



WIJ ZIJN TITUREL

kwaliteitsrapportage 2023

Filosoferen in de klas

In de klas wordt door middel van een spel het filosoferen aangewakkerd bij de bewoners.

Er wordt gebruik gemaakt van prikkelende stellingen waarop gereageerd wordt.

Doordat argumenten goed doordacht gebracht worden, ontstaan er mooie gesprekken. We leren elkaar hierdoor op een andere manier kennen.

Speciaal voor de kwaliteitsrapportage hebben bewoners meerdere stellingen zelf bedacht. We hebben er twee uitgelicht. Reacties van de bewoners op de stellingen zijn terug te vinden in deze rapportage.

De stellingen zijn:

- er wordt goed voor mij gezorgd;
- het werken op Titurel is fijn voor de bewoners..

Voor u ligt de kwaliteitsrapportage van 2023.

In de dynamiek van een kleinschalige organisatie is het opstellen van een kwaliteitsrapportage elke keer weer een geconcentreerde terugblik: een moment van bezinning.

Bij Titurel leven we graag in ‘de trage tijd’: we vinden het belangrijk nieuwe beleidsrichtingen en ontwikkelingen goed te overdenken en de mogelijke consequenties ervan in kaart te brengen. Daarnaast zijn we van het aanpakken en de daadkracht: we willen vooruit, hebben goed beeld bij waarnaar we toe werken en geven ruimte aan nieuwe ideeën. We proberen ons niet tegen te laten houden door de volheid van het leven.

Het schrijven van de rapportage vraagt om een teruggaan in de tijd.

Toch blijkt het rond het voorjaar vaak moeilijk om januari – van het vorige jaar – weer in het vizier te krijgen. Zo worstelen we telkens weer met de confrontatie hoe ongrijpbaar tijd is. Enerzijds merken we hoe snel de tijd gaat, en anderzijds zien we dat patronen zich niet laten sturen door een ‘korte aanpak’ maar juist door het meanderen in de tijd.

Zo wordt wederom inzichtelijk gemaakt dat er blijvende thema’s zijn; we spreken niet van een never-ending story, maar zijn op zoek naar de long-lasting.

De ene dag dat ik buitenshuis werk, vind ik ook hartstikke tof.

Iedereen is een geheel met elkaar en is onderdeel van Titurel. Het is de bedoeling dat je bezig bent en goed met elkaar omgaat.

Leeswijzer

Onze kwaliteit zit niet in de eenduidige acties, maar in hoe we met elkaar het samenleven en het begeleiden vormgeven; dat is voor Titurel de rode draad. In deze rapportage zal daarom de nadruk liggen op het volgen van die rode draad: het vertellen van ons verhaal.

1 Wij zijn Titurel

Onze visie is ons kompas en de basis voor wat ons beweegt.

2 Terugblik 2023

de woongroepen ontwikkelen zich verder
Korte terugblik van het jaar; de sfeer van het jaar.

3 Zorg voor onze bewoners / 4 Zorg voor de medewerkers

reflectie & deskundigheidsbevordering
We zoomen in op de verschillende woongroepen en de teams. In kaart wordt gebracht welke ontwikkelingen plaatsvonden, en wat de inbreng van de bewoners en het netwerk hierin was. Ook komen de speerpunten voor volgend jaar aan bod, is er aandacht voor nieuwe ontwikkelingen en maken we keuzes betreffende de kanslijnen.

5 Organisatie van kwaliteit

In dit meer formele onderdeel van het kwaliteitsrapport zomen we in op de kwaliteits-instrumenten en -uitkomsten.

6 Recapitulatie

overzicht speerpunten / deskundigheidsbevordering
We eindigen de rapportage met een overzicht van de voornemens en wat we realiseerden in 2023 en een vooruitblik op de speerpunten van 2024. Deze speerpunten vormen een belangrijke basis voor het werkplan voor 2024.

1 Wij zijn Titurel

Titurel is een kleinschalige 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 geloven dat ieder mens uniek is en een goed leven verdient. Wij willen samen met elke bewoner ontrafelen hoe een goed leven voor hem of haar eruit ziet. Wij helpen dat zo goed mogelijk vorm te geven, op basis van de eigen wensen, mogelijkheden en keuzes. Dit in verbinding met zichzelf – ieder mens is een individu – maar óók in verbinding met de mensen om hen heen, de natuur, de cultuur en de wereld. Op die manier is ieder individu een volwaardig deel van het grotere geheel.

We bieden de bewoners een thuis; hierin begeleiden wij hen en maken deel uit van hun 'thuis'. Dat heeft de simpele consequentie dat de bewoners betrokken worden in alles wat met thuis te maken heeft. Dit betreft het eten, het huis waarin ze wonen, de ontwikkelingen die invloed hebben op hun wonen, hoe de tuin eruit komt te zien, of ze een huisdier willen, over de vakantie en meerdere items die invloed kunnen hebben op hun 'thuis' en zo op hun leven.

We betrekken de bewoners hierbij in een voortdurend gesprek. Deze gesprekken vinden plaats tijdens de formele én informele momenten; bij de huismiddag, bij de weekafsluiting, bij de bewonersraad, bij de vakantiebesprekingen, in de klas of tijdens de werkgebieden. We zijn voortdurend in afstemming, dit vanuit een gelijkwaardige positie, waarbij wél duidelijk is – wel zo eerlijk – dat we in die afstemming staan met andere verantwoordelijkheden en een ander perspectief. Dit voortdurende karakter van afstemmen, is juist waar we ons in onderscheiden.

Het constant afwegen en het je bewust zijn hiervan, gedurende de dagelijkse zorg, is essentieel voor het begeleiden in werken en wonen. Dit geeft ook het belang weer van de inwerking, visie-bijeenkomsten en visie / ontwikkel trajecten voor de teams.

We sturen niet op protocollen, hoewel we de noodzaak ervan wel onderschrijven, zij geven richting en handvatten. Een protocol is een belangrijke handleiding. Maar een protocol ontslaat je niet van de verplichting om na te denken. Een afweging vormt altijd de start van het denken. Het proces van (zelf)reflectie is hier essentieel.

We streven altijd naar de beste toepassing ongeacht de situatie, hierin meenemend dat elke bewoner een individu is en we tegelijk ook de groep niet uit het oog verliezen. Dit heet maatwerk en ook hierin onderscheiden we ons.

Het is, ons inziens, belangrijk om in dit proces voortdurend de volgende vragen te blijven stellen:

- Wat is de beste zorg voor deze bewoner en kunnen we deze bieden? Is het ook haalbaar wat we voor deze bewoner, voor deze situatie, het meest wenselijk achten? Hoe kunnen we onze zorg zo goed mogelijk toepassen binnen de mogelijkheden en beperkingen die we hebben?

Zo in het leven staan, vraagt veel. Maar dit is voor ons wel de essentie van échte kwaliteit van zorg. Zorg die niet losstaat als technische handeling maar onderdeel is van, en verbonden met, alle aspecten van het leven. Onze visie is ons kompas, deze maakt ons beleid, vormt onze werkwijze en bepaalt de keuzes die we maken, met elkaar.

