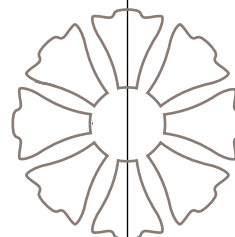


WIJ ZIJN TITUREL

kwaliteitsrapportage 2022



Titurel is een kleinere zorgorganisatie en biedt wonen en werken aan mensen met een verstandelijke beperking en/of psychische problematiek. Veel van onze bewoners hebben een stoornis in het autismespectrum.

Wij vinden dat ieder mens mogelijkheden in zich heeft en het verdient om het beste uit zijn leven te halen. We helpen onze bewoners hierbij en dragen bij aan hun ontwikkeling. Samen kijken we hoe zij gelukkig kunnen worden.

Hoe we hun de beste kansen geven op een goed leven als volwaardige mensen.

Mensen die gezien worden, mensen die hun talenten benutten en onderdeel zijn van een groter geheel. Door het bieden van zulke waardevolle en zinvolle zorg groeien we zelf ook.

- Titurel heeft drie heel verschillende woonlocaties:

- wonen in het bos: locatie **de Cluse**. Aan de rand van het landgoed Bieduinen, voor mensen die baat hebben bij een prikkelarme omgeving.

- wonen op het landgoed: locatie **Bieduinhof**. Een plek in het hart van het landgoed en de organisatie. Een rustige omgeving in het groen, meer levendig door de bezoekers en aanwezigheid van de werkgebieden.

- wonen in het dorp: locatie **Lohengrin**. In de dorpskern van Hoogerheide. Een ideale plek voor bewoners die graag wonen in de gezelligheid en drukte van het dorp.

WIJ
ZIJN TITUREL
kwaliteitsrapportage 2022



Inleiding

Een kwaliteitsrapportage is een stilstaand beeld in de tijd: een momentopname in een vervolgverhaal.

We sloten 2021 af met het bouwstof nog in de kleren. De bewoners waren weliswaar verhuisd, maar het huis was nog geen thuis geworden. De rust was er nog niet: er sloten zich gaandeweg nog nieuwe bewoners en nieuwe medewerkers aan.

De échte bouw van de woongroepen én de verschillende teams begon.

Na de verhuizing en de inrichting, de verf nog niet droog en de geur van *nieuw* in de woonkamer, startten we blij en optimistisch het nieuwe jaar. Vol plannen en goede voornemens. Tijd om te wennen. Aan het huis, aan nieuwe mensen, aan een veranderde groepssamenstelling met een eigen sfeer en identiteit.

Aan nieuwe collega's.

Ondertussen gingen we *in het hart van het landgoed* door met de fysieke bouw: de restauratie van Villa Bieduinenhof en, daarnaast, de verdere aanleg van de tuin.

Deze bouw kende een heel andere dynamiek. Ook hier werken de bewoners mee, maar omdat dit niet om hun toekomstige woonplek ging was er minder urgentie, was het meer ontspannen. Dat wil niet zeggen dat er geen emoties loskomen bij de oudere bewoners: nog niet helemaal thuis in hun nieuwe huis, zien ze wel hun oude, vertrouwde plek verdwijnen. De herinnering aan de *andere tijden* komen los.

Kortom: het was weer een vol jaar, een jaar van hard werken voor ons allen, medewerkers én bewoners.

1 Recapitulatie AANDACHTSPUNTEN VANUIT 2021

De grootste uitdaging van Titurel is – en blijft – hoe houden we de identiteit van Titurel overeind? Hoe blijven we, ook midden in een maatschappelijke ontwikkeling van steeds verdere individualisering, de gemeenschapsgedachte vast houden. En zorgen we ervoor dat binnen deze gemeenschap ieder individu tot zijn recht komt? Dit blijft de rode draad in onze manier van werken en de keuzes die we maken.

Daarnaast formuleerden we eind 2021 – globaal – de specifieke aandachtspunten voor het komende jaar:

- bouwen van een thuis in de verschillende huizen en woongroepen. We *bedachten* in elk huis groepen met elk een verschillende identiteit. Bij *de Cluse* de gele en de groene groep, op *Bieduinenhof* de boven- en benedengroep, bij *Lohengrin* de woongroep, de ontwikkelgroep en de leefgroep. Gevormd door bewoners die gedijen in dezelfde sfeer, dezelfde aanpak in de begeleiding, bewoners die zoveel mogelijk aansluiten bij elkaar. Met deze bewoners maken we samen een thuis. Dat vraagt wennen aan elkaar, samen activiteiten ontwikkelen, een manier vinden hoe om te gaan met elkaar. Vertrouwd worden en het samen gezellig hebben;
- bouwen van de nieuwe teams. Ook de medewerkers zijn *door elkaar gehusseld*, en aangevuld met nieuwe collega's. Dat betekent voor hen: elkaar leren kennen, samen een manier van werken vinden, routines ontwikkelen, gezamenlijk problemen aanpakken, onderling vertrouwen opbouwen. Dit betekent ook een investering in een scholingsprogramma/deskundigheidsbevordering. Werven en binden van deskundige medewerkers, inzetten op het aantrekken van leerlingen en dus ook meer werkbegeleiding en training on the job;
- start met de inhoudelijke ontwikkeling van de werkgebieden, met als achterliggend doel een betere aansluiting van wonen en werken en een verrijking van de daginvulling.

2 Waar staan we nu: SITUATIESCHETS

Titurel als gemeenschap: hoe houden we de verbinding met elkaar en met het grotere geheel? Het is een thema dat op verschillende plekken steeds terugkomt – in de huismiddagen, in de cliëntenraad, in de teamvergaderingen. Een gemeenschap ontstaat niet vanzelf, die moet gebouwd worden. Door de ontmoeting, door de gezamenlijke geschiedenis.

In onze *gewone* routine van het jaar zijn gezamenlijke momenten ingebouwd: in de ontmoetingen in de werkgebieden, de gezamenlijke weeksluiting, de jaarfeesten, de vrijetijdsactiviteiten... Daarnaast hebben we ook alle aanleiding aangegrepen om méér gezamenlijke momenten te vieren, mede gerelateerd aan (het afronden van een gedeelte van) de bouw. We vierden de realisatie van de nieuwbouw tijdens het *Mijlpalenfeest* in mei; in oktober stonden we gezamenlijk weer stil bij het bereiken van het hoogste punt van de restauratie van het monument.

In gesprek met Lily, moeder van bewoner Max:
“Bij Titurel voel je de verbinding”

Een zekere mate van strijdvaardigheid was nodig om de beste zorg voor haar zoon Max te organiseren. In zes jaar tijd heeft Lily haar zoon zien groeien en ontwikkelen. “Hij vindt deze plek uitstekend en hij beschouwt Lohengrin als thuis.” Slechts enkele jaren geleden vroeg Max zich nog af hoe het toch verder moest met hem in de maatschappij. Na veel moeite vond Lily een passende plek voor Max. Het vertrouwen in de zorg herstelde dankzij de goede ervaringen bij Titurel die stevast door Max worden bevestigd als hij bij zijn moeder op bezoek is: “Morgen ga ik weer naar huis!”

