

ZO DOEN WE DAT HIER!

kwaliteitsrapportage 2020





traditietruureel

Traditiegetrouw is een groep Tituellers met Hemelvaartsdag gaan dauwtrappen.
De belofte is de zon op zien komen op de Kalmthoutseheide, daarom ben je om 5 uur 's ochtends aanwezig.
Het was geweldig ! De foto's in deze kwaliteitsrapportage (waarvoor dank!) getuigen daarvan.

Putte, 31 mei 2021

Life is what happens while you are busy making other plans

In deze kwaliteitsrapportage kijken we terug op een bewogen jaar – 2020 was een perfecte illustratie van de onvoorspelbaarheid van het leven. Bij de start van het jaar waren we optimistisch en hadden genoeg plannen en enthousiasme om het hele jaar te vullen. En zoals bij iedereen het geval is, is het allemaal heel anders gelopen.

2020 heeft veel flexibiliteit en veerkracht gevraagd – door de gevolgen van de corona pandemie maar ook door het weer uitstellen van de bouw, het schijnbaar onmogelijke traject om een bouwvergunning te krijgen voor de zó noodzakelijke nieuwe huizen voor onze bewoners.

We hebben binnen de gegeven omstandigheden met hart en ziel gewerkt om goed voor onze bewoners te zorgen. Vanuit een stabiele basis zijn we blijven zoeken hoé we de verbinding met elkaar, met de ouders en netwerk van de bewoners en andere belangrijke mensen 'in de buitenwereld' in stand konden houden. Hoe we binnen de kaders gastvrij en zichtbaar konden blijven, kortom hoe we onze eigen identiteit vasthouden.

Op de linkerpagina's vindt u teksten uit interviews met de bewoners, medewerkers en de verwantenraad.

Medewerkers en de visie

Zoals alle medewerkers van Titurel onderschrijven Marleen en Ymke de visie van Titurel van harte.

'Op die manier zorg leveren, daar word ik gelukkig van', zegt Ymke, 'toen ik voor het eerst op Titurel kwam dacht ik meteen dat ik zou willen dat mijn kind hier terecht zou kunnen als het niet meer thuis zou kunnen wonen.'

Aandacht voor het individu is iets dat voor Marleen vanzelf spreekt: 'Ik denk niet in hokjes, ik kijk liever naar wat een bewoner wil en kan', zegt ze. Ymke werkt nog niet zo lang op Titurel, maar merkte vanaf haar eerste dag dat het welzijn van de bewoners voor iedereen centraal staat. 'Iedereen werkt, heel bewust of zelfs onbewust, vanuit de visie. Je wordt continu aan het denken gezet over het toepassen van

de visie, en dat merk je ook bij de zorgcoördinatoren. Voor mij is dat prima, het voelt heel goed en in een platte organisatie als Titurel is het fijn werken. De sollicitatieprocedure was wel best

pittig. Die bestond uit verschillende gesprekken, en uit een vragenvuur van alle bewoners die ik tegenkwam.' Voor Marleen voelt werken bij Titurel nauwelijks als werk, vertelt

ze: 'Soms voelt een nieuwe medewerker wat onzekerheid bij de visie, maar ik heb dat niet. Voor mij voelt het werken volgens de visie van Titurel als een natuurlijke

staat. Als ik thuis wegga voelt het niet alsof ik naar mijn werk ga, maar alsof ik op weg ben naar mijn tweede familie, op Titurel.'

visie **Wat Titurel tot Titurel maakt**

In alle lagen van de organisatie koesteren we onze visie, onze identiteit: alles wat Titurel tot Titurel maakt. Deels is dat een natuurlijk proces: onze werkwijze, gewoonten, het dagelijks ritme is gebaseerd op de visie. In het gezamenlijke leven nemen de bewoners en medewerkers dit als vanzelfsprekend mee. Toch is dit niet voldoende om het te borgen.

Het levend houden van deze visie heeft voortdurend aandacht nodig. Bij het vertrek van ervaren medewerkers én met de komst van nieuwe bewoners en medewerkers is het belangrijk dat deze visie geëxpliciteerd wordt, dat er bewust op gereflecteerd wordt en zijn neerslag vindt in de haarvaten van de organisatie.

Het kennismaken met Titurel, het hoe en waarom van onze werkwijze is een belangrijk aandachtspunt in de inwerking: we plannen een aantal reflectiegesprekken met iedere nieuwe medewerker. Nieuwe bewoners maken kennis met Titurel in de begeleidingsgesprekken, worden door de andere bewoners meegenomen in de activiteiten, in de huisavonden en tijdens het sporten. Gedurende de hele dag worden de nieuwe bewoners geïntroduceerd in de mores van Titurel. Zo doen we dat hier.

Vorige jaren is geïnvesteerd in het schrijven van een visieboekje. Dit boekje is gebruikt als basis om in het team met elkaar in gesprek te gaan. In onderzoek met elkaar naar de waarden van Titurel, en wat dat betekent in de dagelijkse praktijk. Wat zijn de knelpunten en waar liggen de dilemma's, waar schuurt het individuele belang van de bewoner en het werken aan een gemeenschap? Waar moeten we onze werkwijze en gewoonten aanpassen aan een veranderende wereld om ons heen? En uiteindelijk de meest essentiële vraag: Hoe verhouden de waarden van Titurel zich met je eigen waarden?

In het voorjaar startte het team van de Kasteelkamer een reeks van vijf bijeenkomsten – naast een belangrijk intervisiemoment betekent dit ook teambuilding. Het visietraject zorgt voor een veilige omgeving om naast de casuïstiek óók over persoonlijk zaken in gesprek te gaan. De keuzes die je maakt in het werk, vinden immers hun oorsprong in hoe je zelf in het leven staat. De bijeenkomsten genereren betrokkenheid en enthousiasme en geven een boost aan het samen werken.

In het najaar volgde het team van Lohengrin, de locatie Hoogerheide, hetzelfde traject. Ook voor de Boskamer, het derde woonteam binnen Titurel werd een traject gepland, dit is vanwege de corona maatregelen doorgeschoven naar het voorjaar van 2021.



Medewerkers en het visietraject

De medewerkers van Titurel doorliepen onlangs een visietraject, waarin gedurende zes bijeenkomsten de kennis van de visie werd verfrist, en met elkaar werd gezocht en besproken hoe de zorg nog beter kan worden vormgegeven. Dat leidde tot mooie, soms zelfs diepzinnige gesprekken, merkte Marleen: 'Op de boskamer werken we met een heel constant team, met weinig verloop. Daardoor gingen de gesprekken met ons snel de diepte in, met name over onze eigen sterke kanten en valkuilen. Dat vond ik heel nuttig, want tijdens het werk is het soms lastig om na te denken over jezelf als begeleider. Het was ook heel mooi om me in die gesprekken bewust te worden van hoe ik de visie meeneem in mijn werk. Dat gaat vanzelf, maar al pratende realiseerde ik me weer dat ik me er toch altijd van bewust ben.'

Catelijne vond dat de bijeenkomsten verbindend werkten. 'Iedereen kent natuurlijk het visieboekje, maar als je het samen leest en bespreekt ga je pas echt de betekenis ervaren, dan voel je het echt. Je ervaart dat iedereen geraakt wordt door de zorg voor de bewoners, je voelt de liefde die iedereen voor hen heeft. We hebben elkaar beter leren kennen, omdat we ook allemaal open durfden te zijn. Het raakt ook je privé stuk, het gaat uiteindelijk ook om jezelf. We hebben nog meer respect en begrip voor elkaar gekregen, dat versterkt de band. Dan ben je echt samen één team.'

Aandachtspunten 2021

- Het doel is dat de visie een toetssteen is, dat bij elke kwestie die zich voordoet vanuit de visie nagedacht wordt – welke waarde is hier van toepassing en wat betekent dit voor de bewoner(s) – en op basis hiervan een bewuste keuze gemaakt wordt. Dat is lastig; er zijn immers geen standaard 'goede' antwoorden, maar elke keer weer afhankelijk van de situatie en context. Dat vraagt medewerkers die kunnen en bereid zijn om te reflecteren, en zich daarbij ook kwetsbaar op te stellen.
- Werken bij Titurel moet bij je passen; het vraagt wakker zijn, evenwicht zoeken tussen de zorg voor anderen – een warme betrokkenheid, beschikbaar zijn voor de bewoners én collega's wanneer nodig, zorg hebben voor elkaar, maar ook zorg hebben voor jezelf en verantwoordelijkheid nemen voor de eigen ontwikkeling.
- Met de groei van de organisatie, aan de vooravond van wéér de aanname van een aantal nieuwe collega's, geeft dat de verantwoordelijkheid om onze visie goed over te brengen en zorgvuldig te onderzoeken of er een klik is. Met nieuwe bewoners en hun netwerk: *sluit waar Titurel voor staat ook aan bij wat nieuwe bewoners en hun netwerk wensen, én met nieuwe medewerkers: past het werken bij Titurel bij waar jij je prettig bij voelt?*
- Het inzetten en het bewaken van de visie is een blijvend aandachtspunt: *het blijkt niet altijd gemakkelijk of vanzelfsprekend om de waarden waar we als Titurel voor staan ook consequent toe te passen in het dagelijkse leven*

Corona

In maart werden we overvallen door de corona pandemie. Voor iedereen een moeilijke tijd, die we gelukkig goed zijn doorgekomen. We zijn het hele jaar gezond gebleven, geen enkele bewoner of medewerker raakte besmet. In januari 2021 greep corona ons stevig bij de kladden – bijna al onze bewoners en veel medewerkers werden besmet. Gelukkig werd niemand echt ernstig ziek – al bij al zijn we er goed vanaf gekomen.

