eens te ver”, zegt hij, “ik maak enorm lange dagen, en de begeleiding heeft me al vaak gezegd dat ik het werk moet leren loslaten, maar dan denk ik ‘als ik het loslaat, wie pakt het dan vast?’. Bovendien werd wat ik doe vaak als vanzelfsprekend gezien. ‘Oh, Leon maait het gras wel’, denken ze dan, terwijl ik diep van binnen zou willen dat iemand anders het doet. Omdat we daarover hebben kunnen praten in de beeldvorming en evaluatie neem ik nu elke vrijdagmiddag vrij.”

Ook in Hoogerheide is de nieuwe werkwijze positief onthaald. Daar vertelt Dré dat hij blij is met de wijziging, maar dat hij zelf niet graag aan het woord is. “Meestal zet ik op papier wat ik wil zeggen. Dat mag ook, en daar ben ik wél goed in”, zegt hij. Voor Theo was de nieuwe werkwijze aanvankelijk ook geen makkie. “Want ik sta al niet graag in de belangstelling, en bij zo’n gesprek weet je helemaal niet wat er op je afkomt”, zegt hij, “maar ik heb ervoor gekozen om het toch te doen en dat was maar goed ook. Mijn ouders en zus zien me heel weinig, maar in de evaluatie hebben ze dingen over mij geleerd die ze anders misschien niet zouden hebben geweten. Daar ben ik blij mee.”

Ook Roel moest over een drempeltje stappen om bij zijn beeldvormingsgesprek aanwezig te zijn, maar hij leerde er veel. Onder andere iets dat hij al wist, namelijk dat hij het niet vervelend vindt om over zichzelf te vertellen, ondanks het feit dat hij een beetje verlegen is. Zacht zegt hij: “Ik kon mijn begeleiders iets vertellen dat ze nog niet wisten. Ik ben namelijk verliefd. Ik vond het best spannend om dat te vertellen, maar ik ben blij dat ik het toch heb gedaan.” Paul vat de beeldvormings- en evaluatiegesprekken heel mooi samen: “Hier word je geaccepteerd zoals je bent en mag je meebeslissen over je eigen leven. In mijn vorige instelling kreeg je een stempel en werd er gezegd dat ik moeilijk was. Dat is nogal een verschil.” René voelt het precies zo: “Hier voel je dat je een eigen leven hebt, waarin je wordt geholpen bij de dingen die je moeilijk vindt. Dat merk ik elke dag weer.”

Bewoners aan het woord: wonen op Titurel

“Titurel is een instelling die zorg en dagbesteding verleent aan mensen met autisme, psychische problemen en/of een verstandelijke beperking.” Die stelling klopt volledig, maar geeft wel vooral het “formele” beeld weer dat Titurel uitstraalt naar de buitenwereld. De blik van bewoners op Titurel is tegelijkertijd simpeler en dieper: voor hen is Titurel simpelweg “thuis”. Maar wat voor thuis is Titurel dan precies?



Op Lohengrin in Hoogerheide weet Roel heel snel een antwoord op die vraag te formuleren: “Vergeleken met de andere instellingen waar ik heb gewoond, heb je hier best veel vrijheid. Dat is lekker”, zegt hij. Theo weet wel hoe dat komt: “Op Titurel kijken ze niet alleen maar naar de regeltjes, maar vooral naar de mens die jij bent. Je wordt hier in je waarde gelaten, en dus heb je eigenlijk niet het idee dat je in een instelling zit.” Roel denkt terug aan de tijd dat hij nog niet op Titurel woonde, en plaatst de werkwijze van Titurel daarmee in perspectief: “In mijn vorige instelling zat je op je kamertje en kwam er misschien één keer per week iemand kijken of je nog leefde. Hier is dat wel anders. Hier ben je geen nummertje, maar mag je gewoon je eigen leven hebben.”

Pas vier maanden geleden kwam Paul op Lohengrin wonen. Hij vond er precies wat hij al jaren zocht, vertelt hij: “Hier ben je beschermd tegen de druk en prestatiedrang

van de maatschappij. Hier hoef je je niet druk te maken over je baan, je huis en je auto. Die druk, daar ben ik vanaf en daar ben ik blij mee. Ik voel me hier geaccepteerd, veilig en geborgen.”