Kleinschaligheid, locatie en het feit dat Titurel een stichting betreft waardoor financiële motieven niet leidend zijn, droegen bij aan de keuze voor deze zorginstelling waar intensief contact met het netwerk van de bewoners één van voorwaarden is.

“Ik werd gevraagd om deel te nemen aan de beeldvorming, een interactieve bijeenkomst die bijdraagt aan nog beter maatwerk in de individuele zorg en omgang. In aanwezigheid van praktisch iedereen die deel uitmaakt van Max zijn netwerk bij Titurel, wordt er naar elkaars adviezen en ervaringen geluisterd.” Max was er op dat moment nog niet aan toe om zelf deel te nemen. Aan de hand van een voorbeeld maakt Lily duidelijk welke waarde de beeldvorming voor haar heeft.

“Max is een lieve en intelligente jongen maar kan zich bij momenten beter voordoen dan hij werkelijk is. Dat zorgt soms voor verwarrende situaties als je hem niet zo goed kent. Zo was eens een nieuwe medewerker bij één van zijn activiteiten. Een situatie prikkelde Max om te zeggen dat hij ook wel zelfstandig zou willen werken op een werkplek buiten Titurel omdat bekenden van hem dat ook doen en hij in het verleden ook een baantje in een dierenwinkel had. De betreffende medewerker, die nog niet voldoende kennis had van mijn zoon, schatte Max *hoger* in en moedigde die behoefte aan. Onbedoeld was het gevolg complete onrust bij Max. Het zou fantastisch zijn mocht *een baan* mogelijk zijn maar dat kan alleen onder de best

denkbare omstandigheden. Hij overziet het allemaal niet in zijn eentje en daar begint de stress. Bij de beeldvorming komt een ervaring als deze ter sprake en krijg ik als moeder alle ruimte om bijvoorbeeld te vertellen wat ik thuis doe om Max in een voorkomend geval weer op de rails te krijgen. Mijn verhaal – en dat van Max – is leidend tijdens de beeldvorming. De dialoog wordt aangemoedigd en het wederzijds begrip neemt toe. Je wordt in deze bijeenkomsten niet alleen *als de moeder van* gezien die het allemaal regelt maar er is juist ook aandacht voor mijn emotionele betrokkenheid bij alles. Het is ook wel eens prettig als iemand gewoon vraagt hoe het met je gaat en die menselijke maat is hier alom vertegenwoordigd.”

Veranderingen of wisselingen van personeel kunnen voor onrust zorgen en hebben direct invloed op het welzijn van bewoners. “Bij Titurel voel je de verbinding. Ouders worden betrokken en tijdig geïnformeerd over ontwikkelingen zoals verhuizing, renovatie of personele aangelegenheden. Ik bezoek altijd de jaarlijkse familiedag die naast gezelligheid ruimte biedt voor ontmoeting en diepgang. Het contact met andere ouders is waardevol en zorgt voor herkenning door de praktische invalshoek en gelijksoortige ervaringen, ook dat is beeldvormend. Als je een kind hebt met zulke problemen wordt er niet altijd bij stilgestaan dat alles wat passeert ook te dichtbij kan komen. Gelukkig kon ik mijn troost vinden in de kunst die ik maak.”

Max heeft baat bij duidelijkheid, vertrouwde gezichten en voortdurende monitoring want terugval ligt altijd op de loer vanwege zijn problematiek. De hang naar zelfstandigheid vervult Max door het onderhouden van sociale contacten, dagelijkse activiteiten in de werkgebieden en uitstapjes naar bijvoorbeeld het Brabantse Wal festival. De prikkels die hij ervaart wegen niet op tegen het plezier van ‘samen dingen doen’. “Als moeder doe ik mijn best om niet overal met mijn neus tussen te zitten en dat lukt me steeds beter. Ik gun Max de ruimte om zelf dingen aan te geven bij de leiding. Zijn toekomst ligt binnen deze organisatie en we hopen dat Titurel nog heel lang mag blijven bestaan.”

Het onderhouden van de gemeenschap is een terugkerend onderwerp in de bewoners- en de verwantenraad (samen vormen zij de cliëntenraad). Samen organiseerden zij een thema-middag rond dit onderwerp.

Iedere groep binnen Titarel ontdekt zijn eigen identiteit, en is verschillend van de andere groepen. Het verschil mag er zijn. Dat is een lastige voor de bewoners die al langer wonen bij Titarel en moeten wennen aan een meer gemêleerde bewonersgroep, maar langzamerhand wordt het wel geaccepteerd. Binnen deze veranderingen is het weer zoeken naar een nieuwe verhouding en omgaan met elkaar. Sommige activiteiten worden niet meer – automatisch – in de hele groep gevierd vanwege de steeds groter wordende diversiteit (en prikkelgevoeligheid) van bewoners.

We ondervinden dat de behoefte om *samen één te zijn* er wel is en het blijft zoeken hoe we dat doen op een manier dat iedereen maximaal tot zijn recht komt.

aandachtspunt 2023

Een blijvende aandacht voor het balans vinden tussen individuele vrijheid en onderdeel zijn van een grotere gemeenschap

Drie huizen, zeven thuizen

De gedegen voorbereiding naar de verhuizing heeft goed uitgepakt. In het voorjaar was er veel aandacht voor het *thuis maken* van het eigen huis, het vinden van het eigen plekje. Er is veel ingezet op sfeer en binding met de nieuwe bewoners.

De nieuwe groepssamenstelling – en de nieuwe bewoners – bracht ook het opnieuw afstemmen van de groepsdynamische processen met zich mee. We hebben veel aandacht voor de groep in zijn geheel gehad, maar tegelijkertijd ook aandacht besteed aan de eigenheid van iedereen. Hier is veel op geïnvesteerd met als resultaat dat de verschillen door de bewoners beter geaccepteerd én gerespecteerd worden. Langzamerhand sijpelt door dat iedere bewoner een andere omgeving, afspraak, aandacht nodig heeft.

Met de komst van – relatief gezien – veel nieuwe bewoners, en de nieuwe dynamiek tussen bewoner en omgeving, is veel extra casus gerichte ondersteuning nodig geweest.

Met name op de Cluse heeft de komst van nieuwe bewoners met hun problematiek en geschiedenis veel impact gehad, zowel voor de bewoners als voor de medewerkers.

Een paar nieuwe bewoners hebben te kampen met een psychiatrische problematiek. Met de verhuizing van deze bewoners naar Titarel werd niet alleen het verblijf, maar ook de behandeling bij de vorige zorgaanbieder stopgezet. Doordat er geen overdracht van de behandelcomponent mogelijk was (wachttijden), en juist een verhuizing een stressvolle periode is, hebben de bewoners niet altijd die zorg gekregen die nodig was. Dit heeft niet alleen impact gehad op de bewoners zelf, maar ook op groepsgenoten en op de medewerkers.