Het is fijn dat we worden gehoord in de bewonersraad (participatie) We hebben daar ook contact met de verwantenraad, waar ouders en verwanten in zitten. Zodat we ideeën, visie en problemen met hen kunnen delen. Er wordt daar ook nadrukkelijk niet over individuen gepraat, maar Titurel breed. Echt een aanvulling voor de samenleving die we daar creëren.

2 Terugblik 2023 de woongroepen ontwikkelen zich verder

De afgelopen jaren gebeurde er veel binnen Titurel: bouwplannen, verhuizen, nieuwe groepen, nieuwe teams, grotere organisatie. In 2023 begonnen we ons langzamerhand te settelen.

Na een jaar wonen (sinds de verhuizing naar de nieuwe huizen) is er een nieuwe dynamiek gevonden in de verschillende woongroepen. We kunnen wel zeggen dat we weer 'gewend' raken. De veranderingen tegenover een paar jaar geleden, worden als positief ervaren. Er is meer (leef)ruimte voor iedereen.

De nieuwe bewoners en teamleden hebben ondertussen ook weer hun draai gevonden binnen Titurel. Wel zien we dat nog niet alle bewoners en nieuwe teamleden zich de visie en de werkwijze van Titurel hebben eigen gemaakt. Ook kunnen we concluderen dat niet elk team stabiel genoeg is om de rust te kunnen garanderen.

Daarnaast zorgen externe ontwikkelingen, zoals de introductie van de kanslijnen, voor veel veranderingen. We proberen dit te vertalen naar een manier die aansluit bij de visie en werkwijze van Titurel. We kunnen al wel spreken van een mooi begin.

Binnen het maatschappelijke kader hebben we, onoverkomelijk, te maken met arbeidsmarkt-problematiek. Zo is nog niet elk team stabiel en is de rust nog niet weergekeerd; de vraag is of die rust nog wel zal komen. De wisselingen bij medewerkers blijft: de formatie op orde houden, nieuwe collega's inwerken, scholing, afscheid nemen: het zijn onderwerpen die voortdurend onder de aandacht staan. Dit vraagt veel van de bewoners. Het tast de continuïteit in hun huizen aan, en bij sommige bewoners tast dit ook het vertrouwen aan in de band die ze kunnen opbouwen met de begeleiding.

Kortom: de ontwikkelingen blijven elkaar opvolgen. Dit heeft impact op de bewoners, op de medewerkers en op de organisatie. We lopen aan tegen de grenzen van wat we willen en kunnen bieden.

Dit houdt in dat we keuzes moeten maken en onszelf vaker moeten beperken in onze ambities. We ontkomen er niet aan om duidelijke keuzes te maken, deze vast te houden en erover te blijven communiceren. Te erkennen dat er een grens is aan wat we kunnen bieden en daarover helder te zijn.

Er wordt gezorgd voor elkaar, zowel leiding, als ook de bewoners onderling. We zijn er voor elkaar. Iedereen wordt anders benaderd, passend bij die persoon.

3 Zorg voor onze bewoners

De zorg voor onze bewoners is allesomvattend. Het gaat erom niet vóór hen, maar samen met hen op zoek te gaan naar een zo goed mogelijk leven. Een leven waarin ze voortdurend verder kunnen ontwikkelen en een betekenisvolle daginvulling hebben.

Een fijne woonomgeving waarin ze zich veilig en geborgen voelen. Een leven waarin ze waardevolle sociale contacten onderhouden, een sociaal netwerk hebben en ook in verbinding staan met de buitenwereld.

Een leven waarin zij, maar ook de mensen om hen heen, rekening houden met hun beperking, deze beperking accepteren en ermee leren leven.

Dit is óók ontwikkeling: een weg vinden in een leven met alle beperkingen in onszelf en de buitenwereld.

Zorgen is zoveel méér dan het samen opstellen en uitvoeren van een individueel begeleidingsplan. Het is samen leven, een voortdurend wederzijds afstemmen, aftasten en aanvoelen. Dat is de basis van waaruit we werken. Taak is om goed te luisteren, want er wordt altijd veel gezegd.

Wie zijn onze bewoners: een gemêleerde groep

- 8 Titurel bestaat 35 jaar, en heeft altijd – en nog – zorg geboden aan een gemêleerde doelgroep. Mensen in alle soorten en maten, verstandelijke en psychische beperking, diverse leeftijden, overtuigingen, passies en idealen. Het samenleven biedt veel rijkdom – bewoners leren van elkaar – maar kan ook heel lastig zijn, omdat de begeleidingsvraag van bewoners zo divers is. Wat houvast voor de ene is, ervaart de ander als een keurslijf.

Kijkend door de tijd heen, is de gemiddelde zorgvraag zwaarder geworden, de gemiddelde leeftijd hoger en is de relatief nieuwe instroom groter geworden. Op die manier is de diversiteit gegroeid. De steeds meer individualistische samenleving en de, in de tijdsgeest onvermijdelijke aanpassing van regels en manier van leven binnen Titurel, zijn allemaal factoren die het leven in de groep en het samenleven onder druk zetten. Dit terwijl er wél verlangd wordt naar de saamhorigheid. Om zo optimaal mogelijk tegemoet te komen aan de zorgvraag, zoeken we de oplossing in het differentiëren – per woongroep – in het zorgprofiel en de begeleidingsstijl.

Iedere locatie een eigen begeleidingsstijl en bewonersprofiel

de Cluse

De Cluse ligt verscholen in het bos. Gestreefd wordt naar een prikkelarme omgeving daar de doelgroep gebaat is bij fysieke en mentale rust. De bewoners van de Cluse zijn mensen met een grotere – ook lichamelijke – zorgvraag, naast de verstandelijke beperking en / of psychiatrische problematiek. Daarnaast woont hier ook 'de ouder wordende bewoner'. Er is 24 uur zorg en nabijheid noodzakelijk. De dag bestaat uit verschillende rustmomenten, daarnaast worden bewoners gestimuleerd deel te nemen aan de geboden activiteiten.

Binnen de Cluse onderscheiden we twee leefgroepen met een eigen identiteit: de gele- en de groene groep. De bewoners van de gele groep worden, wanneer mogelijk, aangemoedigd aan te sluiten bij de werkgebieden, maar hebben ook hun eigen activiteiten 'thuis'. De bewoners van de groene groep zijn meer in staat deel te nemen aan het leven op het landgoed.

Bieduinenhof

Bieduinenhof is gesitueerd op het landgoed. Van de drie locaties zijn de bewoners van deze groep het meest op zichzelf. Zij genieten wel van het groepsgevoel, maar vinden het ook prettig om zelf hun gang te gaan. De bewoners willen zo zelfstandig mogelijk leven, daar is de begeleiding dan ook op ingericht. Woorden die hoog in het vaandel staan in de begeleiding zijn:



Wat mooi is, is dat er met iedereen rekening wordt gehouden. Dat je van elkaar weet hoe iemand is. Dat uitstapjes mogelijk zijn op Titurel en dat bewoners van verschillende niveaus toch met elkaar samen kunnen werken.



zelfredzaamheid, leren, ontwikkelen, bijsturen, samendoen, maar zeker niet overnemen. Met name de zogenoemde benedengroep vindt het ook prettig om zelf te kunnen koken. Studio's kunnen, voor de bewoners die dat willen, een stap zijn in de richting van begeleid wonen of VPT.