In maart 2020 werd van de ene dag op de andere de werkelijkheid op z'n kop gezet. Zo goed als het kon zochten we onze weg: de opdracht die we ons stelden was goede zorg te blijven leveren, stabiliteit te waarborgen, zo veel mogelijk het gewone leven te leven. Mét medisch verantwoord handelen en de maatregelen zo goed mogelijk te volgen.

Per direct werden beide locaties uit elkaar gehaald: de bewoners en medewerkers van Lohengrin bleven thuis in Hoogerheide. Ook de dagbesteding (die in gewone tijden

Verwantenraad en corona

De coronacrisis was spannend, voor iedereen. Op Titurel werd de situatie in januari 2021 nog wat spannender, toen bij bijna alle bewoners het coronavirus werd vastgesteld.

‘Een rottijd’, zegt Marian, ‘maar het viel mij vooral op hoe sterk de bewoners door de hele coronacrisis zijn gebleven.

Dat is een teken dat de begeleiding goed is geweest, dat kán niet anders.’

Annelies merkte dat haar zoon van de begeleiding alle ruimte kreeg om te doen wat voor hem goed voelde:

‘Het feit dat hij een jaar lang niet naar zijn dagbesteding buiten Titurel kon viel hem heel zwaar. Maar hij heeft het goed doorstaan. Omdat we hem konden bezoeken, en omdat we met hem konden wandelen in het bos, en ook omdat hij elke dag met ons kon videobellen. Daardoor was hij ontspannen, en ging het goed.’

Marian zag die ruimte ook, maar zag ook dat zij als ouder veel ruimte kreeg: ‘Dat mijn kind alle ruimte kreeg om te bellen was fijn, maar dat wij als ouders heel goed op de hoogte werden gehouden, en uitleg kregen over alles wat er op Titurel gebeurde was zeker zo fijn.

Besluiten worden altijd goed uitgelegd, vooral dat vind ik sterk. Dat leidt tot veel begrip, zelfs als we het niet altijd met elke beslissing eens zijn. Titurel weet dat zorg altijd beter kan, en toont zich altijd bereid te leren. Dat is een goed gevoel.’

georganiseerd wordt op het landgoed) werd ter plekke georganiseerd, zodat er geen interventie was tussen de beide groepen.

In Putte werden ook de bewoners van de Kasteelkamer en de Boskamer (vanwege de kwetsbaarheid) bij de dagbesteding zoveel als kon uit elkaar gehouden zonder daarbij te vervallen in strikte beheersmaatregelen. Externe deelnemers van de dagbesteding, vrijwilligers en bezoekers waren voorlopig niet meer welkom.

Het gewone ritme werd aangehouden, weliswaar in een iets trager tempo.

Bieduinenhof veranderde in een baken van rust, waar het leven langzaam voortkabbelde. De plek in het bos vormt een natuurlijke bescherming. De bewoners van Hoogerheide, zonder de ruimte en alle uitwijkmogelijkheden van het landgoed, voelden zich meer opgesloten. Deze groep bewoners is meer naar buiten gericht en werd sterker geconfronteerd met de maatregelen.

Bij het afkondigen van de opeenvolgende maatregelen hebben we bewust gezocht hoe we deze binnen de context van Titurel en onze bewonersgroep zo konden toepassen dat de zorg en het welbevinden van de bewoners zo weinig mogelijk in het gedrang kwam. We maakten telkens de afweging wat dit betekende voor de bewoner(s) in kwestie: maatwerk dus.

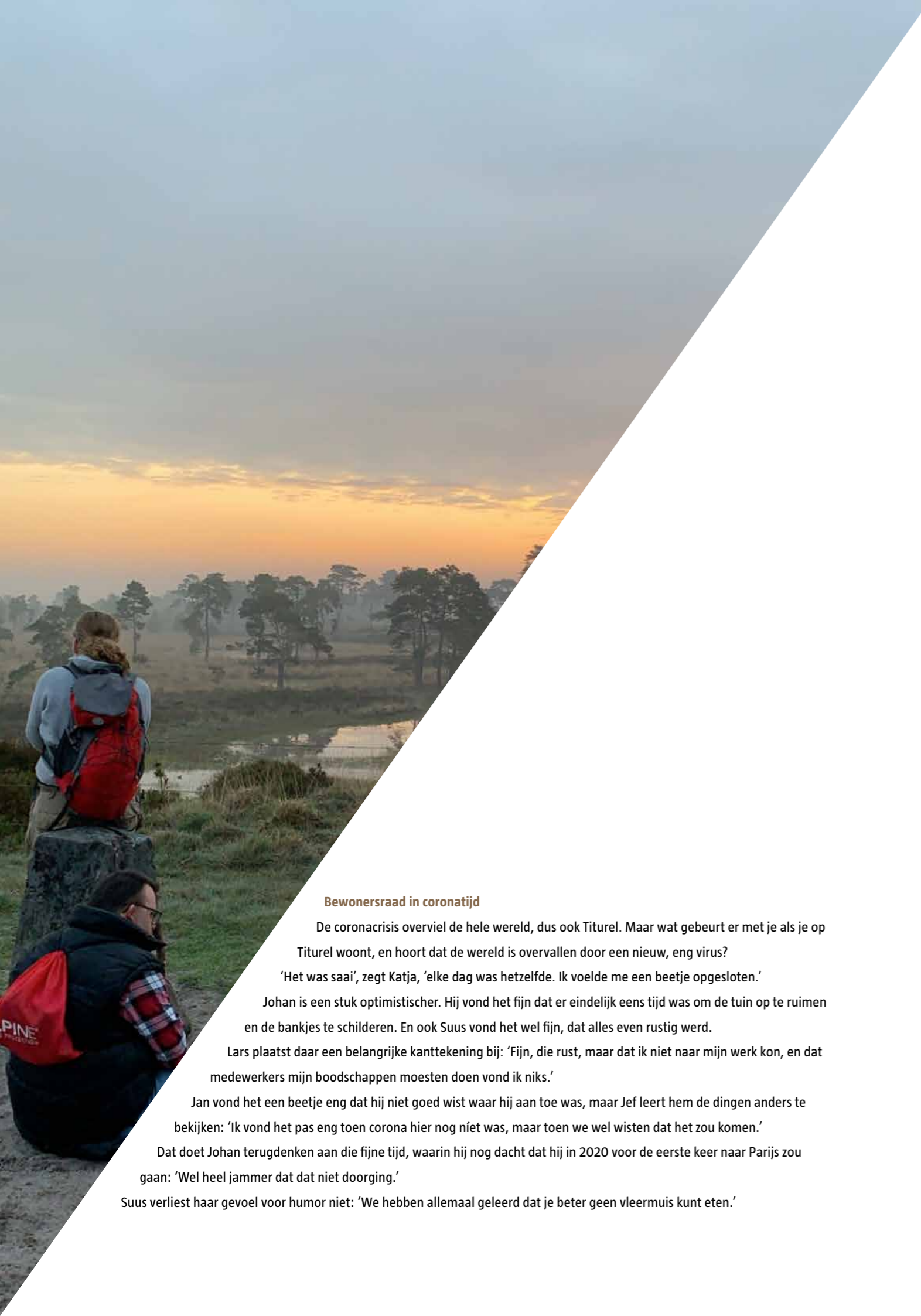
We hebben in 2020 dan ook geen algemeen bezoekverbod ingesteld: bij Titurel bleef de deur op een kier staan voor ouders/broer of zus. Individueel bezoek, op afspraak, was mogelijk in de tuin, samen wandelen of fietsen, of apart in een bezoekersruimte. We hebben ervaren dat de ouders/ broer of zus zélf verantwoordelijkheid namen voor de veiligheid van hun kind.

Betrokkenheid van ouders / netwerk

We hebben veel ingezet op communicatie naar ouders en familie. Dat deden we enerzijds individueel: begeleiders hadden persoonlijk contact met ouders en familie, en ondersteunden – waar nodig- de bewoners in bijvoorbeeld het beeldbellen. Anderzijds zorgden we voor berichten vanuit de groep met ‘nieuwsflitsen’: een periodiek bericht met verhalen en foto’s over het reilen en zeilen van de bewoners, activiteiten die georganiseerd werden en sfeerbeelden. Daarnaast deelden we natuurlijk ook informatieve mails over de ontwikkelingen en maatregelen.

De maatregelen werden afgestemd met de verwantenraad, waarbij het prettig was om te merken dat we op één lijn zaten. In de verwantenraad werden de dilemma’s en vraagstukken besproken – zoals het afschermen van de bewoners van de Boskamer – dus het nóg verder inperken van hun bewegingsvrijheid versus de veiligheid.

Op verzoek van de verwantenraad werd onder de ouders en familie gepolst of er interesse was in een (digitale) informatiebijeenkomst met de AVG. Vanwege de kleine respons werd dit niet verder opgepakt – wel was er individueel contact met de AVG.



Bewonersraad in coronatijd

De coronacrisis overviel de hele wereld, dus ook Titurel. Maar wat gebeurt er met je als je op Titurel woont, en hoort dat de wereld is overvallen door een nieuw, eng virus?

‘Het was saai’, zegt Katja, ‘elke dag was hetzelfde. Ik voelde me een beetje opgesloten.’

Johan is een stuk optimistischer. Hij vond het fijn dat er eindelijk eens tijd was om de tuin op te ruimen en de bankjes te schilderen. En ook Suus vond het wel fijn, dat alles even rustig werd.

Lars plaatst daar een belangrijke kanttekening bij: ‘Fijn, die rust, maar dat ik niet naar mijn werk kon, en dat medewerkers mijn boodschappen moesten doen vond ik niks.’

Jan vond het een beetje eng dat hij niet goed wist waar hij aan toe was, maar Jef leert hem de dingen anders te bekijken: ‘Ik vond het pas eng toen corona hier nog niet was, maar toen we wel wisten dat het zou komen.’