Gesprek met Alex en Mariska:

“Hier konden we alleen maar op hopen, te zien dat Eric zijn draai heeft gevonden.”

Hoe een inspirerende ontmoeting tijdens een jeugdcircus aanleiding gaf om kennis te maken met Titurel. Anderhalf jaar geleden is het precies zo gegaan, juist op het moment dat Alex en zijn vrouw Mariska hard op zoek waren naar een passende plek voor zijn Eric.

“We keken elkaar aan en voelden direct dat dit wel eens de ideale plek zou kunnen zijn voor mijn broer. We waren bekend met het antroposofische gedachtengoed en de vrije school. Om daar het nodige van terug te zien bevestigde onze idee dat we hier begrepen werden. In eerste instantie hadden we niets tegen Eric gezegd maar al gauw namen we de tijd om Eric over Titurel te vertellen. Hij reageerde enthousiast en kreeg de kans om een dag mee te draaien met de groep, dat was op Koningsdag 2022. Daarna is alles in sneltreinvaart gegaan. Eric zag het helemaal zitten! Toen zijn we maar gaan winkelen want hij had nog geen washandje van hemzelf, laat staan meubels of huisraad.”

Mariska en Alex versterken elkaar in de zorg om hun broer en zwager. Als twee zielen met één gedachte vullen ze elkaars zinnen aan. De betrokkenheid bij Eric kent vele lagen gevormd door een enerverende levensloop en veeleisende problematiek. Ondanks dit gegeven voert veerkracht de boventoon bij dit liefdevolle echtpaar. Terwijl ze instemmend naar elkaar knikken benadrukt Mariska dat ze goed waken over de grenzen van toelaatbaarheid en de noodzaak om voortdurend één lijn te trekken. “Doen we dat niet dan worden we uitgespeeld. Eenduidige communicatie is uiterst belangrijk, tussen ons en ook in relatie tot iedereen die dicht bij Eric staat.”

Verhuizen naar Titurel resulteert in sommige gevallen tot het tijdelijk opschorten van een eerder behandelplan, zo ook in het geval van Eric. “We hebben een behoorlijke tijd geduld moeten hebben maar binnenkort maken we kennis met de nieuwe AVG arts. We hebben ons overigens

geen moment zorgen gemaakt wat betreft zijn medicatie en toediening daarvan. Juist omdat we weten dat er zo zorgvuldig wordt gehandeld en we door alle begeleiding in dit proces ook een rustige overgang van de GGZ naar hier hebben ervaren.”

Eric heeft zich in een jaar tijd ontwikkeld en aangepast aan het groepswonen maar ook zijn dagindeling is energiever en hij ontdekt nog steeds nieuwe dingen die hem gelukkig maken. De structuur die geboden wordt in de prikkelarme omgeving van de Cluse heeft het gewenste effect. “Hier konden we alleen maar op hopen, te zien dat Eric zijn draai heeft gevonden en we voorzichtig sociaal contact en zijn motivatie zien toenemen. Voorheen zag hij het absoluut niet zitten om langer dan een halve dag per week te werken. Moet je nu kijken, hij is tweeënhalve dag per week actief binnen de werkgebieden.”

De eerste periode voor Eric in de Cluse heeft van alle betrokkenen extra inzet gevraagd. Samenwonen met anderen was nogal moeilijk geweest in het verleden. “Je vraagt je af hoe je iemand op zoiets voorbereidt. Denk je eens in dat je gaat samenwonen in een huis vol onbekenden. Het feit dat er altijd leiding aanwezig is, is een enorme pré. Het gedrag van Eric moet je constant blijven volgen. Hij kan zich namelijk goed verkopen en dat werkt meerdere kanten uit. Trek er gerust een jaar de tijd voor uit om gedragingen en voorspellende signalen van Eric te herkennen. Wetende dat er medewerkers zijn die werkelijk betrokken zijn en met volle overtuiging de zorg voor je broer op zich nemen, stelt gerust en geeft vertrouwen in de toekomst. Over het contact met de Cluse zijn we bijzonder tevreden. Als er iets speelt weten we elkaar vlot te vinden dankzij de korte lijntjes. Zo was er laatst een situatie waar ik als broer om advies werd gevraagd. Omdat ik mijn broer door en door ken, ben ik in staat specifiek gedrag te herkennen en ervoor te zorgen dat het niet verder escaleert. Tijdens het telefonisch gesprek met zijn begeleider heb ik zelf de inschatting gemaakt dat ik naar hem toe moest. Medewerkers tonen dankbaarheid om van ons als familie te leren. Dat mag dan kenmerkend zijn voor het DNA van Titurel, voor familie is dit méér dan waardevol.”



Nieuwe teams

We startten het jaar met nieuw samengestelde teams – die helaas op geen enkele locatie al volledig waren. De tekorten aan zorgpersoneel is ook bij Titurel voelbaar: het is ons niet gelukt om ervaren medewerkers aan te trekken, en heeft dan ook geleid tot een hoger aantal leerlingen.

Gedurende het afgelopen jaar is het op geen enkel moment rustig geweest: het vertrek en de komst van medewerkers bleef een continu proces. Een allesbehalve stabiele situatie, wat voor de bewoners veel impact heeft. Het is pijnlijk voor hen om telkens afscheid te nemen en weer opnieuw een relatie te moeten opbouwen met een nieuwe medewerker die wellicht ook weer vertrekt. Dit tast het vertrouwen in de zorg aan.

Het is heel lastig geweest om de bezetting op de groep rond te krijgen. We hebben, vanwege de continuïteit en de vertrouwdheid voor de bewoners, besloten om geen zzp'ers in te zetten (wéér een nieuw, tijdelijk gezicht) maar de zorgcoördinatoren en leidinggevendenden meer in te zetten in de directe zorg op de groep. Zij zijn wel een vast gezicht en hebben al een relatie met de bewoners opgebouwd.

De uitbreiding van het team met leerlingen, een differentiëring *aan de onderkant*, vraagt een differentiëring *aan de bovenkant*. We startten een pilot met de inzet van een pedagogisch medewerker niveau 5 die onder andere óók taken heeft in de ondersteuning van collega's.

De wisselingen in de teams in combinatie met de hoge werkdruk heeft tot gevolg gehad dat het scholingsprogramma maar ten dele uitgevoerd is. De wens lag vele malen hoger dan wat haalbaar bleek.

- 12 Naast de terugkerende scholingen zoals BHV, en voor de nieuwe medewerkers training medicijngebruik, ONS en *visie en werkwijze Titurel* zijn er voor elk team trainingen georganiseerd met als onderwerp:

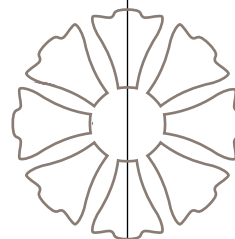
- werken in de driehoek. De drienamiek trainingen zijn casusgericht ingezet, ook ter ondersteuning van betrokken medewerkers;
- doelgericht werken en het rapporteren op doelen;
- voor het team de Cluse: slik- en verslik training.