Bieduinenhof is ook de logeerlocatie voor de bewoner die zelfstandig woont.

Uitgangspunt is dat bewoners een daginvulling hebben, dit kan zijn in de vorm van het werken bij de werkgebieden, het hebben van een stageplek of werk of het volgen van onderwijs. Hierdoor kan de begeleiding overdag deels worden overgenomen door bereikbare begeleiders in de directe omgeving, op het terrein.

Lohengrin

Lohengrin is de plek voor de bewoners die net wat meer prikkels aankunnen en genieten van de reuring van het dorp. Lohengrin is gesitueerd in het hart van Hoogerheide. Alles draait hier om het groepsgevoel.

Binnen Lohengrin onderscheiden we een groep van zes bewoners, de ontwikkelgroep, zij zijn onze Benjamins. Zij zijn als jongeren nog volop aan het leren, doen nieuwe vaardigheden op, en zijn zoekende naar hun weg in het leven.

In de leefgroep woont nog een groep van zes bewoners, zij vormen het hart van Lohengrin.

Tot slot is er nog een kleine groep van oudere bewoners die samenleven. Als groepje 'regelen' zij het samen, en hebben een rustig leven.

De bewoners van Lohengrin hebben allen dagbesteding, gedurende deze tijd is er geen bezetting op de groep.

Mensen spreken
normaal tegen elkaar
en doen gelijkwaardig.

Samenvattend

Drie woongroepen met elk hun eigen profielen, waarbij er per subgroep nog kleinere variaties zijn. Het blijft maatwerk.

Bij de intake is het dus erg belangrijk dat het profiel en de zorgvraag van de bewoner aansluiten bij wat we in deze setting bieden. Om zodoende de verwachting te kunnen hebben dat de nieuwe bewoner aansluiting zal vinden bij de bestaande bewonersgroep.

Kortom: dat er passende zorg is.

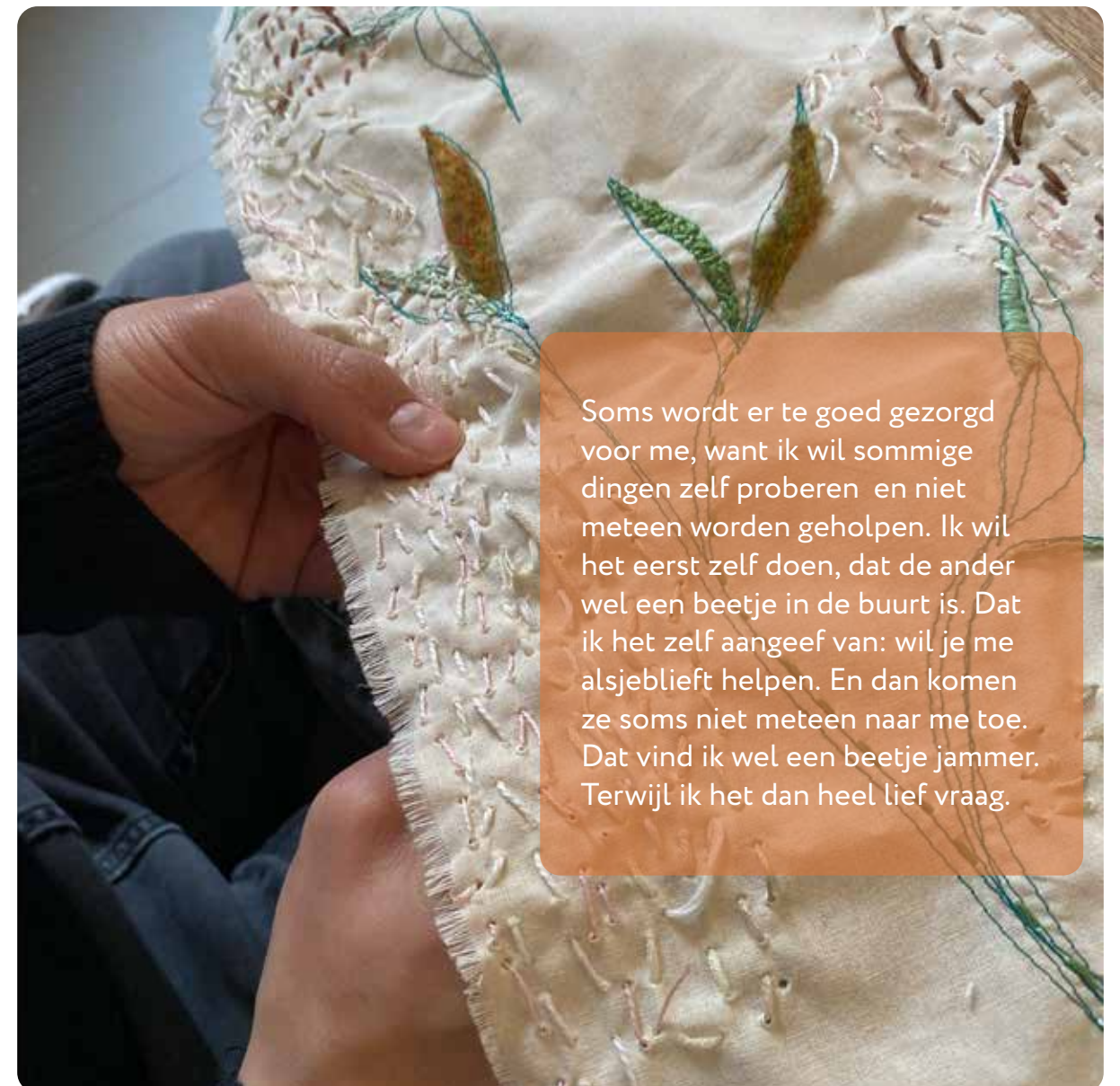
Individueel zorgproces en uitkomsten zorgevaluatie

Er werd een nieuwe handreiking voor de invulling van het zorgplan ontwikkeld. Deze is door ons bekeken, getoetst en naast onze plannen gelegd. Dit resulteerde in het besluit om uiteindelijk niet te kiezen voor wéér een wijziging, maar te blijven werken volgens ons eigen format.

Aandachtspunt daarbij was het investeren op de betere afstemming tussen wonen en werken.

Ons zorgproces is in grote lijnen niet zo anders dan dat van de doorsnee zorginstelling. Het primaire proces bestaat uit aanmelding, intake, voorlopig begeleidingsplan, evaluatie, begeleidingsplan, evaluatie, bijstelling, kleine evaluatie, grote evaluatie etc.

Wat wel afwijkt van de doorsnee zorginstelling is dat wij aan het opstellen van een beeldvorming grote waarde hechten. In de beeldvorming gaan we, wanneer het kan, samen met de bewoner en het netwerk, op zoek naar waar de essentie ligt voor de bewoner. Er is aandacht voor het levensverhaal, de daginvulling, de sociale contacten, de diagnostiek, de bejegening, alles wat belangrijk is voor de bewoner... De beeldvorming vormt als het ware 'de onderlegger', de basis, van het begeleidingsplan.