Dat doet Johan terugdenken aan die fijne tijd, waarin hij nog dacht dat hij in 2020 voor de eerste keer naar Parijs zou gaan: ‘Wel heel jammer dat dat niet doorging.’

Suus verliest haar gevoel voor humor niet: ‘We hebben allemaal geleerd dat je beter geen vleermuis kunt eten.’

Betrokkenheid bewoners

Het contact met de bewoners was intensief – in de huisavonden, maar ook in individuele gesprekken tussendoor werd uitleg gegeven, was er aandacht voor de impact die de maatregelen had op iedereen.

Er werd ook stilgestaan bij de verantwoordelijkheid die we hebben voor elkaar: je zorgt niet alleen voor jezelf dat je niet besmet wordt, maar ook uit zorg voor je kwetsbare medebewoner. We deelden het verdriet dat de maatregelen met zich meebracht, en er werd samen gezocht naar wat wél kon. Het was een bijzondere tijd waarin we dicht bij elkaar stonden

Onze bewoners hebben zich bewonderenswaardig goed aan alle afspraken gehouden. Natuurlijk was er spanning en soms barstte de bom. Al bij al hebben we het samen goed gedaan. Daar zijn we trots op.

Evaluatie

Na de eerste lockdown hebben we, na de vakantieperiode, gezamenlijk teruggekeken op de gevolgde aanpak. We planden een evaluatie in de verschillende teams en peilden via een schriftelijke vraag naar de ervaringen van de ouders en het netwerk van de bewoners. Hierop kregen we te weinig respons, waarna we bij alle ouders / netwerk van de bewoners een telefonisch interview afnamen.

In de gesprekken kwam naar voor dat de familie tevreden is met de gekozen aanpak. Het werd gewaardeerd dat er ruimte was voor bezoeken dat er op maat gekeken werd naar wat wél kon. Ook de aandacht voor de communicatie was heel prettig.

Aandachtspunten 2021

- De rust op het landgoed, de afwezigheid van prikkels, het lage tempo: het heeft met name de bewoners die een intensieve zorgvraag hebben, zichtbaar goed gedaan. Het mocht *zijn wat het is*. We gingen van start met aparte werkgebieden, op maat van de bewoners. Dit plaatste onze *normale* aanpak: het aanbieden van uitdagingen, de wereld groter maken voor de bewoner, in een ander perspectief. We moeten méér oog hebben voor evenwicht tussen ontwikkeling en ontspanning, en *rust en mogen zijn wat het is* meer waarderen.

Dit nemen we mee in de verdere ontwikkeling / organisatie van de werkgebieden in de nieuwe situatie.



- Wat al wel bekend was, maar heel duidelijk naar voor kwam: ook de bewoners van de Kasteelkamer hebben genoten van rust in eigen huis. Door het gebrek aan goede accommodatie wordt hún woonkamer – in normale tijden – overdag ook gebruikt door de andere bewoners en deelnemers aan de werkgebieden. Ze leveren hun ruimte in waardoor die niet meer eigen voelt. Nadat de bewoners van beide locaties weer samengevoegd werden, hebben we de woonkamer van de Kasteelkamer overdag voorbehouden voor de eigen bewoners. De kapel wordt gebruikt voor het middageten van de bewoners van Lohengrin en de externe deelnemers. In het nieuwe accommodatieplan is het wonen en werken gescheiden, zodat iedereen zijn eigen kamer, woonkamer en keuken heeft. Exclusief voor de eigen groep!
- We hebben meer beeld gekregen met betrekking tot de groepsdynamiek en de persoonlijke interactie binnen de bewonersgroep van Lohengrin. Naar aanleiding hiervan is, voorsortend op de ruimere mogelijkheden in de nieuwe accommodatie, de groepssamenstelling daar waar mogelijk aangepast. In de woning van Lohengrin zijn er kleinere subgroepen gecreëerd met een eigen sfeer en identiteit. Deze bevindingen leveren input voor de herverdeling van de bewoners over de verschillende huizen en groepen, maar ook over de gewenste kwaliteiten van elk team.
- Het contact tussen de beide locaties in Putte en Hoogerheide is niet optimaal verlopen. Door de werkdruk in de eigen locatie is er niet altijd voldoende aandacht geweest voor 'het andere deel van Titurel'. De verbinding tussen de beide groepen was niet vanzelfsprekend en langzamerhand dreigden er eilandjes te ontstaan. Een belangrijk signaal voor de toekomst: na de bouw van de huizen willen we drie zelfstandige groepen verenigen in één Titurel – dat vraagt een gerichte aanpak waardoor de samenhang en verbinding groeit en bloeit!

De Corona-periode voor Titurel in 2020 is afgesloten met een aantal leer- en aandachtspunten die we in 2021 gelijk hebben kunnen toepassen.



Januari 2021

Van drie kanten tegelijk kwam de besmetting Titurel binnen. Eén medewerker werd halverwege de week ziek, en bleek besmet te zijn. Maar had gelukkig even niet gewerkt...

Maandagochtend bleek nog een andere collega besmet, waarop alle bewoners van de verschillende locaties werden getest. Die woensdag waren nog meer bewoners besmet. Dit aantal groeide in een paar dagen tijd nog door tot 37 (van de 39) en ook 12 medewerkers hadden corona opgelopen.

De scenario's wat te doen bij besmetting lagen klaar in de kast – maar bleken niet van toepassing te zijn op een situatie waarbij bijna iedereen besmet was. Gelukkig viel de ziektelast. Bij de meeste bewoners bleef het bij milde klachten – een enkeling kreeg een zware griep; een paar bewoners hadden zelfs helemaal geen klachten.

Een bijna volledige besmetting (uiteindelijk werden maar twee bewoners niet besmet) bleek in de praktijk eenvoudiger te hanteren: iedereen bleef in quarantaine op de eigen kamer – zowel voor de bewoners als voor medewerkers een overzichtelijke situatie. Voor een paar bewoners van de Boskamer bleek dat na een paar dagen moeilijk, maar omdat iedereen besmet was, was de woonkamer zo nu en dan toch een fijne uitwijkmogelijkheid.

Vanwege de talrijke besmettingen van de medewerkers moest er wel geschakeld worden in personele bezetting: er werd per direct een nieuwe medewerker (die een carrière switch maakt) aangenomen, collega's van de werkgebieden sprongen bij en er werden vrijwilligers ingezet die assisteerden. Dat werd door iedereen – zowel bewoners als medewerkers erg gewaardeerd. Het heeft de band versterkt.

We leerden uit de lessen van de eerste lockdown periode: we besteedden wéér veel aandacht aan de communicatie met ouders/netwerk, én we besteedden meer aandacht in het contact met de 'andere groep'. Dat werd goed ontvangen.

Zes weken na de uitbraak kregen de bewoners hun eerste vaccinatie. Een paar weken later startte de vaccinatieronde voor de zorgmedewerkers.

Kwaliteit van het zorgproces

De ontwikkeling van het zorgproces bij Titurel gaat door. In 2019 gebruikten we de overgang naar een ander registratiesysteem om de begeleidingsdoelen in de zorgplannen doelgericht te beschrijven.

Vorig jaar pasten we de beeldvorming aan door gesprekken met teamleden, bewoners en andere belangrijke betrokkenen waarin we bouwstenen voor de eigenlijke evaluatie

Verwantenraad over kwaliteit

De leden van de verwantenraad zijn moeders van bewoners, dát vooral, maar ze zijn ook dames met een schat aan ervaring in de gezondheidszorg die niet alleen hun moedergevoel, maar ook hun professionele blik weten te benutten om de belangen van de bewoners te behartigen. 'We worden overal bij betrokken', zegt Marian, 'maar dat doen we vanuit het perspectief van de bewoners, zonder economisch oogpunt en zonder ons druk te maken over begrotingen.

Dát maakt dat we kunnen bijdragen aan de kwaliteit van Titurel.' Volgens Annelies is het feit dat Titurel een open organisatie is de basis voor de kwaliteit van zorg. 'Ik heb veel instellingen meegemaakt, en vaak bleek daar een onwrikbaar regime te heersen, waarin de instelling de baas was. Mijn zoon verzette zich daartegen, daardoor werd hij gelabeld als *gedragsgestoord*. We liepen daar tegen muren op die er bij Titurel niet zijn.' Simone voegt daaraan toe dat Titurel altijd naar het individu kijkt: 'De begeleiding is heel persoonlijk. Er wordt altijd gezocht naar een klik, en er is altijd ruimte voor het individu.'

De leden van de verwantenraad vinden bovendien dat een deel van de kwaliteit van Titurel voortkomt uit de bewoners zelf: 'Als ouder sta je natuurlijk heel dicht bij je kind', zegt Simone, 'soms zelfs té dicht. Een kind neemt niet alles van zijn ouders aan, soms is het beter om dingen aan de begeleiding, óf aan de groep over te laten. De coronavaccinatie vind ik een goed voorbeeld. Ik was ervan overtuigd dat mijn zoon zou weigeren zich te laten vaccineren. Maar dat gebeurde niet, hij liet zich toch inenten.'

Simone was getuige van een mooi moment met haar zoon, dat wat haar betreft ook de kwaliteit van Titurel laat zien: 'Hij kreeg een knuffel van een medebewoner, en hoewel hij niet zo knuffelig is zag ik hem glúnderen. Dat laat zien dat hij op Titurel zichzelf is, dat hij het naar zijn zin heeft en dat hij zich kan ontwikkelen.'

Hoewel de verwantenraad ziet dat de visie van Titurel de leidraad is in de zorg die Titurel verleent, concluderen ze samen dat de bewoners soms nauwelijks merken dat Titurel zo geruisloos voor hen *zorgt*.