In de teambijeenkomsten is ons beleid zorg en dwang verschillende keren, casusgericht, besproken en werd stil gestaan bij de uitdagingen die de medewerkers hierbij tegenkomen.

Daarnaast zijn er door medewerkers ook individuele trainingen en scholingen gevolgd zoals bijvoorbeeld het systemisch coachen en de training voor intern auditor.

aandachtspunt 2023

Het bouwen aan stabiele teams is een blijvend aandachtspunt – in het dagelijks werken wordt de kwaliteit van zorg gerealiseerd.



In gesprek met Monica:

“Wat ben ik trots op de bewoners hoe ze met alle veranderingen omgaan.”

Pedagogisch begeleider Monica is al vier jaar met hart en ziel aan Titurel verbonden en is daarmee na een aantal jaren Lohengrin, één van de vertrouwde gezichten in de Cluse. Terwijl ze eigenlijk vrij is na haar nachtdienst, neemt ze ontspannen de tijd voor thee en om te vertellen over de Cluse. Opvallend – naar eigen zeggen vanzelfsprekend – blijft haar aandacht voor de bewoners en wat er om haar heen gebeurt. Een lief woord, een aai over een bol of even samen met een bewoner reageren op iets uit de krant, de huiskat een knuffel geven en antwoord geven op de vraag van een collega.

“In de Cluse ligt de nadruk op het ritme van de dag in een prikkelarme omgeving. We zien dat bewoners daar houvast aan hebben en we volgen ze voortdurend in wat ze aankunnen. Als team bewegen we mee met de bewoners en dat zorgt voor een prettige, huiselijke sfeer en tevreden bewoners. Vaste ritmes zijn belangrijk en bepaalde routines zoals begeleiding in de persoonlijke verzorging van sommige bewoners.”

In de Cluse leven twee zorgvuldig samengestelde groepen van acht individuen in harmonie met elkaar. Monica is persoonlijk begeleider van vier van hen en samen met haar collega's biedt ze warme zorg en gaat de verbintenis aan met de bewoners. “Dat is het mooie van ons werk hier. We maken contact en houden rekening met de keuzes van onze bewoners. We staan altijd open voor signalen en daar doen we dan ook wat mee. Tijdens het teamoverleg wat regelmatig voorkomt, leren we van elkaar en van de bewoners en stel je wel eens een aanname bij. Zo had niemand van te voren kunnen bedenken dat er bewoners zijn die graag wat meehelpen in het huishouden. Waarom

zou je dan persé een andere activiteit aanbieden als de betreffende bewoners er heel gelukkig van worden?”

De veranderingen hebben ook impact op een team. Collega's vanuit verschillende locaties zijn bij elkaar gebracht en moesten ook wennen aan elkaars energie, inzet en begrip. Monica is positief over de pilot die is gestart met een pedagogisch medewerker niveau 5. Deze medewerker kan naast de verwachte taken en werkzaamheden ook een coachende rol vervullen voor leerlingen en collega's. Bovendien kan zo'n medewerker specifieke ondersteuning bieden aan de teamleider.

“We werken met heel fijne collega's die soms totaal verschillende achtergronden hebben qua werkervaring of opleiding. Het is fijn om van elkaar te leren en daar staan we ook allemaal voor open. Een leerling laat je soms weer op een andere manier naar een situatie kijken, en andersom geldt dat natuurlijk net zo goed. Het is bijvoorbeeld niet vanzelfsprekend dat iedereen alles weet van alle ziektebeelden. Dat vraagt om de nodige inspanning en leervermogen want stel je voor dat je niet of nauwelijks ervaring hebt met autisme dan is het best wel even wennen aan het gedrag van een bewoner die daarmee bekend is. Je wilt je kennis uitbreiden en daar is binnen Titurel ruimte voor. Met elkaar doen we ons uiterste best om de bewoners een zo waardevol mogelijk leven te bieden. Regelmatig contact of soms zelfs intensief overleg met het netwerk maakt daar zeker deel van uit. De band met het netwerk kan heel sterk zijn en daar sta ik wel voor open.”

In alle hectiek van de voorbije periode is het team van de Cluse in staat geweest om de rust te bewaren, zo vertelt Monica. “Iedereen heeft zijn portie spanning ervaren rondom nieuwbouw, verhuizing, de komst van nieuwe bewoners en personeelswijzigingen. We hebben best wat zeilen bij moeten zetten maar wat ben ik trots op de bewoners hoe ze met alle veranderingen omgaan.”



Op het programma staan

- invoeren verdere functiedifferentiatie en taakverrijking met onder andere de invoering van functie pedagogisch medewerker niveau 5;
- scholingsprogramma met aandacht voor drienamiek en verdiepingsbijeenkomsten met betrekking tot ADL, psychopathologie, autisme, LVB en hechtingsproblematiek;
- per team intervisiebijeenkomsten/visietraject.

Ontwikkeling van de werkgebieden

Het afgelopen jaar zijn we gestart met de heroriëntatie op de inrichting van de werkgebieden en daarin hebben we stappen gezet.

Waar de bewoners eerst een keuze hadden uit een scala aan activiteiten gedurende de hele week, kiezen we nu voor een vaste keuze uit een beperkt aantal werkgebieden per week. Daardoor zijn de deelnemersgroepen stabiel, en heeft de werkgebiedleider gedurende de week te maken met minder verschillende bewoners.

Dit proces is gestart met veel weerstand maar heeft uiteindelijk veel rust gebracht. Zowel zorg- als werkinhoudelijk brengt deze keuze meer verdieping.

Door de focus op één werkgebied is er mogelijkheid om vakkennis over te dragen en te groeien *in het vak*. Doordat de begeleider minder verschillende deelnemers onder zijn hoede heeft, kan hij met hen een betere relatie opbouwen. In het begeleidingsplan krijgen naast de *woondoelen* ook doelen ten aanzien van werken een plek. De werkgebiedleider heeft een grotere zorginhoudelijke rol en heeft naar *wonen* toe ook een meer signalerende functie gekregen.

De zorgcoördinator die verbonden is aan het team werkgebieden is de *linking pin* naar wonen.

Zij heeft nauw contact met de werkgebiedleiders en geeft – wederzijds – een goede terugkoppeling naar de betrokken werkgebiedleiders en pb'ers.

Niet alle bewoners van *de Cluse* hebben het vermogen om deel te nemen aan de werkgebieden.

De bewoners die niet veel prikkels kunnen hanteren en moeilijk in een groep kunnen werken hebben een eigen activiteitenrooster in hun eigen huis, wat ondersteund wordt door de werkgebieden.

aandachtspunt 2023

De heroriëntatie op de invulling van de werkgebieden blijft het komende jaar een speerpunt. Dit sluit ook naadloos aan bij kanslijn 1: elke cliënt een betekenisvolle daginvulling, passend bij zijn wensen, talenten en vermogen

Hierbij vraagt de verbinding tussen wonen en werken aandacht, een verrijking voor de daginvulling voor de *thuisblijvers* op **de Cluse**, en een mogelijke aanpak voor de bewoners die moeilijk te motiveren zijn voor deelname aan een vorm van dagbesteding (intern of extern). We onderzoeken hoe we binnen Titurel het onderwijs optimaal vorm kunnen geven.