Soms wordt er te goed gezorgd voor me, want ik wil sommige dingen zelf proberen en niet meteen worden geholpen. Ik wil het eerst zelf doen, dat de ander wel een beetje in de buurt is. Dat ik het zelf aangeef van: wil je me alsjeblieft helpen. En dan komen ze soms niet meteen naar me toe. Dat vind ik wel een beetje jammer. Terwijl ik het dan heel lief vraag.

Waar de beeldvorming eerst een interne bespreking van alle teamleden betrof, kiezen we er in 2023 voor om het perspectief te verbreden. Niet alleen de bewoner – maar ook het netwerk van de bewoner – wordt (onder voorwaarden) betrokken bij de beeldvorming.

De visie en de ervaring van het netwerk worden meegenomen: verschillende perspectieven worden bij elkaar gebracht, en ook eventuele knelpunten worden in kaart gebracht. Het opstellen van de beeldvorming is een interactief proces tussen de bewoner, het netwerk van de bewoner en het hele team. Dit zijn – als uitgangspunt – ook de partners van het gesprek. Maar het blijft een invulling op maat: de bewoner is hierin leidend. Sommige bewoners sluiten liever niet aan, vinden het prettiger het gesprek met slechts een paar begeleiders te voeren of hebben liever niet dat het netwerk aansluit. Dat is aan de bewoner zélf. We zoeken telkens naar een invulling op maat.

Speerpunten 2023 / Resultaten

- Meer samenhang in de begeleiding van wonen en werken; ‘werken’ krijgt een eigen plek in het begeleidingsplan en er werd, o.a. door het team van de werkgebieden uit te breiden met een zorgcoördinator, geïnvesteerd in de afstemming.
- Samenwerking met ouders werd verder ontwikkeld: ouders / verzorgers worden, wanneer de bewoner dit wenst, ook betrokken bij de beeldvorming. Ouders gaan dan op die manier met het hele team in gesprek.
- We brachten verdieping aan in de beeldvorming door intensiever stil te staan bij diagnostiek / psychopathologie: de beeldvorming voorziet daarmee ook in een structureel scholingsmoment. Er wordt stilgestaan bij wat deze diagnostiek betekent in het dagelijks leven van deze bewoner. En, wanneer dit ook relevant is voor andere bewoners, vervolgen we met een ‘algemeen’ thema- bijeenkomst voor het team waarbij gekeken wordt naar hoe de besproken problematiek ook bij andere bewoners speelt.

Stabiliteit groepen (in- en uitstroom bewoners en medewerkers)

In 2022 zijn er, onder andere ten gevolge van de nieuwbouw / uitbreiding veel nieuwe bewoners ingestroomd. In 2023 kenden we, wat in- en uitstroom van bewoners betreft, een rustig beeld. In heel 2023 vertrok er bij Titurel slechts één bewoner en werd deze plek weer opnieuw ingevuld door een nieuwe bewoner. Bij de dagbesteding mochten we drie nieuwe deelnemers verwelkomen. Deze stabiliteit zorgde voor rust.

Helaas waren er wél ingrijpende wijzigingen bij de personele bezetting op de groep. Met name in Bieduinenhof bleef het een hectisch jaar: eind 2022 stroomden al twee medewerkers uit, in de loop van het jaar vertrokken er nog drie medewerkers. Vier nieuwe medewerkers sloten in de loop van het jaar aan. Een vacature bleef helaas on vervuld.

Op de Cluse nam één medewerker afscheid. Wel trok de formatie flink aan!

Er startten vijf nieuwe medewerkers, waaronder drie leerlingen.

We verwelkomden nieuwe ‘betrokken burens’ in onze omgekeerde aanleunwoning bij de Cluse. De burens springen namelijk bij wanneer het nodig is op de groep, maar komen ook langs voor de gezelligheid. Ze vieren mee met feestjes, helpen bij activiteiten en gaan fietsen met de bewoners.

Bij Lohengrin bleef het stabiel: één medewerker vertrok eind 2022. deze vacature werd weer opnieuw ingevuld. Weinig wijzigingen – is fijn voor iedereen.

Bij de dagbesteding mochten we drie nieuwe deelnemers verwelkomen en werd het team grondig opgeschud. Zo vertrokken maar liefst zes medewerkers (waarvan drie medewerkers met pensioen gingen). Anderzijds stroomden er weer zes medewerkers in.

Groepsklimaat

Groepsdynamiek is een vak op zich. Begeleiders die met groepen kunnen werken en daar lol in hebben, zijn zeer wenselijk. Samenwonen blijft een hele uitdaging, en is dus een moeilijk proces om te begeleiden.

We formuleerden het al eerder: het is een constant zoeken naar een evenwicht tussen individuele wensen en deel uitmaken van een groep. Dit binnen een samenleving die individualistischer wordt en waarbij er een andere wind binnen Titurel is gaan waaien. Want was het zo dat in de begin jaren van Titurel het samen–doen meer dwingend werd opgelegd, tegenwoordig is er meer vrijheid om individuele keuzes te maken.

Invloed van het gebouw op de groepsdynamiek – we merken het zowel op de Cluse als op Bieduinenhof: in de grotere kamers, die vaak mooier ingericht zijn met meer faciliteiten (eigen tv, computer), wordt een eigen coconnetje gecreëerd van waaruit veel bewoners minder gericht zijn op een gezamenlijke woonkamer. Het gezellig samenzijn is niet altijd vanzelfsprekend en het gebouw ondersteunt dit samenzijn minder. Het alleen–zijn wordt meer gefaciliteerd.



Op alle locaties hebben we het afgelopen jaar te maken gehad met agressie vanuit een medebewoner. Het gevoel van veiligheid voor de bewoners is een belangrijk aandachtspunt. Het is logisch dat als de veiligheid en voorspelbaarheid in het geding zijn, dit een grote impact heeft op de kwaliteit van het samenleven en op de kwetsbare medebewoner. Het levert spanning en stress op bij medebewoners. Dat is een punt van aandacht: we onderzoeken hoe we het in het intake-proces nóg beter in kaart kunnen brengen of de potentieel nieuwe bewoner écht past binnen een van de leefgroepen. Daarnaast zorgen we voor een 'introductieprogramma' voor nieuwe bewoners om zo te kunnen voorzien in een 'zachte landing.'

de Cluse

Bewoners zijn verdeeld in de groene en gele groep. In de groene groep hebben we te maken met een bewonersgroep met ouder wordende bewoners. Zij krijgen meer moeite met prikkelverwerking en hebben eerder behoefte aan rust. Deze bewoners hebben te kampen met meer lichamelijke klachten en hebben de neiging zich meer terug te trekken uit het groepsproces.