Ook in Soltane hebben de bewoners een duidelijke visie op hun thuis en weten zelfs de “nog onervaren” bewoners dat heel mooi te verwoorden, zoals Lars, die iets meer dan twee jaar geleden naar Titurel kwam. “Er is hier meer te doen, en het eten is stukken beter dan op de instelling waar ik eerst woonde”, grijnst hij, “en de omgeving is ook heel mooi”. Voor Soltane-begrippen is Josine – met vier jaar ervaring – ook nog geen oudgediende Titurel-bewoner, maar ook zij heeft prachtige woorden over haar thuis: “Het mooiste vind ik dat ze hier niet óver je praten, maar mét je”, zegt ze. Corry woont al ruim 25 jaar in Putte, wat ze daar het fijnste van vindt? “De rust”, zegt ze, “er is hier geen weg die als racebaan wordt gebruikt, je hoort hier alleen maar de fluitende vogeltjes. Dat vind ik na al die tijd nog steeds fijn.” Over “al die tijd” gesproken, Jan woont al dertig jaar op Titurel, en hij heeft de laatste tijd wel ergens moeite mee: “Er worden bomen gekapt rondom Soltane, en dat is pijnlijk. Zo’n boom die er al jaren staat betekent veel voor ons. Een soort nostalgie, zeg maar. Dat zie ik liever niet verdwijnen, ook al weet ik dat het erbij hoort. Maar ook een boom is hier een deel van je leven.”

Bewoners aan het woord: de visie van Titurel

Het begrip “visie” zegt de meeste bewoners van Titurel niet zoveel, maar wat de visie inhoudelijk betekent weten ze allemaal. In de ochtend – voor de start van de werkgebieden - wordt samen de dag geopend. Tot voor kort klonk dan stevast de ochtendspreuk “Zij zien rond in de wereld waarin de zon haar licht zendt, waarin de sterren fonkelen (...)”

Maar Titurel – als gemeenschap – ontwikkelt en verandering is de enige constante.

Van oudsher wordt bij Titurel de dag gezamenlijk geopend – tot voor kort hoorde daar ook het samen opzeggen van de dagspreuk bij, met die traditie is gebroken.



Nu vraagt de medewerker bij de dagopening hoe de bewoners de dag willen openen; de spreuk mag maar hoeft niet. Wat vinden de bewoners daarvan?

De bewonersparticipatiegroep van Soltane draagt het hart op de tong, met Leon als voorman. Die windt er geen doekjes om: “De dagopening had altijd van die ellenlange spreuken. En ook de gesprekjes over wat iedereen die dag of in het weekend had gedaan, duurden altijd zo lang. Het is goed dat dat is veranderd.” Dolf is het daar roerend mee eens. “Die spreuken mochten van mij wel weg. Ze zijn altijd hetzelfde, ik denk dat niet iedereen de spreuken nog belangrijk vond.” Lars woont nog maar kort op Titurel en de antroposofische achtergrond van Titurel is hem eerlijk gezegd vreemd: “Ik vond die spreuken vooral verwarrend, ik kon ze ook niet onthouden. Maar ik vond het moment van de spreuk altijd wel iets eerbiedigs hebben. Alsof je de keukenploeg zo laat weten dat je blij bent met wat ze doen.”

Ook voorafgaand aan de lunch werd traditiegetrouw een moment genomen om samen een maaltijdspreuk uit te spreken. Dolf grinnikt: “Ik merkte altijd wel dat ik de maaltijdspreuken miste als ik eens thuis bij mijn ouders ging eten.” De maaltijdspreuk kan nog steeds, maar het kan ook anders: dan wordt er even stilte gehouden. Corry is blij dat er ook een stiltemoment is ingevoerd. “Dat werkt”, zegt ze, “dan wordt iedereen rustig.”

Jan brengt het thema op de jaarfeesten, want ook daarin is een en ander veranderd. Sommige kleinere jaarfeesten, zoals bijvoorbeeld Driekoningen worden minder uitgebreid gevierd. Het kerstspel blijft natuurlijk, dat is niet alleen een hoogtepunt voor de bewoners van Titurel, maar ook voor ouders en vele betrokkenen. Ook Jan vindt het kerstspel belangrijk, maar voegt eraan toe, “het kerstspel geeft wel stress. Het is heel mooi, maar het geeft ook veel druk.”

Gedurende de jaren heeft het kerstspel een wat eigentijdser karakter gekregen, Corry heeft soms wat moeite met de veranderingen. “Wie hier al lang woont ziet het liefst het oude, traditionele kerstspel. Ik vind een nieuw kerstspel niet beter.” Jan ziet daar juist wel z’n voordelen in, en hij krijgt Corry aan het lachen als hij zegt: “maar het oude kerstspel had zoveel tekst!”

Ook de bewonersparticipatiegroep van Lohengrin kan de oude spreuken in koor opdreunen. Maar missen ze ze ook? Als die vraag gesteld wordt, blijkt ieder een eigen sentiment te hebben over de spreuken. Over één ding zijn ze eensgezind: de spreuken hebben weinig invloed op hun woongenot of groepsgeest.