De verwantenraad onderschrijft de inzet van verrijking van de daginvulling en vraagt specifiek de mogelijkheden voor bezoek aan musea en schouwburg te onderzoeken.

3 Zorgproces individuele cliënt

Binnen het primaire zorgproces neemt de beeldvorming een belangrijke plaats in. De beeldvorming is de plek waar alle zorgmedewerkers, los van de hectiek van de dag en de acute problemen, stilstaan bij wie de bewoner is.

Wat is zijn geschiedenis, zijn achtergrond? Wat vindt de bewoner belangrijk, waar wordt hij blij van? Wat vindt de bewoner moeilijk, hoe is het contact met anderen, maar ook: wat vindt de zorgmedewerker moeilijk in het opbouwen van de relatie en waar liggen aanknopingspunten? In deze bijeenkomst ligt de focus op de bewoner als persoon, en niet zozeer op de problemen of beperkingen.

In die zin gaat de beeldvorming dieper dan de evaluatie – waar, naast de bewoner en diens netwerk, alleen de pb'er en zorgcoördinator betrokken zijn.

16 Al eerder startten we ermee dat die bewoners die dat zelf willen én die daar ook de mogelijkheden voor hebben, aansloten bij (een gedeelte van) de beeldvorming. Aansluitend hierop hebben we het afgelopen jaar niet alleen de bewoners maar ook (als de bewoner dit prettig vindt en hiermee instemt) hun ouders/netwerk actief uitgenodigd om aan te sluiten bij de beeldvorming, als verdieping van de dialoog.

De pb'er bereidt samen met de bewoner de beeldvorming voor. Dit wordt als een grote verbetering ervaren voor de kwaliteit van het eigen werk van de medewerker. In de evaluatie worden als pluspunten genoemd:

- er is veel ruimte om te luisteren naar de bewoner. De bewoners zijn kritisch en verwoorden bv. wat ze nodig hebben en wat ze missen in de begeleiding. Dit werkt verhelderend;
- de beeldvorming is goed voorbereid;
- er is meer ruimte voor reflectie van de medewerkers;
- de beeldvorming is open en de valkuil om te oordelen is weggefallen.

Conclusies

- de nieuwe werkwijze heeft een kwaliteitsverbetering ten aanzien van het functioneren van de medewerkers teweeggebracht. Voor de bewoners die zichzelf niet kunnen vertegenwoordigen, is de tendens dat medewerkers meer proactief te werk gaan: ze nemen initiatief om ouders/netwerk te bellen, en bijvoorbeeld ook navraag te doen bij de (externe) dagbesteding;
- de beeldvorming is meer het verhaal van de bewoner en diens netwerk geworden en wordt minder gevormd door de gedachten van de medewerkers. Voor de medewerker is deze werkmethode veel meer een bewustwordingsproces;

- in de eerste helft van het jaar sloot de orthopedagoog aan bij de beeldvorming, in de tweede helft van het jaar werd deze functie er niet meer bij betrokken. We concluderen dat de inzet van deze functie bij de beeldvorming niet wordt gemist. Het team wordt voldoende ondersteund door de zorgcoördinator. Een orthopedagoog is wel van belang voor specifieke casussen, als specialistische zorg ondersteuning;
- de ontstane dialoog leidt tot meer onderling begrip tussen het team en ouders/netwerk.

4 Onderzoek cliëntervaring

Hoe ervaren de bewoners het wonen en leven op Titurel? Daar antwoord op krijgen vraagt een voortdurend onderzoeken, observeren, serieuze gesprekken voeren, maar juist ook kleine praatjes maken tijdens de afwas, balletjes opgooien en de reactie meten of direct, onomwonden vragen.

Naast de talrijke informele contactmomenten met bewoners en hun netwerk (tijdens de koffie-ochtenden, de feesten, verwantendagen...) zijn er ook de meer formele plaatsen waar de ervaringen van de bewoners (en hun netwerk) – en hoe op basis daarvan te handelen – worden besproken. Binnen Titurel hechten we hier veel belang aan. De diverse thema's die bij onze bewoners spelen en mogelijk anders zijn per locatie, worden op verschillende momenten en in verschillende samenstellingen met elkaar besproken. Zo worden het gedeelde cirkels: huiskamer-besprekingen, bewonersraden en individuele evaluaties.

Daarnaast voeren we regelmatig een cliënttevredenheidsonderzoek uit waarbij we gebruik maken van *Mijn mening*. *Mijn mening* is een gevalideerd instrument en bestaat uit een online vragenlijst.

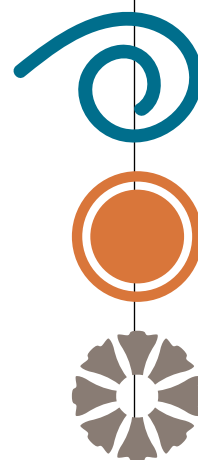
In 2022 voerden we twee onderzoeken uit.

Tevredenheidsonderzoek nieuwbouw

Het eerste onderzoek betrof het onderzoek naar hoe de oud-bewoners het leven in een nieuw gebouw, in een andere groepssamenstelling en een andere sfeer ervaren.

De zelf-ontwikkelde vragenlijst werd uitgezet en vervolgens geanalyseerd op huis- en **Bieduinenhof** ook op kleiner groepsniveau. In totaal hebben er 36 (van de 38) bewoners deelgenomen aan het onderzoek.

Voor **Bieduinenhof** onderscheiden we de beneden- en de bovengroep. De **bovengroep** is over het algemeen tevreden over de nieuwe groep. Iedereen geeft aan het op de nieuwe woonplek fijner te vinden dan op de vorige. Alle bewoners geven aan dat de sfeer tussen de bewoners beter is. Iedereen ervaart zowel het nieuwe gebouw als hun eigen studio als fijner. Drie van de vijf respondenten benoemen dat ze het als erg druk kunnen ervaren op de groep – dit interpreteren we als dat zij de gezamenlijke ruimte als klein ervaren. De praktijk is zo dat de bewoners van de benedengroep regelmatig aansluiten in deze groep, terwijl de ruimte daar niet op ingericht is. Desondanks geeft iedereen wél aan dat de sfeer verbeterd is. De bewoners van de bovengroep zijn gericht op gezamenlijkheid, het samen leven en de groepsinteractie.



De *benedengroep* is over het algemeen iets minder tevreden. Dit kan samenhangen met hun hulpvraag en de verwachtingen die zij van te voren hadden. De insteek is om bewoners meer zelfstandigheid te bieden en te helpen ontwikkelen. De praktijk leert dat een grotere mate van zelfstandigheid veel vraagt, en er een discrepantie kan ontstaan tussen wat bewoners willen en kunnen.