Bewoners uit de groene groep zijn veelal ook werkzaam op de werkgebieden. Zij hebben een meer natuurlijke verbinding met de werkgebieden, waarin het monument voor hen het centrum van het landgoed is. Deze bewonersgroep woont al heel lang op Titurel. Sommigen van hen ervaren nu de vrijheid om een stapje terug te doen, en varen hier wel bij.

14 Op de gele groep leven bewoners waarvan er velen overdag thuis zijn. Er worden activiteiten in de groep aangeboden: we verleiden ze om de gezelligheid van de woonkamer op te zoeken. Daardoor kunnen we ook beter signaleren wanneer het minder goed gaat met een bewoner. Tegelijkertijd moet dan gezorgd worden voor rust en voorspelbaarheid in de woonkamer. Waar vroeger 'de zoete inval' mogelijk was, roept dit nu ook spanning op bij sommige bewoners. Dit vraagt veel van de inzet van medewerkers.

Voor de Cluse worden kleine activiteiten georganiseerd zoals koken, in de tuin werken en de dagelijkse wandeling naar het hoofdgebouw (monument). Daarnaast zijn er activiteiten die onderdeel zijn van het maakproces van de producten uit de werkgebieden. Zo wordt er inpakpapier bestempeld en wordt er gekeken welke bewoner kan bijdragen aan het proces om te komen tot een volwaardig product. Bewoners worden ook betrokken bij activiteiten welke worden georganiseerd door andere woongroepen.

Bieduinenhof

De groep bewoners die op de verdieping woont, heeft mogelijkheden en benut mogelijkheden om lekker op de eigen kamer te chillen, en maakt ook gebruik van de mogelijkheden die de groep biedt. Zo worden er regelmatig gezellige activiteiten en uitstapjes georganiseerd.

De 'benedengroep' trekt zich meer terug op de eigen kamer, maar sluit af en toe wel aan bij de groep boven. De groep beneden heeft zelf de mogelijkheid tot het koken van een maaltijd, maar wijkt vaak toch uit naar een maaltijd uit de keuken.

Veel bewoners geven aan dat ze het prettig zouden vinden wanneer er meer gezamenlijke activiteiten georganiseerd worden, maar wensen daar zelf niet direct in te investeren. Zo komt het ook letterlijk naar voor uit het bewonerstevredenheidsonderzoek. Het moet vrijblijvend voelen; zo wacht ik af wat er aangeboden wordt en besluit dan of ik deelneem of niet. Begrijpelijk, maar wél jammer. De gezamenlijke activiteiten blijven de grootste aandacht vragen. Vakanties en de gezamenlijke activiteiten van Titurel vormen wel een belangrijke basis van het samen-gevoel.

Lohengrin

Lohengrin heeft drie verschillende leefgroepen.

De 'leefgroep' vormt het hart van Lohengrin: zes bewoners die écht samen leven.



Ja, het werk is fijn vooral de keramiek. Ik leer daar veel nieuwe dingen.
Klei gieten, oven uitladen en inladen, klei boetseren, glazuren.

De dynamiek is wisselend – het kan spetteren of het kan kabbelen, afhankelijk hoe iedere bewoner erbij zit. De wederzijdse betrokkenheid is groot, bewoners koesteren zich in de gezelligheid.

De ontwikkelgroep is levendig: de bewoners zijn wat jonger, volop bezig met hun eigen 'jeugdige' ontwikkeling, wat ook zorgt voor veel uitdagingen in de groepsdynamiek.

De woongroep vormt een stabiel groepje: bewoners kennen elkaar al heel lang en zijn zorgend voor elkaar.

Uitkomsten individuele zorgevaluatie

In de analyse van de uitkomsten van de individuele zorgevaluatie zoeken we naar de algemene lijnen en patronen. We zijn op zoek naar aanknopingspunten voor een voortdurende kwaliteitscheck en -verbetering.

Het belangrijkste punt uit de zorgevaluaties is dat het lastig blijft voor bewoners / netwerk wanneer er een verschuiving plaatsvindt in de samenstelling van de persoonlijk begeleiders / medewerkers op de groep. We streven naar langdurige relaties met medewerkers, maar helaas hebben we hier niet altijd invloed op. Bij een wisseling in het team is het soms ook onvermijdelijk dat er geschoven moet worden met persoonlijk begeleiders. We proberen het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dit blijft onze aandacht houden.

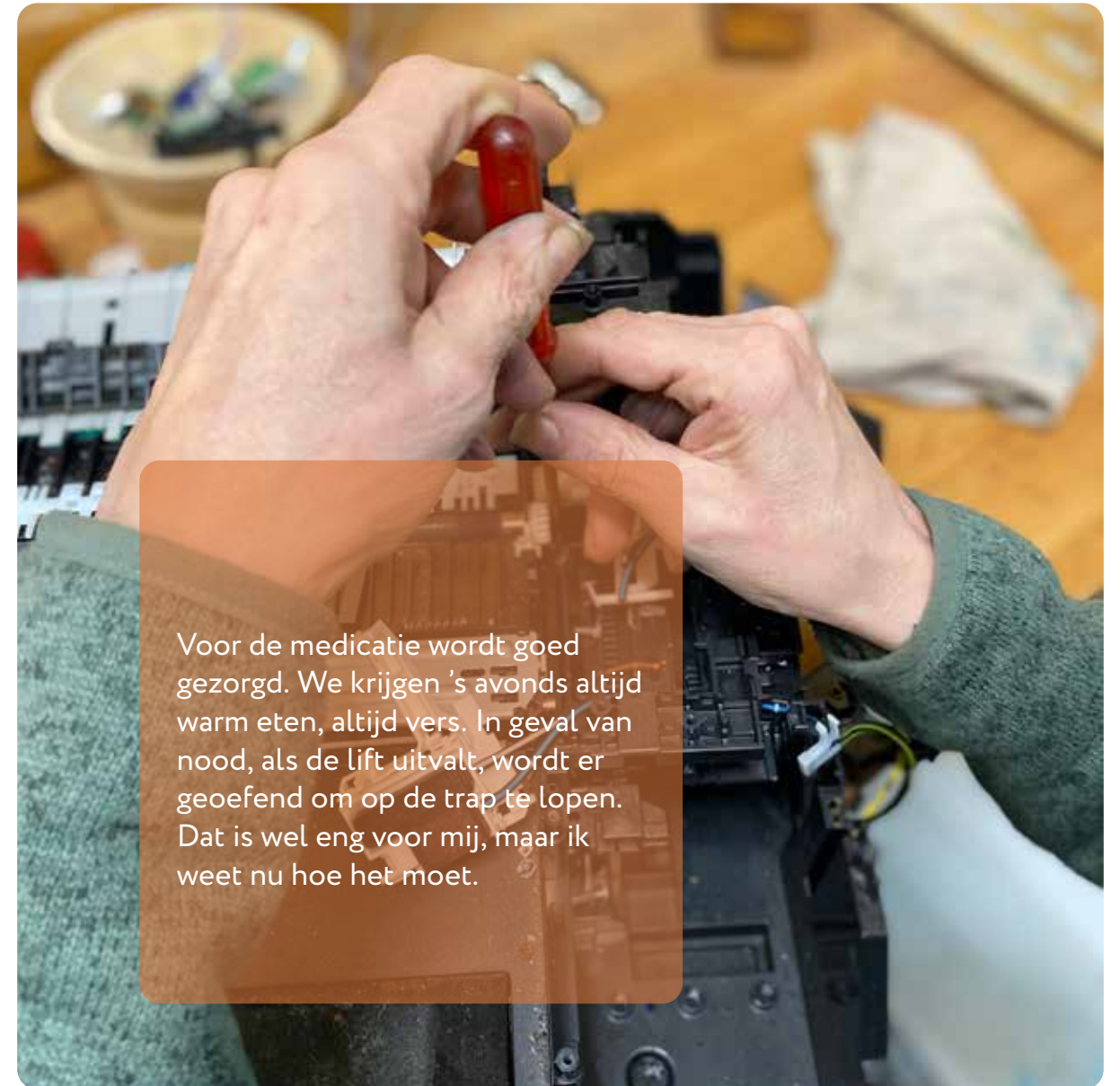
Bij **de Cluse** werd door een aantal ouders meer aandacht gevraagd voor persoonlijke verzorging en kameronderhoud. Dit blijft met name op deze locatie een kwetsbaar punt. Dit werd meermaals ook besproken bij de teamvergaderingen, daarnaast is de personele inzet verhoogd. We blijven deze vraag kritisch monitoren.