Ze hebben alle ruimte om zichzelf te zijn en te genieten van hun unieke woonomgeving: 'Dat brengt heel veel rust.'

verzamelen. De beeldvorming is In ons zorgproces een belangrijke schakel. De inbreng van de bewoners en betrokkenen werd groter, het evaluatiegesprek verdiepte zich waardoor het begeleidingsplan beter aansluit bij de wensen van de bewoner.

In een logisch vervolg daarop kwamen we tot de conclusie dat ook de zorgplannen zélf verbeterd moeten worden. De plannen zijn toch nog té groot en té weinig concreet geformuleerd: op deze manier bieden ze niet altijd genoeg houvast aan de bewoners en is het lastig om een passende analyse te maken of doelen al dan niet gerealiseerd zijn.

Kleinere, concrete doelen geven ook aan de medewerker meer handvatten in de dagelijkse begeleiding. Door de coronacrisis zijn we niet altijd in staat geweest de cyclus 'normaal' te laten verlopen en hebben we vertraging opgelopen. De evaluaties zijn (grotendeels) anders verlopen: beknopter, telefonisch, digitaal, zoekend naar een vorm waarin het wel mogelijk was, al was het dan minder diepgaand dan we zouden willen.

In het najaar hebben we daarom een inhaalslag gemaakt, buiten de normale cyclus om: alle plannen van de bewoners zijn vereenvoudigd. Afspraken zijn uit het plan gehaald en omgezet naar een 'aandachtspuntenlijst dagelijkse zorg', doelen zijn opnieuw geformuleerd (álle zorgmedewerkers zijn in het najaar getraind in het formuleren van goede doelen). Daarnaast werd de risicoanalyse van elke bewoner nauwkeurig bekeken. Op basis van de gebeurtenissen van het afgelopen jaar en de (mogelijk) aanwezige MRIC's werd, waar nodig, de risicoanalyse aangepast en besproken in de evaluatie. Dit maakt ons – en ook de bewoner en het netwerk – weer meer bewust van de begeleiding die we kunnen bieden. En maakt ook duidelijk dat er in sommige casussen naast begeleiding ook behandeling moet worden geboden, of juist dat we de passende begeleiding niet (meer) kunnen bieden.

De wijziging (in de ordening) van het begeleidingsplan wordt in een tussentijdse evaluatie besproken met de bewoner en het netwerk. De respons is positief: het zorgplan is compacter, en daardoor ook meer motiverend. De vooruitgang tegenover het vorige jaar is meer zichtbaar. Wij merken dat doordat het plan eenvoudiger is de bewoners meer aan het denken gezet worden over wat ze zélf willen: de ouder of begeleider is minder sturend aanwezig.

Bij de bewoners van de Boskamer is er vaker sprake van behandeling.

De verandering in de plannen brengt ook voor hun een verbetering met zich mee. De vaste afspraken, zoals de weekindeling, de persoonlijke verzorging en afspraken over contact met het netwerk, worden uit het plan gefilterd. De essentie, de zoektocht naar het goede leven van de bewoner (behouden of verbeteren), blijft beter overeind.

Het vernieuwde format geeft daarnaast meer duidelijkheid in de samenwerking / afspraken met de behandel(a)ar(en). Het vormt de basis van de communicatie tussen de zorgcoördinator en de hoofdbehandelaar en het netwerk van de bewoner.



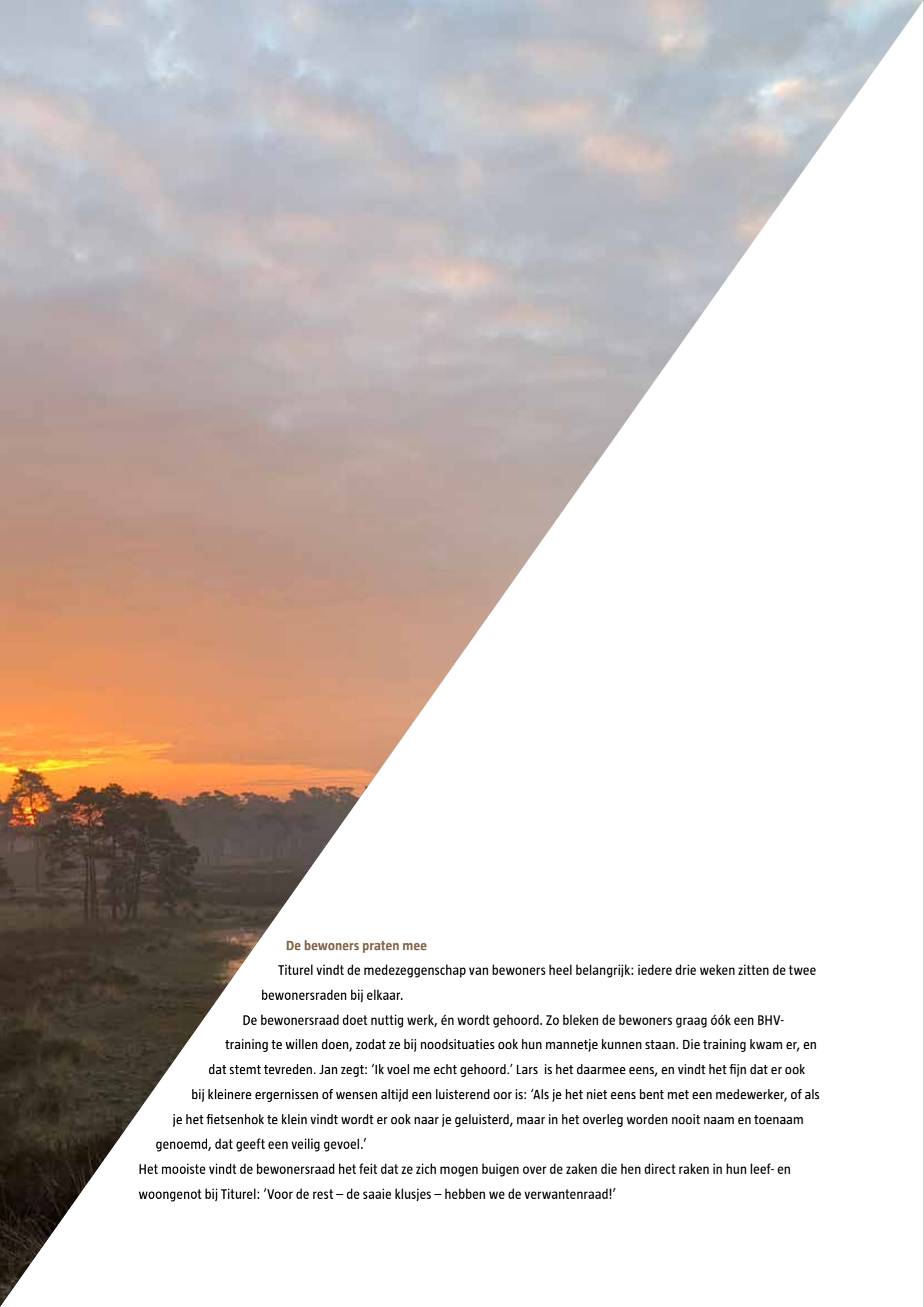
Aandachtspunten 2021

- De totale impact van de wijziging van de begeleidingsplannen is pas duidelijk bij de volgende individuele evaluatie van de begeleidingsplannen. De uitkomsten hiervan worden, samen met de bevindingen van medewerkers, meegenomen in een algemene evaluatie. Wanneer nodig plannen we in het najaar een herhalingsbijeenkomst met betrekking tot de doelformulering.
- We komen tot de conclusie dat we binnen Titurel – vanuit de organisatie die we willen zijn en onze visie – geen enkele vorm van onvrijwillige zorg wenselijk en toelaatbaar vinden. Wanneer de risico's te groot worden en beheersmaatregelen onvermijdelijk zijn, kunnen we dit binnen de setting van Titurel niet bieden zonder dat dat teveel impact heeft op hele organisatie.
- Het gevoerde beleid m.b.t. de wet zorg en dwang vraagt nog verdere explicitering: het is duidelijk dat we geen zorg verlenen die onder de wet zorg en dwang valt, maar het beleid wat we hieromtrent voeren, de praktische uitvoering en consequenties én deskundigheidsbevordering daaromtrent vraagt nog meer aandacht.

Sommige maatregelen of situaties bevinden zich in een grijs gebied: valt de afspraak dat 's avonds voor het naar bed gaan het tablet ingeleverd wordt wel of niet onder de wet zorg en dwang – maakt de camera in de kamer van één van de bewoners voor het mogelijk signaleren van een epileptische aanval inbreuk op de privacy?

Dit zullen we in de loop van 2021 verder uitwerken, in afstemming met de cliëntenraad.

- De in-en uitsluitingscriteria vragen in dit verband een bijstelling: ook hier zal de cliëntenraad bij betrokken worden.
- In februari 2020 voerden we met de Zuidwester een eerste gesprek m.b.t. de samenwerking inzake behandeling van onze bewoners. Dit werd niet verder opgepakt vanwege de corona uitbraak. Komend jaar willen we de draad weer oppikken.



De bewoners praten mee

Titarel vindt de medezeggenschap van bewoners heel belangrijk: iedere drie weken zitten de twee bewonersraden bij elkaar.

De bewonersraad doet nuttig werk, én wordt gehoord. Zo bleken de bewoners graag óók een BHV-training te willen doen, zodat ze bij noodsituaties ook hun mannetje kunnen staan. Die training kwam er, en dat stemt tevreden. Jan zegt: 'Ik voel me echt gehoord.' Lars is het daarmee eens, en vindt het fijn dat er ook bij kleinere ergernissen of wensen altijd een luisterend oor is: 'Als je het niet eens bent met een medewerker, of als je het fietsenhok te klein vindt wordt er ook naar je geluisterd, maar in het overleg worden nooit naam en toenaam genoemd, dat geeft een veilig gevoel.'