Daarnaast is de verhouding tussen een grotere zelfstandigheid en de gezamenlijkheid van Titurel een uitdaging. Deze zoektocht komt herhaaldelijk naar voor in de huismiddagen. Opvallend is dat de bewoners enerzijds aangeven dat de sfeer verbeterd kan worden; anderzijds geven ze aan geen behoefte te hebben aan gezamenlijke momenten of te willen investeren in de onderlinge contacten. Alle bewoners van de benedengroep vinden het gebouw fijner en mooier dan hun vorige woonplek. Ze zijn tevreden over de grootte. Op één bewoner na benoemen alle bewoners dat hun tevredenheid over de woonplek beïnvloed wordt door de gehorigheid en de geluidsoverlast die ze ervaren. De gezamenlijke ruimte wordt te klein gevonden. Enkele bewoners vinden dat de omgeving van het gebouw zoals verlichting, paden en de tuin verbeterd kan worden.

Het onderzoek op *Bieduinenhof* levert ons op zich geen nieuwe informatie op: alle punten werden ook besproken in de huismiddagen.

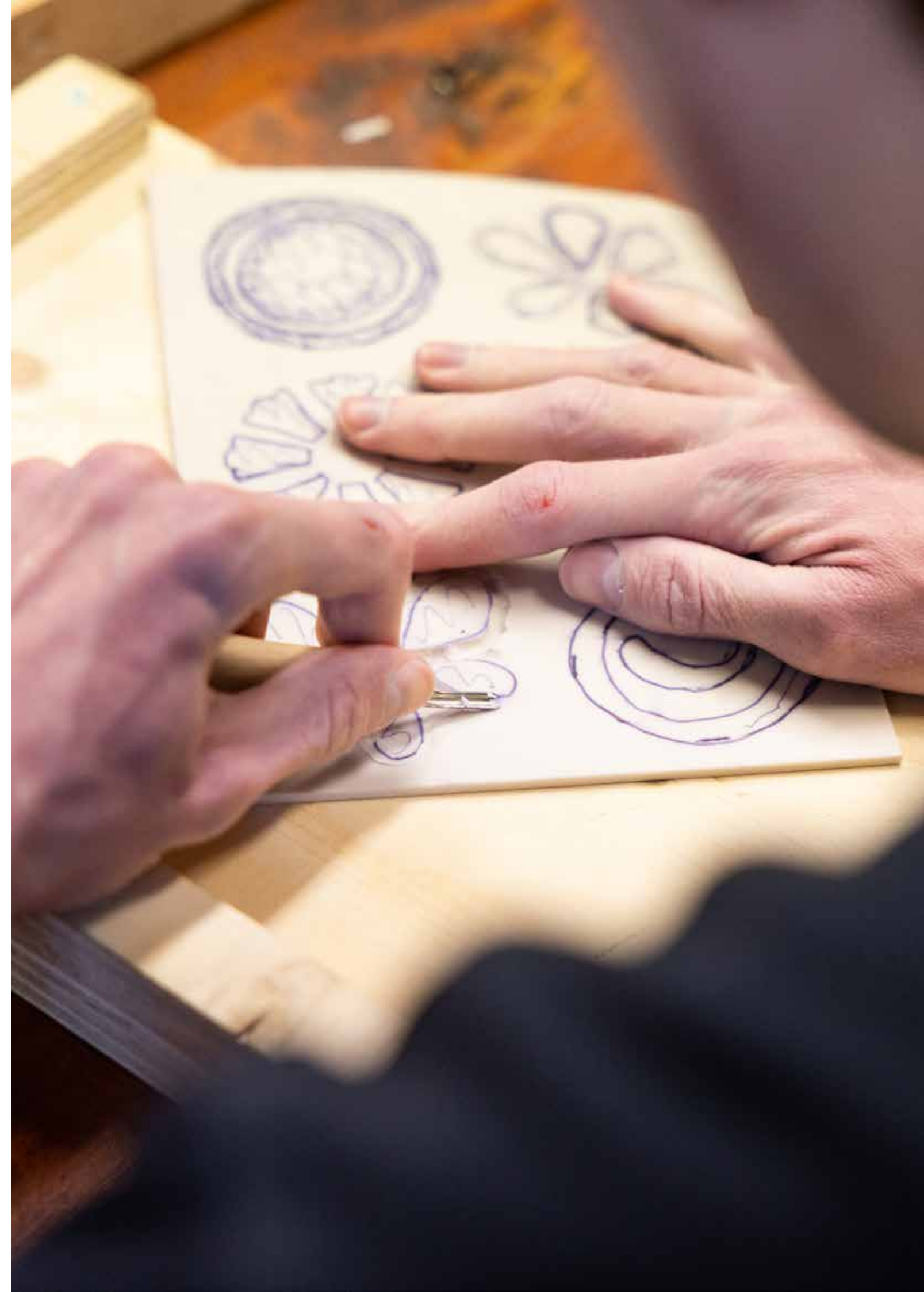
De bewoners van *de Cluse* zijn over het algemeen tevreden over hun nieuwe woonplek. Zij ervaren deze als fijner dan hun vorige woonplek: iedereen ervaart de verbetering. Op de Cluse staat het gezamenlijk leven en wonen op de groep, in afstemming met ieders hulpvraag, centraal. Een groot gedeelte van de bewoners heeft het tevredenheidsonderzoek ingevuld met hulp van de medewerkers, omdat ze moeite hebben met de computer, begrijpend lezen of het begrijpen van de vraagstelling. Op deze manier heeft iedereen wel kunnen deelnemen.

De bewoners van *Lohengrin* zijn weliswaar niet verhuisd, maar hebben wel te maken met een nieuwe groepssamenstelling. Zij zijn geheel eenduidig in hun tevredenheid. Ze ervaren dat het rustiger is op de groep en vinden dit prettig. Met de verhuizing van medebewoners is het bewonersaantal gedaald van 20 naar 14 – ten tijde van het onderzoek was dit aantal weer gegroeid naar het beoogde aantal bewoners van 16. Er werd eerder bewust gekozen voor een groei naar 20 zodat we op een nieuwe locatie met zo min mogelijk bewoners zouden starten voor wie Titurel helemaal nieuw was. De bewoners zijn over het algemeen tevreden over de groepssamenstelling, de gezamenlijke ruimtes en locatie. Enkele bewoners vinden de slaapkamers te klein.

Algemeen tevredenheidsonderzoek

Naast het specifieke onderzoek naar wonen hebben we eind 2022 ook een algemeen onderzoek afgenomen. In totaal zijn er 47 bewoners uitgenodigd en hebben er 44 bewoners deelgenomen. De vragenlijst bestaat uit 17 vragen waarin de onderwerpen leefklimaat, bejegening, vrije tijd, eigen regie en inrichting terugkomen.

De bewoners op Titurel zijn tevreden met de zorg. Ze geven de zorg gemiddeld een 7.9. In 2020 gaven de bewoners de zorg een 7.7. Ze zijn daarmee iets tevredener dan in 2020. Een verklaring hiervoor is wellicht de verhuizing naar de nieuwbouw: iets waar bewoners lang naar uit hebben gekeken. Anderzijds is het een turbulent jaar geweest waarbij bewoners en medewerkers na de verhuizing moesten wennen aan een nieuwe groepssamenstelling en aan een nieuw begeleidingsteam.