De communicatie betreffende activiteiten verloopt goed. Het is belangrijk dat deze communicatie transparant blijft en doorgang vindt. Dit punt wordt structureel gemonitord in de teamvergaderingen.

Bij **Lohengrin** worden zorgen uitgesproken over de (verbale) veiligheid van bewoners, mede naar aanleiding van een escalatie. Dit is met de bewoners besproken in de huismiddagen, en in individuele gesprekken. Ouders hebben vervolgens teruggekoppeld tevreden te zijn hoe in deze casus en in vervolg hierop is gehandeld en gecommuniceerd.

Op **Bieduinenhof** geven een aantal bewoners aan dat zij zich niet veilig voelen, dit naar aanleiding van escalaties. Deze casus is nog steeds actueel en zal voorlopig een doorlopend aandachtspunt zijn voor ons.

Er wordt ook hier extra aandacht gevraagd over de afstemming van (externe) afspraken van de bewoners. Dit wordt opgevolgd in de teamvergaderingen.



Voor de medicatie wordt goed gezorgd. We krijgen 's avonds altijd warm eten, altijd vers. In geval van nood, als de lift uitvalt, wordt er geoefend om op de trap te lopen. Dat is wel eng voor mij, maar ik weet nu hoe het moet.

Bij de werkgebieden hebben bewoners en naasten aangegeven dat zij tevreden zijn over de werkgebieden en de veranderingen die zijn doorgevoerd. We kunnen wel spreken van een positieve verandering tegenover het voorgaande jaar.

Bewonersraad / bewonerstevredenheidsonderzoek (woordenwolk tevredenheidsonderzoek)

We gaven het al meerdere keren aan: de basis van onze begeleiding ligt in de communicatie, waarvan de bewonersraad en het cliënttevredenheidsonderzoek de 'officiële' componenten zijn.

In de bewonersraad gaan we in gesprek met elkaar. We ervaren dit als zeer waardevol. Het is de plek waar we gericht om input, ideeën of advies vragen. Ook is de setting uitermate geschikt om de motivatie van besluiten nader toe te kunnen lichten en vervolgens het gesprek aan te gaan. Bewoners en begeleiders stellen samen de agenda op van deze bewonersraad.

Veelbesproken thema's in 2023 zijn; de vakanties, de wisseling van personeel en de vele vragen die dit gegeven oproept, het eten, het vuurwerkverbod, evaluaties van activiteiten, de wens voor een BHV training voor bewoners.

Daarnaast is er ook ruimte om het te hebben over de voortgang van de accommodatieplannen en eventuele technische mankementen: van auto tot huisraad.

Naast de bewonersraad kent Titurel ook een verwantenraad: samen vormen zij de cliëntenraad. De samenwerking / afstemming tussen beide organen loopt soepel. Zij weten elkaar te vinden in gezamenlijke themamiddagen waarbij ook bewoners kunnen aansluiten die niet 'vast' bij de bewonersraad aansluiten.

Je houdt er goede sociale contacten aan over.

Soms word ik laat geïnformeerd, maar zie ook mijn eigen verantwoordelijkheid in, want ik kan ook vragen stellen.



Soms denken ze dat ik het zelf kan, word ik overschat.

Ik vind Titurel zo speciaal, omdat de mensen hier gezamenlijk, zacht, gezellig en lief met elkaar omgaan. En elkaar steunen bij moeilijke situaties.

Met name bij de (ouder wordende) bewoners die al lang bij Titurel wonen is de samenwerking met ouders / netwerk niet altijd aanwezig. Dit zit in het gegeven dat niet alle ouders / verwanten even betrokken zijn of dat het gewoonweg niet mogelijk is door afstand, leeftijd etc. om iets te kunnen betekenen in de ondersteuning. Daarnaast zijn in een aantal gevallen ouders inmiddels overleden.

Vooraf bij de 'nieuwere' bewoners, adolescenten, zien we een hoge mate van betrokkenheid van ouders / netwerk. Zij gaan graag de samenwerking met ons aan in de begeleiding van hun kind. Vaak is dit een mooie match, 'ouderlijke' en 'professionele' ervaring vullen elkaar aan, dit brengt verdieping. Soms zit hier ook spanning, wanneer er bijvoorbeeld een verschil in visie is over wat er wordt verstaan onder goede zorg. Of, sluit wat ouders / netwerk wensen / wenst, niet aan bij wat de bewoner wil en komt die in een loyaliteitsconflict. Soms is wat ouders wensen voor hun kind, niet haalbaar in de mogelijkheden die we kunnen bieden, of zit gewoonweg de groepsdynamiek in de weg.

18 Eind 2023 voerden we een 'klein' cliënttevredenheidsonderzoek uit. Om zo in kaart te brengen wat er speelt en mogelijk te kunnen anticiperen op onderwerpen. We maken gebruik van het instrument 'mijn mening' dat als voordeel heeft dat het gemakkelijk en laagdrempelig ingezet kan worden. Op elke locatie werd het onderzoek uitgezet. Zo werden vragen gesteld over leefklimaat, vrije tijd, eigen regie, bejegening en inrichting. Daarnaast werden er ook open vragen gesteld.

De gemiddelde tevredenheid van de bewoners kunnen we als – goed – bestempelen:

- de gemiddelde score voor Bieduinenhof is 7,9
- voor de Cluse een 7,3 en
- voor Lohengrin 7,9.

Het onderzoek wordt vervolgd – verdiept – in 2024.

Samenwerking & contacten ouders / verwanten

Het is zeer belangrijk dat ouders / verwanten ook verbinding hebben met Titurel, we zijn immers hoe dan ook partners. Onze wens is om intensiever in te gaan zetten op deze verbinding. Dit ligt ook in de lijn van de kanslijn (5).

De intensiteit, afstemming en daadwerkelijke samenwerking met ouders / netwerk is heel verschillend per bewoner.