Het mooiste vindt de bewonersraad het feit dat ze zich mogen buigen over de zaken die hen direct raken in hun leef- en woongenot bij Titarel: 'Voor de rest – de saaie klusjes – hebben we de verwantenraad!'

Signalen van kwaliteit

Medezeggenschap van bewoners / verwanten

Medezeggenschap van bewoners is bij Titarel ingebed in het dagelijkse leven: we gaan de gesprekken aan en overleggen met de bewoners in de huisavonden, in individuele gesprekken, in de weeksluiting, in de klas. Of het nu gaat om het organiseren van activiteiten, de inrichting van de woonkamer of het menu in het weekend. Dat betekent niet dat alles altijd gebeurt op de manier die bewoners willen: sowieso liggen de meningen en wensen van alle bewoners niet altijd op een lijn (de een vindt het prettig als er flexibel omgegaan wordt met regels, de andere voelt zich het prettigst wanneer de regels strikter nageleefd worden en gelden voor iedereen in elke situatie). Soms stroken de wensen niet met wat haalbaar is of wat wenselijk is (zoals de vraag naar lange, verre vakanties).

We praten er wél over, wisselen van gedachten en geven uitleg. Dat is een essentieel onderdeel van samen een gemeenschap vormen.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat de medezeggenschap van bewoners ook een formele status krijgt. Dat geeft erkenning aan de inbreng van de bewoners.

Een paar jaar geleden startten we met een bewonersraad – ondertussen is het een vaste waarde geworden. De komst van de nieuwe wet op medezeggenschap van cliënten in de zorgsector biedt aanknopingspunten om de bewonersraad – naast de 'oude' cliëntenraad, waar in praktijk alleen verwanten zitting in hadden – ook een formele status te geven en te onderzoeken hoe we de bewonersraad en de verwantenraad samen kunnen brengen. In de zomer organiseerden we een workshop onder leiding van een externe deskundige met zowel een gedeelte voor/met de verwantenraad, een gezamenlijk gedeelte alsook een gedeelte voor / met de bewonersraad.

Samen kwamen we tot de conclusie dat beide raden hun waarde hebben, en aanvullend zijn op elkaar. Besloten werd dat zij samen de cliëntenraad vormen: ze blijven apart vergaderen maar hebben minimaal twee maal per jaar gezamenlijke vergaderingen.

Workshop 20 juni 2020

Verslag van de bewonersraad

Lena Hillenga is uitgenodigd om ons meer te vertellen over de nieuwe wet voor de cliëntenraden.

Ze geeft eerst een workshop aan de bewonersparticipatie groepen, daarna drinken we samen koffie met de cliëntenraad en gaat Lena verder met een workshop aan de cliëntenraad.

Onder het gezamenlijk koffie drinken spreekt Bob uit dat hij 'cliëntenraad' een naar woord vindt. Alsof de bewoners op Titarel 'cliënten' zijn en 'ziek' zijn. De cliëntenraad



Titirel is een thuis voor haar bewoners, maar die bewoners wonen er wel gescheiden van hun ouders en familie. Toch zijn die altijd dichtbij, de verwantenraad van Titirel combineert de liefdevolle blik van een ouder met de objectieve kijk van een relatieve buitenstaander. Simone, Annelies en Marian verenigen het beste van twee werelden.

heeft dat zo nooit bedacht of bij stil gestaan. Bob stelt voor om het voortaan 'verwantenraad' te noemen en de bewonersparticipatie 'bewonersraad'. Iedereen kan zich hierin vinden.

Op 1 juli 2020 verandert de wet. De bedoeling van de wet is om het voor iedereen in de zorg beter te maken en te zorgen dat iedereen gehoord wordt.

In deze wet zijn dingen geregeld die belangrijk zijn.

De bewonersraad en de verwantenraad:

- praten mee,
- doen mee en
- beslissen mee

Wij mogen meedenken, advies geven en soms stemmen we ergens wel of niet mee in. Het is onze plicht om te zorgen dat we voor iedereen praten. We moeten dus goed naar alle bewoners luisteren en ook voor hen opkomen. Dit doen we nu bijvoorbeeld in de huisavonden. Puntjes van de andere bewoners uit de huisavond nemen we mee naar de bewonersraad.

Om over alles mee te denken is te veel en ingewikkeld. We willen met de verwantenraad afspreken dat wij meedenken over dingen waar wij direct mee te maken hebben. Over dingen die voor ons belangrijk zijn. We denken dan aan bv.:

- voeding
- vakanties
- afspraken in de groep
- praktische dingen om ons heen
- jaarfeesten
- hoe gaan we met elkaar om (plagen, pesten, samen leven met elkaar)
- tevredenheidsonderzoek
- werkgebieden
- sporten, enz.

De verwantenraad denkt en praat mee over andere zaken zoals bijvoorbeeld de begroting.

Wij, de bewonersraad en de verwantenraad zijn samen de 'cliëntenraad'.

We hebben een paar keer per jaar een vergadering om elkaar te vertellen waar we mee bezig zijn. Hoe we dat gaan doen, spreken we nog met elkaar af.

Er zijn ook afspraken gemaakt:

- Er is afgesproken dat er een cliëntenraad is die bestaat uit: een bewonersraad en een verwantenraad.

Bewonersraad en het mooie van Titurel

De bewonersraad is er om het eigen woongenot op Titurel te waarborgen.

Dat het daarmee wel goed zit blijkt uit de mooie woorden die de leden van de bewonersraad hebben voor hun thuis.

'De omgeving, de mensen, dat je bij een groep hoort en dat we er voor elkaar zijn als het nodig is. En de koffie is ook best goed!' Zo vat Jef samen wat hij het meeste waardeert aan Titurel.

Josie weet dat ze niet makkelijk contact maakt en zegt: 'In de buitenwereld heb ik daar last van, maar hier word je gerespecteerd zoals je bent.' Ron denkt dat dat komt omdat je op Titurel niet in een hokje wordt gestopt:

'Hier wonen en werken mensen van verschillende niveaus bij elkaar, dat werkt.'

Ben is vooral blij met het feit dat hij zich op Titurel nooit opgesloten hoeft te voelen: 'Je mag zelf zeggen waar je wil werken, en als je een dagje weg wil, dan kan dat. Ik ga graag naar het museum.'

Roel woonde in het verleden in andere instellingen, daar was hij niet vrij en hij werd er erg gepest. Op Titurel heeft hij die zorgen niet: 'Op Titurel is alles beter, op een goede manier.'

Jan heeft van iedereen de minste woorden nodig om samen te vatten wat hij het mooie van Titurel vindt: 'Ik ben hier gelukkig.'

- De notulen van de vergaderingen van beide raden worden uitgewisseld.
- Er wordt een medezeggenschapsregeling opgesteld door de verwantenraad.
- De bewonersraad en de verwantenraad gaan samen kijken welke onderwerpen in welke raad besproken worden.
- Uitgangspunt is altijd de bewoner; wat betekent iets voor de bewoners, hoe kunnen we het beter maken.

De verwantenraad stelde in het najaar een nieuwe medezeggenschapsregeling op en aansluitend in het voorjaar een nieuw huishoudelijk reglement.

Van een concrete samenwerking met de bewonersraad was in 2020 nog geen sprake (mede door de beperkende maatregelen t.g.v. corona), maar staat als eerste prioriteit voor het nieuwe jaar!

Cliënttevredenheidsonderzoek

In november voerden we weer een cliënttevredenheidsonderzoek uit: net zoals in 2018 maakten we gebruik van *Mijn mening*. *Mijn mening* is een online vragenlijst, met vragen over leefklimaat, bejegening, eigen regie, vrije tijd en inrichting. Een laagdrempelig onderzoek: iedereen kan gemakkelijk deelnemen, en de lijsten geven ook ruimte om zelf een aanvulling toe te voegen. De thema's die aan bod komen worden –regelmatig– besproken in de huisavonden in de groep en ook, meer in zijn algemeenheid, in de bewonersraad.

De onderwerpen en ervaren knelpunten zijn dan ook niet onbekend voor ons – een signaal dat we weten en voelen wat er leeft onder de bewoners. Het onderzoek geeft een nieuwe aanleiding om hierover samen in gesprek te gaan: niet op het moment dat er een (emotioneel beladen) aanleiding is, maar juist als 'het rustig' is en er dus meer beschouwend over gesproken kan worden.

Over het algemeen kunnen we zeggen dat de bewoners binnen Titurel tevreden zijn: gemiddeld scoren we een 7,7 (tegenover een 8,4 in 2018).

De scores per groep zijn wel verschillend – je ziet duidelijk dat iedere groep zijn eigen sfeer heeft, zijn eigen dynamiek en ook zijn eigen pijnpunten.

De bewoners van de Boskamer zijn het meest tevreden – zij scoren een 8.9!

Uit de toelichting op de vragenlijsten:

'De sfeer is goed omdat alle medewerkers zo lekker kletsen. Er worden veel spelletjes gedaan. Ik vind het fijn de manier waarop ik ben opgenomen hier. De gezelligheid en de mensen, ik heb altijd aanspraak hier.'

'Wat ik anders wil: dat alle boze geesten (stress) weggaan bij de medewerkers, dat iedereen even hard werkt: ik zie als ik werk anderen op hun telefoon, een sigaret roken en niet werken. Ik vind de afspraken over mijn tablet niet leuk.'



'Wat ik leuk vind: De sfeer, ik kan tv kijken. Rustige omgeving met natuur, het eten. Van de werkgebieden: boren en timmeren, textiel en sensopathisch spel.'

De bewoners van Lohengrin scoren een 7,9.

Niet iedereen is blij met de sfeer op de groep – sommigen vinden het te druk.

Uit de toelichting:

De emoties lopen onderling soms op, er wordt soms respectloos naar elkaar gereageerd. Het was heel druk, het is nu iets beter doordat de groepssamenstelling wat veranderd is.