Gesprek met Jolanda en Mira. Jolanda:
“Het voelt als vakantie als ik hier ben.”

Zes jaar geleden kwam Jolanda voor het eerst naar Titurel en wil hier niet meer weg. Ze voelt zich de trotse *eigenaresse* van een kamer in Bieduinenhof. Naast vele andere voordelen van de interne verhuizing van de Kasteelkamer naar de nieuwbouw Bieduinenhof, legt Jolanda de nadruk op het hebben van een eigen badkamer. Ze voelt zich helemaal thuis en dat geldt ook voor haar twee parkieten die ze liefdevol verzorgt op haar eigen kamer.

“Vanuit mijn oude groep zijn er een paar bewoners naar hier gekomen, maar er kwamen ook nieuwe. Het wennen is eigenlijk vanzelf gegaan. We konden ons er ook op voorbereiden met de begeleiding. Het fijnste aan het huis is dat het in het bos staat.”

Bieduinenhof biedt huisvesting aan een twee groepen. Jolanda heeft een eigen studio bij de bovengroep, maar is vaak op de benedengroep te vinden omdat het daar gezellig is om samen tv te kijken. Er is altijd wel iemand om samen dingen mee te doen en anders kan de huiskat wel een knuffel waarderen. In het weekend wordt samen gekookt, dat gebeurt in de huiskamer. “We mogen om beurten kiezen wat we willen eten en dan gaan we ook zelf de boodschappen doen in het dorp. Ik houd wel van winkelen zoals naar het Kruidvat, Action of de Kringloper. Als het kon zou ik wel graag een keer gaan winkelen in Breda of Etten Leur want daar hebben ze leuke kledingwinkels.”

Jolanda gaat op de fiets naar het dorp maar naar haar werk kan ze gewoon lopen. “Ik doe hier op het terrein keramiek, textiel en grafisch. Bij grafisch krijg je van alles te doen zoals gutsen. Ik vind het erg leuk om te doen. Bij textiel kan je borduren of vilten en daar wordt dan een etui van gemaakt. Het zou ook leuk zijn om kleding te maken als we meer naaimachines hadden.”

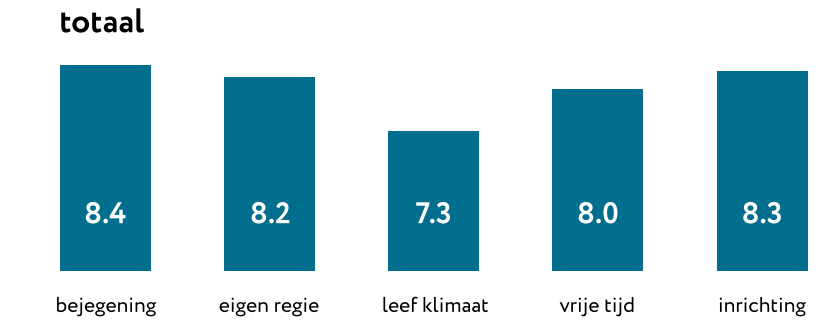
Het heeft er alle schijn van dat Jolanda haar plekje heeft gevonden en gelukkig is. “Je voelt je hier begrepen. Als ik iets vertel aan mijn persoonlijk begeleider dan luistert ze echt. Er is veel respect voor elkaar in de groep. Soms is er iets en dan praten we erover. Een ander kan er ook niet altijd iets doen aan zijn of haar gedrag. Er is ook beeldvorming. Dan ben ik best zenuwachtig maar het is ook gezellig met al die mensen en er worden ook grapjes gemaakt. Je kunt alles vertellen en je krijgt ook vragen.”

Pedagogisch begeleider Mira is als steun voor Jolanda aanwezig bij het gesprek en vult aan: “Bewoners helpen ons ook, we leven hier met elkaar waardoor zoiets als afstand-nabijheid een andere betekenis krijgt. Ik werk hier nu vier jaar en ervaar nog altijd een soort magie.” Ze kijkt Jolanda begripvol aan en vervolgt, “ook bij de beeldvorming, Jolanda, dan ontdekken we met elkaar hoe het allemaal werkt in jouw hoofd” en kijken we echt wat voor Jolanda fijn is.

Niet alles is even leuk want wisselingen van personeel zorgt voor onrust of zelfs verdriet. “Als er iemand van de leiding weggaat moet je afscheid nemen. Dat is niet makkelijk. Aan de nieuwe moet je opnieuw je verhaal vertellen,” zucht Jolanda. Mira benadrukt dat Titurel ervoor kiest om niet met een flexpool van zorgverleners te werken. Juist de onrust die dat met zich meebrengt willen we hier niet. “Dat betekent dat we altijd voor elkaar invallen bij ziekte of afwezigheid. Dit vraagt veel van de medewerkers maar het geeft veel terug aan bewoners.”

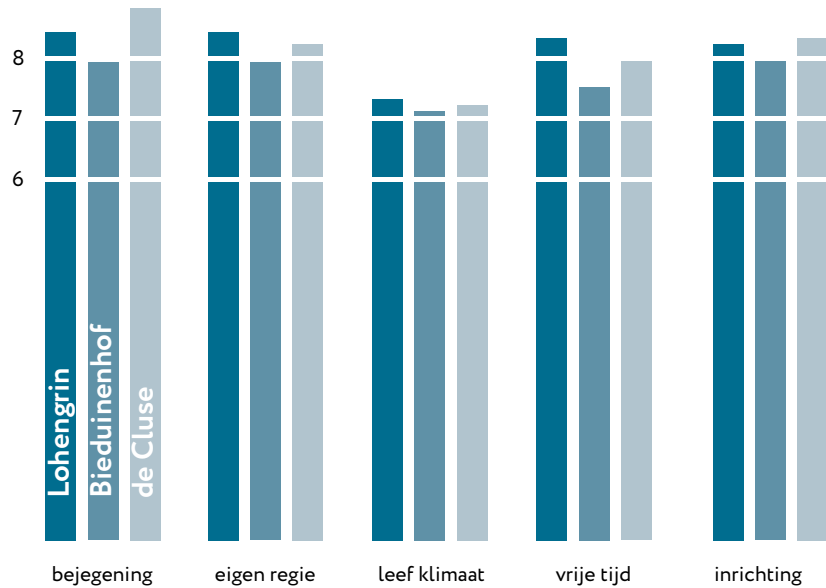
Jolanda zit ondertussen wat onrustiger op haar stoel. Aan alles voelen we dat ze nu toch wel graag naar haar werk wil. “Bij grafisch wachten ze op me.” Mira beaamt dat het zoveel energie geeft om bewoners te zien die blij zijn met hun woning, hun werk, de mensen om hen heen en het leven. Met de deurbekruk in de hand kan Jolanda niet voor een bredere glimlach op onze gezichten zorgen als ze tevreden zegt: “Het voelt als vakantie als ik hier ben.”