Samenwerken is een dynamisch speelveld. Omdat we de waarde van het samenwerken met het netwerk onderschrijven, zetten we in op Driename, met een jaarlijks terugkerende training. De training leert aan het team om optimaal af te stemmen, met in acht name van de 'eigen' plaats in de driehoek als professional. Daarnaast wordt ook de positie van de ouders / netwerk erkend en krijgt de positie van de bewoner zelf ook bewust aandacht. Het proces leert ons te begrijpen, grenzen te ervaren, en bewust stil te staan bij wat we kunnen beloven.

Lastig blijft dat: wanneer er echt een verschil van visie is en blijft. Helemaal lastig wordt het wanneer blijkt dat de behoefte of de zorgvraag van de bewoners zodanig is dat die niet passend is, of passend te krijgen is.

We werken bij Titurel vanuit de opgebouwde relatie. Het is daarom belangrijk dat die opgebouwde relatie niet onder druk komt te staan. Er ontstaat een verandering in zorgrelatie wanneer het netwerk eisen weglegt, welke conflicteren met onze visie.

Afgelopen jaar hebben we afscheid moeten nemen van een bewoner, doordat de gevraagde zorg niet overeenkwam met onze visie. In afwachting van een nieuwe woonplek werd ambulante begeleiding vanuit het ouderlijk huis verleend.

Komend jaar willen we de aandacht voor de samenwerking – mogelijkheden én verwachtingen – een belangrijk onderdeel maken van zowel de intake als de individuele evaluatie.

19

Eten

Eten is voor iedereen enorm belangrijk; het dagelijkse eten is een bijzonder moment van de dag. Er wordt veel over gepraat én soms ook over gemopperd binnen Titurel: in de huisavonden, in de bewonersraad, en ook in de evaluaties.

Sommige bewoners vinden het eten wat verzorgd wordt door Titurel, minder lekker. Dat blijft natuurlijk moeilijk want er wordt voor veel mensen gekookt en we hebben niet de mogelijkheid om verschillende maaltijden te maken. Naar aanleiding daarvan hebben we samen met de kok onderzocht wat we kunnen veranderen. De samenstelling van de maaltijd en meer 'traditioneel' koken was een wens.

De menu's zijn aangepast, en eind van het jaar, toen we weer terugkeken op de afgelopen periode, gaven de bewoners aan dat ze meer tevreden waren.

In het weekend en in de vakanties wordt het menu door de groep zélf vastgesteld en wordt er zélf gekookt. Daar is iedereen blij mee. Daarnaast vinden bewoners het ook belangrijk dat er minder verspilling is. Ook dit wordt een belangrijk aandachtspunt voor het komende jaar.

Vorig jaar kregen we, vanuit enkele bewonersevaluaties van de Cluse, de feedback dat er meer activiteiten gewenst werden. Dit is in het nieuwe programma verwerkt.

Sommige ouders vinden het jammer dat de 'zorggroep' een minder lange vakantie heeft. Dit houden we wel vast, omdat de ervaring leert dat de meerderheid van deze bewoners een midweek écht voldoende vindt.

Kanslijnen

De keuze voor de kanslijnen lag voor de hand: de verdere ontwikkeling van de werkgebieden én het meer investeren op de samenwerking met het netwerk. Deze kansen stonden al op onze wensenlijst.

Een zinvolle daginvulling voor iedereen.

Titurel heeft een rijke traditie in de dagbesteding. Daar het woord 'dagbesteding' ons volle aanbod niet dekt, spreken wij van 'de werkgebieden'. Dagbesteding heeft een vrijblijvende connotatie, terwijl 'werk' gaat om vakmanschap, identiteit en (zelf)waardering. De kwaliteit van het werk wat de bewoners leveren, valt zeker onder deze noemer.

Van oudsher is er een breed aanbod van werkgebieden binnen de ambachten. Zo werken bewoners in de houtwerk-plaats, het keramiekatelier, de mattenvlechterij, het textielatelier of het grafisch atelier. Op gebied van zorg vinden we onze bewoners in de keuken en bij de verzorging van dier en groen en bieden we onderwijs. Als nieuwe poot is ook beweging als klein werkgebiedje toegevoegd.

Naast de traditioneel georganiseerde, groepsgerichte dagbesteding voegen we in de verdere ontwikkeling het meer individueel werken toe. Werken op het terrein, wél met beschikbare begeleiding, maar vanop een afstand.

Daarnaast zetten we meer in, voor wie dit mogelijk en haalbaar is, op (een aantal dagdelen) extern werken. Dit in de vorm van maatschappelijke stage, vrijwilligerswerk, of voor wie die mogelijkheid heeft, 'gewoon' werken of de gang naar school.

Zo wordt voor iedere bewoner een individueel weekprogramma op maat samengesteld, kijkend naar wensen en behoeften.

Uit de individuele evaluaties komt naar voren dat bewoners en naasten tevreden zijn met de werkgebieden en de veranderingen die hierin zijn aangebracht. Een nieuw team geeft nieuw elan.

Vakantie

De vakantie is voor iedere bewoner een hoogtepunt in het jaar. Vanuit Titurel vinden we de gezamenlijke vakanties voor de bewoners ook erg belangrijk. Daar worden de 'groepsbanden' gesmeed. Omdat onze bewonersgroep zó divers is geworden kiezen we al een paar jaar voor verschillende vakanties, elk met een eigen sfeer en invulling. Zo ontstonden er vakanties met een rustig, actief, een prikkelarm of avontuurlijk karakter, met daarbij aansluitende activiteiten.

Tot een paar jaar geleden kozen de bewoners zelf uit de verschillende aangeboden vakanties. Dit leidde ertoe dat de groepen niet helemaal evenwichtig samengesteld waren, waardoor er teveel rekening gehouden moest worden met elkaar en met de daginvulling en activiteiten. De wensen en mogelijkheden lopen dan té ver uit elkaar.

Om deze reden zijn we naar een 'milde' indeling overgegaan. Mild, daar we altijd het gesprek aan willen gaan over een, voor ons, weloverwogen vakantiekeuze en kijken naar de mogelijkheden die we wél kunnen bieden.

In de bewonersraad wordt de organisatie van de vakantie uit en te na besproken en kozen we, in afstemming met de bewoners, er dit jaar opnieuw voor om zelf de vakantie indeling te maken én om de periode iets korter te laten zijn: van tien dagen naar zeven dagen.

Ook de samenwerking en de afstemming tussen begeleiders van wonen en werken kregen een impuls. De begeleidingsplannen werden uitgebreid met doelen op gebied van werken, en er werd geïnvesteerd op het dagelijkse contact. Ook hierover wordt tevredenheid uitgesproken.

Samenwerking met het netwerk

De hulp van het netwerk bij de dagelijkse begeleiding, dit zou vanzelfsprekend moeten zijn. En, afhankelijk van de bewoner en (de mogelijkheden en betrokkenheid van) diens netwerk was dat soms ook zo. Maar toch werden we ons ervan bewust dat we, vanuit de bedoeling om zo goed mogelijk te zorgen én het netwerk proberen te ontlasten, steeds meer zijn gaan overnemen. Dat kan in sommige gevallen ook niet anders, wanneer het netwerk ontbreekt of te ver weg woont.