Het eten is een punt van discussie: *'Ik vind het altijd lekker',* maar ook *'Ik hou niet van couscous en rijst, wel van aardappelen en friet. Het is vaak meer groente dan wat anders, meer vlees graag. Ik wil niet dat er wijn in het eten komt.'*

Dingen die je anders wil op Titurel: *'Langere vakanties, verder dan de omliggende landen.'*
'De dagbesteding is beperkt, meer praktijkgerichte dingen om te leren.'

Wat heel leuk is: *'Contact met leeftijdsgenoten, gezelligheid, geen eenzaam gevoel hier, rust, duidelijkheid in opdrachten/regels. Saamhorigheid, er voor elkaar zijn. je mag hier jezelf zijn, leuke dagbesteding, leuke en betrokken begeleiding, ik kijk uit naar de nieuwbouw!'*

De bewoners van de Kasteelkamer scoorden het laagste: een 7,3.

De onderdelen vrije tijd en leefklimaat haalden de score naar beneden – op het moment van het onderzoek – een actueel punt op de Kasteelkamer.

De sfeer in de leefgroep wordt minder gewaardeerd; samenhang tussen de bewoners is hier niet vanzelfsprekend. De bewoners hebben verschillende behoeften met betrekking tot het omgaan met regels: duidelijke regels, die gelden voor iedereen, of juist meer flexibiliteit, regels of afspraken die op maat zijn van de individuele bewoner.

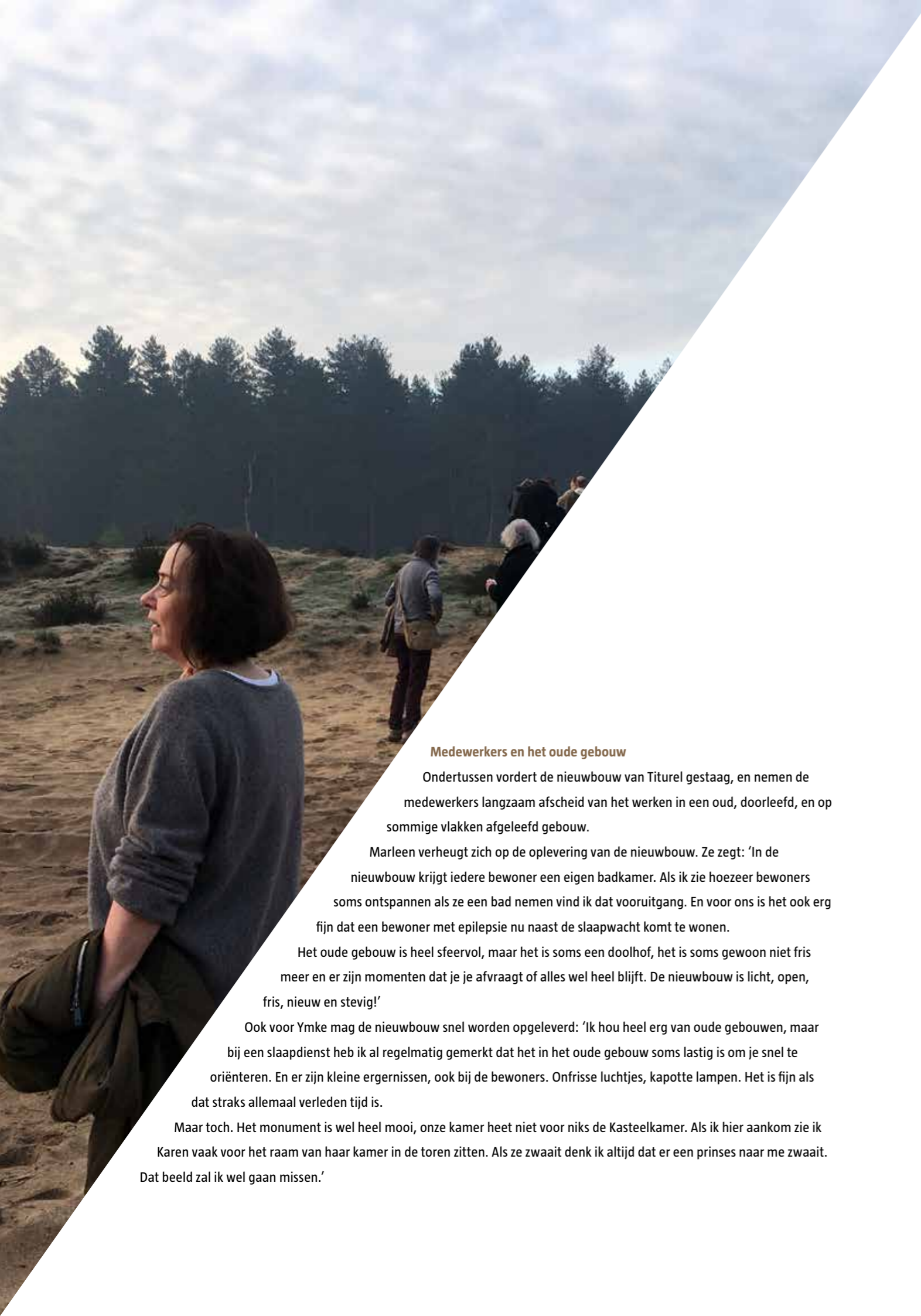
Zo wordt er heel verschillend gedacht over de groep, uit de toelichting in het onderzoek: Wat zou je anders willen bij Titurel?

'Dat de regels niet zo strak worden nageleefd zowel door begeleiding en bewoners. Peperkoek alleen in de weekenden, TV pas na 20.00 uur aan etc.; *'ik zou alleen mensen met dezelfde hulpvraag willen, er zijn soms problemen die aangekaart worden waar niets mee gedaan wordt, ik zou graag willen dat iedereen op elkaar wacht, elkaar in zijn waarde laat.'*

Anderzijds wordt ook aangegeven:

'We hebben een gezellige groep, de begeleiding is meestal wel leuk, je hebt de vrijheid om je eigen gang te gaan of om je terug te trekken als je dat wil, de eerlijkheid is fijn, vertrouwenspersonen om je heen.'

De bewoners van de Kasteelkamer hebben het meeste last van de slechte staat van hun huis en de beperkingen die het wonen in het monument met zich meebrengt. Ze verheugen zich op het nieuwe huis.



Medewerkers en het oude gebouw

Ondertussen vordert de nieuwbouw van Titurel gestaag, en nemen de medewerkers langzaam afscheid van het werken in een oud, doorleefd, en op sommige vlakken afgeleefd gebouw.

Marleen verheugt zich op de oplevering van de nieuwbouw. Ze zegt: 'In de nieuwbouw krijgt iedere bewoner een eigen badkamer. Als ik zie hoezeer bewoners soms ontspannen als ze een bad nemen vind ik dat vooruitgang. En voor ons is het ook erg fijn dat een bewoner met epilepsie nu naast de slaapwacht komt te wonen.

Het oude gebouw is heel sfeervol, maar het is soms een doolhof, het is soms gewoon niet fris meer en er zijn momenten dat je je afvraagt of alles wel heel blijft. De nieuwbouw is licht, open, fris, nieuw en stevig!

Ook voor Ymke mag de nieuwbouw snel worden opgeleverd: 'Ik hou heel erg van oude gebouwen, maar bij een slaapdienst heb ik al regelmatig gemerkt dat het in het oude gebouw soms lastig is om je snel te oriënteren. En er zijn kleine ergernissen, ook bij de bewoners. Onfrisse luchtjes, kapotte lampen. Het is fijn als dat straks allemaal verleden tijd is.

Maar toch. Het monument is wel heel mooi, onze kamer heet niet voor niks de Kasteelkamer. Als ik hier aankom zie ik Karen vaak voor het raam van haar kamer in de toren zitten. Als ze zwaait denk ik altijd dat er een prinses naar me zwaait. Dat beeld zal ik wel gaan missen.'

'Ik erger me eraan als er dingen kapot zijn die niet gemaakt worden. Ik zou het fijn vinden om een eigen douche en toilet te hebben. Het is vervelend dat de nieuwbouw zo lang duurt. Ik verheug me op de toekomst in het nieuwe huis'.

De bewoners missen activiteiten buitenshuis: de bewonersgroep is minder gericht op gezamenlijke activiteiten binnenshuis en misten door de coronamaatregelen de bewegingsvrijheid om er (ook zelf) op uit te trekken.

'Soms verveel ik me, ik heb soms geen zin om iets te doen en de corona helpt ook niet mee. We doen wel eens spelletjes of een boswandeling. Ik vind het wel prima Corona helpt niet mee. Anders gingen we wel eens naar Intratuin of zo. Tegenwoordig zijn er geen verre uitstapjes meer: dat vind ik jammer'.

Voor heel Titurel geldt dat de sfeer op de groep een blijvend aandachtspunt is: het is druk, de behoeften van de bewoners zijn verschillend. In de nieuwe situatie krijgen we...letterlijk...meer ruimte om de leefgroepen meer op te delen, om de sfeer meer aan te laten sluiten bij de behoefte van elke bewoner.

MRIC's

De MRIC's (Melding en Registratie van Incidenten en Calamiteiten) zijn voor Titurel een belangrijk hulpmiddel in het leren: zij vormen een (mogelijk) signaal van iets wat niet goed gaat. Door hier samen met het team bij stil te staan, deze te analyseren, erover te reflecteren, en te onderzoeken wat beter kan en hierover afspraken maken, kunnen we de kwaliteit van zorg beter maken.

Elk MRIC wordt besproken. Afhankelijk van het voorval gebeurt dit persoonlijk met de betrokkenen (bijvoorbeeld wanneer het gaat om een ingrijpende gebeurtenis), en structureel in de teamvergadering en in het kernteam.