Een paar maanden geleden nam Paul zijn intrek in Lohengrin, en in die tijd heeft hij de maaltijdspreuken leren waarderen: “Ik heb er geen problemen mee. Het is wel een mooi ritueel, het lijkt wel een beetje op het geloof, maar is toch anders.” Dré vindt dat de maaltijdspreuken deel zijn van een structuur waaraan hij als bewoner behoefte heeft, maar hij kan ermee leven dat er verandering is. Ook voor Roel is dat geen probleem: “Ik geef niet zoveel om die spreuken. Voor mij hoefden ze al niet persé.” Theo vond de spreuken prettig, maar vindt het vooral belangrijk om gehoord te worden: “Ik vind het wel fijn als de begeleiding vraagt hoe we onze dag graag willen openen, en of er spreuken zijn die we er graag in willen houden.”

Dat dingen bespreekbaar zijn – dat je het samen kunt hebben over wat er bij Titirel verandert – is ook voor Harry van grote waarde. “Als er iets speelt, vind ik het fijn dat het wordt besproken, zodat we weten of iets een gerucht is of een feit. Ik vind het ook fijn dat we het gehad hebben over de jaarfeesten en wat wij daarin belangrijk vinden.” In het samen met elkaar praten en denken, kun je jezelf blijven ontwikkelen, dat is belangrijk: bewoners leren welke dingen voor hen belangrijk zijn en hoe dat niet van invloed hoeft te zijn op de rest van de groep.

Bewoners aan het woord: leven in een woongroep

De woongroep is de thuisomgeving van de Titurel bewoner. Titurel groeit, hierdoor krijgen die woongroepen steeds meer een eigen karakter, waardoor iedereen beter tot z'n recht komt in een



passende sfeer. Dat geeft een mooie mix tussen het groepsbelang en het individu, waarin dat individu de ruimte heeft om te schitteren.

In Hoogerheide zijn drie woongroepen. De 'Groep van Vijf', met redelijk zelfstandige bewoners, de 'Tussengroep' die leert haar vaardigheden te ontwikkelen en zelfstandiger te worden en de 'Groep van 10', die zich vooral richt op het met elkaar wonen en de normen en waarden die daarbij horen. Dat laatste is duidelijk terug te zien, ook in de relatie tussen de drie groepen.

Roel bijvoorbeeld, wordt blij van de groep waarin hij woont: "Hier word ik geaccepteerd, en geholpen als er wat is. In mijn vorige instelling had ik het gevoel dat ik er niet bij hoorde, maar ik merk dat deze groep achter me staat. Vroeger was ik boos, hier ben ik niet

boos, alleen maar blij. En ik merk dat ik vrienden heb. Ik ben heel blij dat ik Harry hier ben tegengekomen" zegt hij. Harry deelt het gevoel van zijn vriend Roel: "Ik ben gegroeid", zegt hij, "ik ben altijd onzeker over alles maar ik word hier positief gefeedbackt, en dat helpt." Met de groep lacht hij om "gefeedbackt". Niemand weet of dat een woord is, maar iedereen weet wat Harry bedoelt. René signaleert dat hij zich op een keerpunt bevindt. Hij wil verder: werk zoeken, en buiten Titurel samenwonen met zijn vriendin. "Ik hoop dat dat lukt", zegt hij, "maar ik blijf altijd een Titureller. Dus ook als ik hier niet meer woon, kom ik hier terug. Dat zegt toch wel wat?"

In Putte zijn twee woongroepen: de Boskamer en de Kasteelkamer. Die laatste is een gevarieerd gezelschap van bewoners die vaak al lang bij Titurel woont, en daar een goed leven leidt met de medebewoners. Er wonen mensen die best kritisch durven zijn, maar die met hun ervaring inmiddels ook weten wat ze zelf nodig hebben, zo blijkt.

Corry bijvoorbeeld, vindt dat ze niet altijd helemaal zichzelf kan zijn in de groep. "Maar als het niet gezellig is, ga ik naar mijn kamer om muziek te luisteren, of loop ik een rondje in het bos. Ruimte voor jezelf nemen kan altijd", zegt ze. Dat feit wordt ook door Jan op prijs gesteld: "Er wordt door bewoners veel op elkaar gelet en daar heb ik wel eens moeite mee", zegt hij, "maar dan werkt het als ik me even afzonder en die ruimte krijg ik van de medewerkers. Hoe goed de groep ook is, soms wil je gewoon even met rust gelaten worden." Dolf vindt zijn groep in de Kasteelkamer "op zich heel gezellig". "Niemand zeurt aan je kop, je kunt veel dingen doen en je hebt veel privacy", zegt hij, "Het is een stuk lossier dan een paar jaar terug. Soms is dat niet fijn. Ik hou gewoon van duidelijke regels." Wat Leon betreft is de rol van de medewerkers heel belangrijk in het functioneren van de groep, Het is jammer dat ze het soms ook druk hebben met rapporteren enzo. Maar dat hoort er ook bij. Lars die vindt het gewoon "best wel leuk en lekker rustig wonen", op de boskamer. En hij gaat ook regelmatig op bezoek in de kasteelkamer, bij Dolf en Jan. Dan drinken ze samen koffie "met cafeïne", en lachen ze samen. Ze hebben het goed op Titurel.