Daarnaast zijn er veranderingen doorgevoerd in de werkgebieden en zijn er meerdere personele wisselingen zijn geweest. Het is heel opvallend dat ondanks dit, de tevredenheid gegroeid is. Onderstaande tabel geeft de tevredenheid weer per onderwerp in een gemiddeld cijfer voor Titurel.



Opvallend hierin is dat ten opzichte van de meting in 2020 de tevredenheid met betrekking tot het leefklimaat gelijk gebleven is. De tevredenheid ten opzichte van de inrichting is met 0.1 gedaald. De tevredenheid over de overige onderwerpen is gestegen.

- Onderstaande tabel geeft de tevredenheid per onderwerp en per locatie weer. Opvallend ten opzichte van de meting in 2020:
- wanneer de bewoners die nu op **Bieduinenhof** wonen, vergeleken worden met de bewoners die in 2020 op de Kasteelkamer woonden, is op alle onderwerpen de *tevredenheid* gestegen (9 bewoners van de Kasteelkamer wonen nu op **Bieduinenhof**);
 - wanneer de bewoners die nu op **de Cluse** wonen, vergeleken worden met de bewoners die in 2020 op de Boskamer woonden, is op de onderwerpen *bejegening*, *vrije tijd* en *eigen regie* de tevredenheid gestegen. Op de onderwerpen *inrichting* en *leefklimaat* is de tevredenheid iets gedaald. (10 bewoners van de Boskamer wonen nu op **de Cluse**);
 - Wanneer gekeken wordt naar de tevredenheid van de bewoners op **Lohengrin** wonen ten opzichte van 2020 is op de onderwerpen *vrije tijd*, *eigen regie* en *inrichting* de tevredenheid gestegen. De tevredenheid op de onderwerpen *leefklimaat* en *bejegening* is gelijk gebleven. (Naast de 14 *oude* bewoners van **Lohengrin** sloten zich twee nieuwe bewoners aan).



5 Zelfreflectie

Zelfreflectie hoort in een vergadering geen apart agendapunt te zijn, maar stevig verankerd te zijn in het samen denken en doen. Doordrenkt tot in de haarvaten van de organisatie. In de teamvergaderingen hoort aandacht te zijn voor wat goed gaat en voor wat beter kan. Fouten maken mag, op voorwaarde dat je bereid bent om hierover te reflecteren en te leren.

In de context van een nieuwe omgeving met veel nieuwe gezichten en routines die zich nog moeten ontwikkelen, zien we voortdurend aanknopingspunten voor betere zorg. Daarbij moeten we – noodgedwongen – keuzes maken en doen wat we kunnen met de aanwezige middelen. Een evenwicht vinden tussen de ambitie die we hebben én wat realistisch is. Voorkomen dat we rooibouw plegen op de medewerkers.

Op de groot-team dag, een dag waaraan alle zorgmedewerkers deelnemen, maken we samen een pas op de plaats. Zowel per team als voor de hele organisatie zoomen we in waar er ontwikkelmogelijkheden liggen, wat we als aandachtspunten zien voor het komende jaar, welke bijzonderheden er per team spelen en waar de prioriteiten liggen. De uitkomsten van deze vergadering zijn dan ook de basis voor het nieuwe jaarplan.

(Nog meer) inzetten op het contact met verwanten/netwerk van de bewoners

- Een goede relatie met de verwanten/netwerk van de bewoners is zeer helpend in het bieden van goede zorg. Het betrekken van het netwerk in de beeldvorming versterkt deze relatie, maar er is nog meer te winnen. Met relatief veel *nieuwe* ouders én nieuwe medewerkers willen we hier bewust op investeren en meer informele contactmogelijkheden bieden. Niet alleen wanneer er wat speelt, maar ook op *gewone* momenten. De relatie onderhouden betekent ook dat ouders/netwerk beeld hebben bij de persoon van de medewerker, niet alleen bij zijn/haar functie als *werknemer*.
- Los daarvan zien we een tendens dat het netwerk meer ondersteuning vraagt, bijvoorbeeld in situaties waarbij een kind voor het eerst uit huis gaat of wanneer er problemen bestaan in het netwerk van een bewoner. We ondervinden dat deze ondersteuning vaak noodzakelijk is ten behoeve van de goede begeleiding van de bewoner/deelnemer. Tegelijkertijd valt het niet binnen onze mogelijkheden om het netwerk langdurig te begeleiden. We onderzoeken mogelijkheden tot samenwerking/ doorverwijzing.

Meer kennis hoe om te gaan met een psychiatrische problematiek

- We merken een verschuiving van problematiek in onze bewonersgroep: de gemiddelde zorgintensiteit wordt hoger en we krijgen relatief meer bewoners met een (bijkomende) psychiatrische problematiek. (Nieuwe) medewerkers geven aan behoefte te hebben aan meer scholing met betrekking tot omgaan met psychiatrische diagnostiek, het opbouwen van een relatie en de groepsdynamische aspecten.
- De veranderende doelgroep en samenstelling van de groepen vraagt een aanpassing en reflectie op het groepswonen. Het blijft een uitdaging, met name voor de meer zorgintensieve groep op de *Cluse*, hoe we *gewoon* samenwonen zonder in beheersmaatregelen te vervallen.



Teamontwikkeling: een blijvend punt

- Teambuilding is nodig om samen een team te worden: dit is een continu proces. De komst van nieuwe medewerkers in een team geeft soms een (cultuur)clash met hoe we werken bij Titarel. Dit vraagt een continue inzet op de identiteit en visie.
- Vanuit de medewerkers wordt behoefte gevoeld aan meer onderlinge verbinding: we onderzoeken het buddy-schap van medewerkers voor een ander team. Een aandachtspunt is dat dit niet ten koste mag gaan van de relatie met de bewoners in de eigen woongroep – en specifiek de bewoners van het pb-schap.
- *Samen* dingen doen, daarbij werden genoemd: borrel, teamdagen.

ADL en kameronderhoud

- Persoonlijke verzorging en leefomgeving maken deel uit van goede zorg. Desondanks blijft het een zwak punt en komt dit dan ook in de individuele evaluatie regelmatig terug als aandachtspunt.
- We stellen een meervoudig plan op ter verbetering (scholing, vast agendapunt in de teamvergadering, interne audits, vast onderdeel in het begeleidingsplan en tussentijdse evaluaties...) en bewaken de voortgang.
- Daarnaast maken we het ook met de bewoners in de huismiddag/avond een vast agendapunt: ook bij sommige bewoners is weerstand tegen het oppakken van persoonlijke verzorging en tegen (begeleiding bij) kameronderhoud.

6 Ter afsluiting

24

Het jaar is weer rond. Met het samenstellen en schrijven van de kwaliteitsrapportage komt het jaar weer voorbij, en reflecteren we opnieuw op alle gebeurtenissen. Nu enigszins op afstand.

De bespreking daarvan, in de verschillende gremia, de verwantenraad, medewerkersraad en raad van toezicht, is zinvol en verrijkend. Zo maken we de cirkel rond.

Op naar de volgende aflevering.

25

mei 2023