Op cliëntniveau worden de MRIC's aangegrepen om verbeteracties door te voeren (reflecteren op begeleidingsdoelen en -stijl, maar ook op eventuele bijstelling van de risico-inventarisatie) Daarnaast wordt – wanneer er aanleiding voor is – onderzocht of er organisatorische of beleidsmatige bijstellingen noodzakelijk of wenselijk zijn, en wordt daar waar mogelijk actie op ondernomen.

De afgelopen jaren hebben we in elk team voortdurend ingezet op het belang van de MRIC's – een middel om te leren en niet als illustratie dat er een fout gemaakt is. Die cultuuromslag wordt gemaakt – al zijn er nog verschillen in de *registratiebereidheid* tussen het ene team en het andere.

Daarnaast speelt ook hoe je een voorval ervaart, een belangrijke rol: sommigen vinden een bewoner die boos wordt aanleiding voor een melding, iemand anders kan het voorval ervaren als een normaal onderdeel van het werk, en schrikt hier niet van.



Absolute cijfers, zoals aantal meldingen, geven alleen informatie binnen hun context. Een overzicht

soort MRIC	Soltane	Lohengrin	werkplaats	totaal	
gedrag	Boskamer	33	17	2	67
	Kasteelkamer	15			
medicatie	Boskamer	18	29	0	120
	Kasteelkamer	73			
brand	brandalarm	2	brandalarm	4	10
	ongeval	4			
overige		7	5	0	12
totaal		152	55	2	209

Analyse / conclusies

In 2020 werden er in Titurel in totaal 209 meldingen gedaan. We maken een onderverdeling naar MRIC's over gedrag, MRIC's met betrekking tot het proces van medicijnverstrekking en het verstrekken van medicijnen, MRIC's over facilitaire zaken en een restcategorie.

De meest MRIC's met betrekking tot gedrag worden gemaakt in de Boskamer: sommige bewoners hier zijn expressiever in hun gedrag, en kunnen soms heftig reageren. Er hebben zich geen opvallende of heftige incidenten voorgedaan. De lockdown was een rustige periode; er was weinig reuring.

De gewone dagbesteding was gesloten; bewoners bleven in hun eigen groep en kwamen daardoor beter in beeld bij de begeleiders. Gedrag patronen werden duidelijker, waardoor de begeleiders meer puzzelstukjes in handen kregen van de puzzel die de bewoners soms zijn.

Er werd hier soms anders op ingezet waardoor er beweging kwam...

In deze tijd waren er meer mogelijkheden om zaken uit te proberen zoals bijvoorbeeld de vernieuwing van het signaleringsplan van één van de bewoners. Onder (telefonische) supervisie van de logopediste werd onderzocht waar de bewoner, als die onder hoge spanning staat, het beste op reageert: een volledige zin, duidelijk, lief, een paar woorden, één woord. Dit gaf aan het team weer handvatten.

Deze zoektochten veroorzaakten (tijdelijk) wel meer MRIC's, maar leverden ook kennis op.

In de vakantieperiode zien we elk jaar een toename van meldingen – zo ook dit jaar (aanleiding hiervan is het wegvallen van de vaste structuur).

Ook zien we elk jaar een toename in de laatste maanden van het jaar: de bewoners van Titurel repeteren dan voor het kerstspel, en ondanks dat een aantal bewoners hier maar zijdelings



bij betrokken zijn, loopt de spanning op. Dit zagen we het afgelopen jaar niet: vanwege de corona-maatregelen werd het kerstspel vervangen door een kerstfilm. Er wordt dan niet toegewerkt naar een voorstelling waardoor het voor iedereen meer ontspannen was. Er was wel duidelijk een toename van meldingen voor de kerst: de spanning of er wel of niet met ouders/familie kerst gevierd kon worden was voor menige bewoner moeilijk te hanteren.

Bij Lohengrin waren er in de corona-tijd een aantal meldingen die hun aanleiding vonden in de onzekerheid, normale activiteiten die wegvallen, de drukte op de groep en de spanning van het opgesloten zijn. Op de Kasteelkamer kwam er midden in de lockdown periode een nieuwe bewoner. De verhuizing naar Titurel was dringend, maar betekende wel dat de nieuwe bewoner direct in quarantaine moest. Ook dat riep spanning op.

We hebben bij deze voorvallen telkens gekozen voor een persoonlijk aanpak: onderzocht wat iemand nodig heeft om zo goed mogelijk door een moeilijke periode te komen – bijvoorbeeld iemand vergezellen bij het op bezoek gaan; bezoek ontvangen op afspraak, een eind fietsen of een rondrit maken (een zwaitour langs alle ouders) en door voortdurend met elkaar in gesprek te blijven.

Er zijn in 2020 120 meldingen geschreven over medicatie: omdat het een belangrijk punt is in de bewustwording wordt er in alle teams ingezet op het maken van meldingen. Met name het team van de Kasteelkamer is hier zeer nauwgezet in. De andere teams maken relatief minder meldingen: dat heeft er ook mee te maken dat er op andere locaties (gedeeltelijk) dubbele diensten worden gewerkt waardoor medewerkers elkaar corrigeren en dus geen melding maken.

De meldingen betreffen voornamelijk het niet aftekenen / vergeten van de losse medicatie. Het gaat dan voornamelijk over zaken zoals het smeren van zelf, toedienen van oogdruppels. Het gebeurt eerder dat medicatie te laat gegeven wordt of er vergeten wordt af te tekenen op het moment dat de gewone structuur wegvalt: in het weekend of in de vakanties of er wordt vergeten medicatie mee te geven / mee te nemen wanneer bewoners (op weekend / naar familie) vertrekken.

Gedurende 2020 is er maximaal 10 keer sprake geweest van een medicatiefout die effect heeft op gedrag. Het ging hierbij om te laat of niet gegeven medicatie. Er heeft zich geen gevaarlijke situatie voorgedaan.

Opvolging van de meldingen

Alle meldingen worden gemonitord door de medicijnverantwoordelijke en besproken in de teamvergaderingen. Bij de bespreking / evaluatie blijkt dat er zorgvuldig gehandeld is wanneer er een fout geconstateerd werd. Bij twijfel wordt er afstemming gezocht met de HAP / apotheek.

Mede naar aanleiding van de meldingen is het protocol hoe te handelen bij een medicatiefout bijgesteld. Daarnaast is besloten dat ook de leerlingen de medicatie-scholing volgen: zo zijn er meer mensen in huis om de medicijnverstrekking te controleren.

We overwegen om een jaarlijkse herhaling van de medicatie scholing voor iedereen verplicht te stellen, om de noodzaak te benadrukken en iedereen alert te houden.

Verwantenraad en samenwerking

De verwantenraad wordt betrokken bij vraagstukken die gaan over zorg, over regelgeving en over veranderingen bij Titurel.

Marian, Annelies en Simone zijn zeer positief over de samenwerking.

‘Onze stem geldt, en ons instemmingsrecht is het afgelopen jaar toegenomen’, zeggen Simone en Annelies, ‘op die manier kunnen we het verschil maken, maar het mooie is dat dat nog nooit nodig is geweest.’

Marian ziet dat de verwantenraad vaak op hetzelfde standpunt uitkomt als de bewonersraad, en wijt dat aan het goede gevoel dat beide organen hebben bij Titurel.

‘Titurel luistert naar ons. Dat is de beste basis voor een goede samenwerking.’

Klachten / uitingen onvrede

We hebben het afgelopen jaar wederom geen formele klachten ontvangen – we zetten proactief in bij het vermoeden dat er iets niet lekker loopt. We vragen uitdrukkelijk naar de tevredenheid bij de evaluaties of in andere persoonlijke gesprekken en sturen op een goede samenwerking.

Toch kunnen we niet altijd voorkomen dat er zgn. uitingen van onvrede zijn: signalen dat iets niet naar wens verloopt.

Dat is het afgelopen jaar drie keer gebeurd:

- Eén melding betrof een onhandige communicatie met de vader van een bewoner – de situatie werd in een gesprek met de teamleider opgehelderd en uitgepraat.
- Daarnaast ontvingen we een melding van een moeder over de bejegening van haar dochter. Omdat het een emotioneel beladen melding betrof hebben we ervoor gekozen een onafhankelijk taxatiegesprek te laten uitvoeren om de situatie te verduidelijken. De uitkomsten hiervan zijn naar tevredenheid besproken met ouders en zorgcoördinator.
- Een dieperliggend probleem deed zich voor over een fundamenteel verschil in opvattingen over de wijze van begeleiding van één van de bewoners. De visie van enerzijds de moeder en anderzijds Titurel én de mogelijkheden die Titurel hier in kon bieden, lagen zo ver uit elkaar dat er geen gemeenschappelijk basis meer gevonden kon worden. De bewoner is, na herhaaldelijke gesprekken en pogingen om op één lijn te komen, vertrokken naar een andere zorgsetting.

De knelpunten zijn in een vroeg stadium besproken met de indicatiesteller (in deze situatie de gemeente) waarbij wij onze grenzen duidelijk aangegeven hebben. Dit werd begrepen; samen met de indicatiesteller en moeder zijn we op zoek gegaan naar een beter passende oplossing.

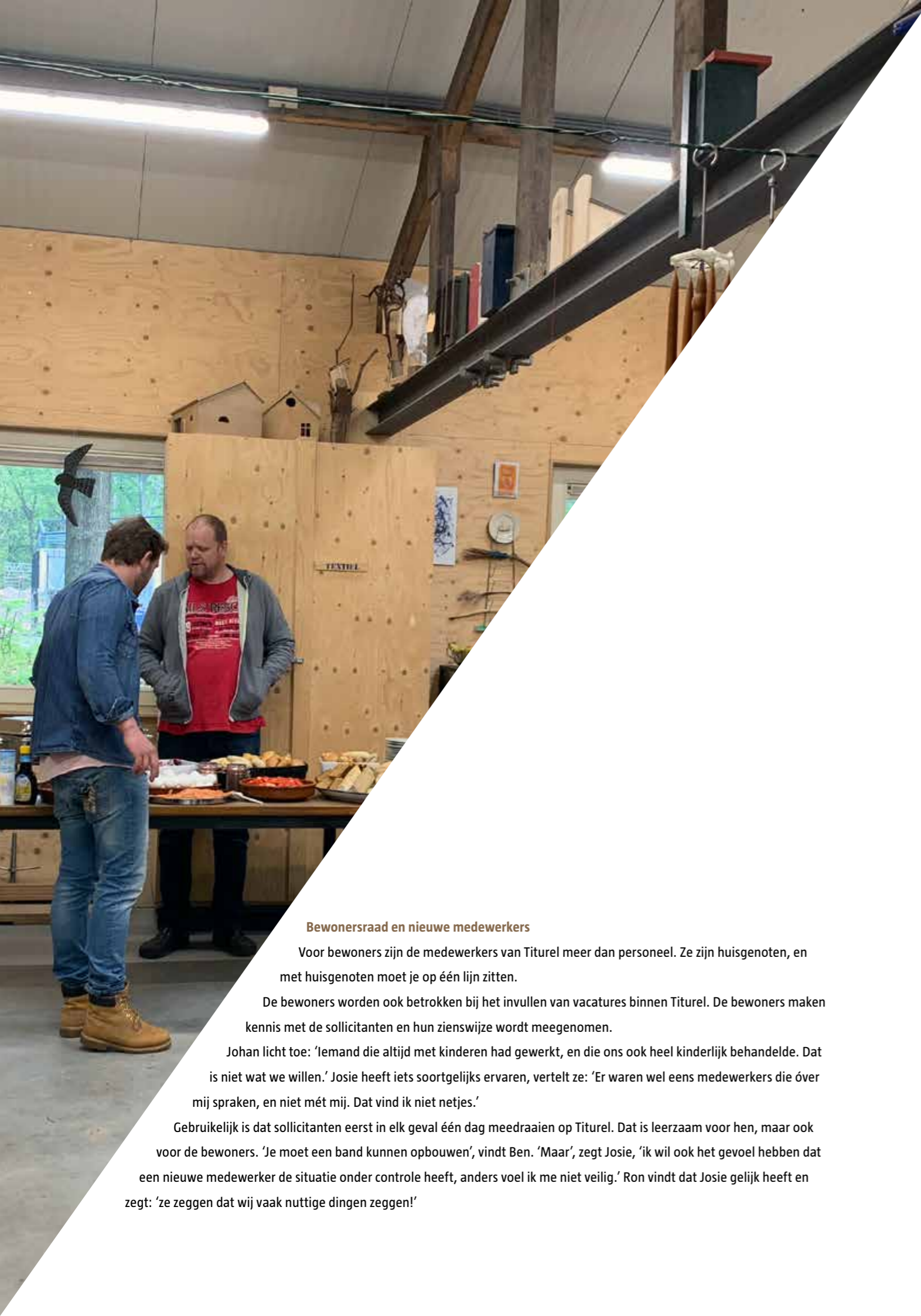
35

Aandachtspunten 2021

Net zoals MRIC's zijn meldingen van onvrede aanknopingspunten bij de zoektocht naar goede zorg.

Het laten uitvoeren van een onafhankelijk taxatie-onderzoek in geval van een onduidelijke en beladen situatie bleek een grote meerwaarde te hebben: niet alleen werd de situatie objectief duidelijk – maar daarnaast voelden zowel bewoner als ouder zich serieus genomen.

We vinden het belangrijk om de werkwijze en visie van Titurel uitgebreid te bespreken bij de kennismaking en de intakeprocedure, en dit ook steeds aan de orde te laten komen bij het opstellen van het begeleidingsplan en de evaluaties. Hiertoe plannen we elk jaar een herhalingsbijeenkomst van ‘werken in de driehoek.’



Bewonersraad en nieuwe medewerkers

Voor bewoners zijn de medewerkers van Titurel meer dan personeel. Ze zijn huisgenoten, en met huisgenoten moet je op één lijn zitten.

De bewoners worden ook betrokken bij het invullen van vacatures binnen Titurel. De bewoners maken kennis met de sollicitanten en hun zienswijze wordt meegenomen.

Johan licht toe: 'Iemand die altijd met kinderen had gewerkt, en die ons ook heel kinderlijk behandelde. Dat is niet wat we willen.' Josie heeft iets soortgelijks ervaren, vertelt ze: 'Er waren wel eens medewerkers die óver mij spraken, en niet mét mij. Dat vind ik niet netjes.'

Gebruikelijk is dat sollicitanten eerst in elk geval één dag meedraaien op Titurel. Dat is leerzaam voor hen, maar ook voor de bewoners. 'Je moet een band kunnen opbouwen', vindt Ben. 'Maar', zegt Josie, 'ik wil ook het gevoel hebben dat een nieuwe medewerker de situatie onder controle heeft, anders voel ik me niet veilig.' Ron vindt dat Josie gelijk heeft en zegt: 'ze zeggen dat wij vaak nuttige dingen zeggen!'

Medewerkers

Personeelsbezetting

Titurel kent een langzame groei – naast het aantal bewoners stijgt ook het aantal medewerkers. We schreven het al: daarbij vinden wij het van groot belang dat er een match is tussen de persoonlijke waarden en de waarden van Titurel. Om te kunnen werken bij Titurel moet de setting wel bij je passen.

Helaas krijgen we bij Titurel ook te maken met de personeelskrapte in de zorg: vacatures blijken moeilijker in te vullen. De afgelopen jaren zijn we voor het eerst gaan investeren in opleidingsplaatsen, om de geschikte medewerkers zelf op te kunnen leiden.

Desondanks moeten we soms constateren dat een geselecteerde medewerker toch niet de geschikte zorgmedewerker voor Titurel blijkt te zijn, of nemen medewerkers zelf om verschillende redenen afscheid van Titurel. Het valt de bewoners soms moeilijk om afscheid te nemen van een begeleider waarmee ze een band opgebouwd hebben. Met name in het team van de Kasteelkamer heeft het vertrek van medewerkers een grote impact gehad. Vanuit deze gedachte willen we de tijd nemen om uitgebreid kennis te maken met een potentiële nieuwe medewerker en een zorgvuldige sollicitatieprocedure te doorlopen. Na de aanname investeren we in een intensieve inwerkperiode om de kans op slagen zo groot mogelijk te maken.

Scholing

Het kwam al aan de orde: binnen Titurel geven we veel aandacht aan scholing. We bieden scholingen of bijeenkomsten bij voorkeur aan voor het hele team: dan heeft het geleerde het meeste impact, en zijn de voorwaarden om het geleerde in de praktijk te brengen het meest ideaal.

Afgelopen jaar werd voor alle zorgmedewerkers scholing/intervisie met betrekking tot de visie van Titurel georganiseerd (twee teams in 2020 – het derde team voorjaar 2021).

Het gaat om een thema bijeenkomst werken in de driehoek, een training doelgericht rapporteren en een herhalingscursus rapporteren in ONS.

Medezeggenschap

Net zoals de medezeggenschap van bewoners is de medezeggenschap van medewerkers altijd organisch tot stand gekomen.

Medewerkers praten mee in de teamvergaderingen, in werkgroepen, in de grote teamvergaderingen waarvoor alle medewerkers uitgenodigd zijn om mee te praten over actuele thema's (helaas zijn deze bijeenkomsten in 2020 niet doorgegaan vanwege de coronamaatregelen), en bij de medewerkersparticipatie groep, waar iedereen aan kan deelnemen.

Net zoals bij de bewoners vinden we het van belang om de medezeggenschap van medewerkers ook een formele plaats te geven in een ondernemingsraad. In het voorjaar startten we met het opstellen van een reglement en een profiel voor een OR-lid, we informeerden de medewerkers in de teamvergaderingen en via de mail. Na de zomer organiseerden we een informatiebijeenkomst voor gegadigden. Uiteindelijk heeft zich slechts



één potentiële kandidaat voor de OR gemeld, waarmee ook een gesprek hebben gevoerd. . De conclusie is dat er binnen Titarel (nog) geen animo is voor de oprichting van een OR. In het najaar van 2021 zullen we opnieuw inventariseren of er interesse is voor een 'lichtere' variant van een ondernemingsraad; een medewerkersraad.

tot slot **Uitdagingen voor de komende jaren...**

In deze rapportage geven we een beeld hoe we het afgelopen jaar gewerkt hebben, wat we daarbij tegenkwamen, wat we geleerd hebben en wat de aandachtspunten zijn voor het komende jaar.

Op dit moment, mei 2021, zijn we eindelijk gestart met de bouw van twee nieuwe woningen voor de bewoners van het landgoed.

Na een voorbereidingsperiode van ruim 5 jaar rijzen nu de huizen uit de grond. Voortvarend; de bouwplaats verandert elke dag. Zoals het er nu naar uit ziet verhuizen we in het najaar.

We gaan naar drie locaties: een bij het landgoed, *Bieduinhof*, een in het bos, *De Cluse* en houden we het huis in Hoogerheide, *Lohengrin*.

Elk huis heeft zijn eigen sfeer, afgestemd op zijn eigen bewoners.

Voor veel van de knelpunten die we beschreven hebben, biedt de nieuwbouw nieuwe kansen en mogelijkheden.

En uitdagingen: de start van drie woonvormen, elk met een eigen karakter en identiteit die – dat is onze wens – nog steeds één gemeenschap vormen.

Het wordt een druk jaar – we beginnen met een heel nieuw hoofdstuk!



Putseweg 44
4645 RK Putte

+31 164 602 071
www.titurel.nl