Het leverde dan ook eerst koudwatervrees op, bij zowel medewerkers als bewoners: het betrekken van het netwerk van de bewoners in de dagelijkse zorg. Zeker wanneer het gaat om het begeleiden bij (medische) afspraken, meehelpen op de groep of bij activiteiten. Er kijkt dan toch een 'kritische naaste' mee...

De start van 'het uitrollen' van de kanslijn is dan ook voorzichtig geweest. We hebben de tijd genomen om dit met iedereen te bespreken. Met de medewerkers in teambijeenkomsten, met bewoners in de huismiddagen, met de ouders bij de familiedag en in de evaluaties.

Wat de kanslijn 5 'in de praktijk' betekent is onderwerp van gesprek geweest in een gezamenlijke themabijeenkomst van de bewonersraad en de verwantenraad. Daar werd samen stil gestaan bij welke hulp en ondersteuning op de verschillende groepen prettig / gewenst is en welke voorwaarden daarvoor nodig zijn.

Bewoners geven aan hun privacy belangrijk te vinden en vooral hun eigen regie te willen houden. Er moet niets dwingend opgelegd worden. Bij het bieden van hulp moet afgetast worden wat wel en niet passend is. Zowel bewoners als verwanten vinden het belangrijk te kunnen leren van (elkaars) feedback. Er werd vanuit bewoners benadrukt dat verwanten niet de rol van vertrouwenspersonen op zich mogen nemen en zich dan ook terughoudend op moeten stellen als het om individuele bewoners gaat.

In de woongroepen werd een start gemaakt met het organiseren van contactmomenten met de ouders. We merken dat het bewustzijn groeit en dat de basis is gelegd. Een basis om verder aan te werken in 2024.

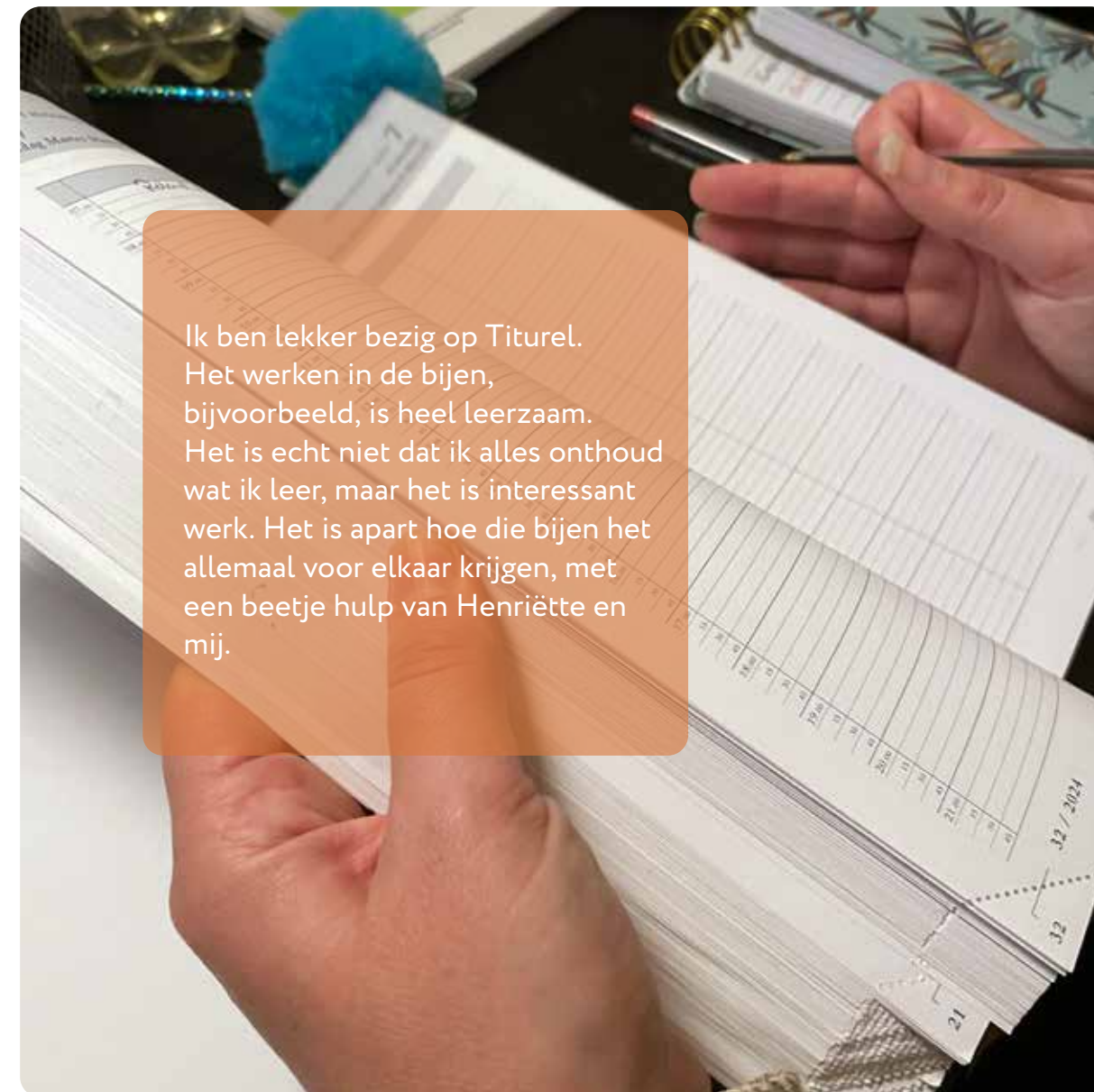
4

Zorg voor medewerkers reflectie & deskundigheidsbevordering

De medewerkers zijn het kapitaal van de organisatie. Het is het werk van de uitvoerende medewerkers die de kwaliteit van zorg grotendeels bepaalt. Hun kwaliteit van begeleiding bepaalt of bewoners zich thuis kunnen voelen of ze zich gesteund weten en ervaren dat ze er toe doen.

Frequente wisselingen in de teams, en dan met name de in- en uitstroom van medewerkers, zorgt ervoor dat de kennis van de werkwijze van Titurel telkens vernieuwd moet worden, en ervaring weer opgebouwd.

We vermeldde het al: in 2023 bleef het, wat betreft personele bezetting, onrustig bij het



Ik ben lekker bezig op Titurel. Het werken in de bijen, bijvoorbeeld, is heel leerzaam. Het is echt niet dat ik alles onthoud wat ik leer, maar het is interessant werk. Het is apart hoe die bijen het allemaal voor elkaar krijgen, met een beetje hulp van Henriëtte en mij.

team van Bieduinenhof. Er zijn veel wisselingen geweest in de medewerkersgroep waardoor er telkens opnieuw geïnvesteerd moest worden in de teamontwikkeling. Dit kreeg vorm in een extern geleid intervisie-traject.

Het team van Lohengrin bleef, op één wisseling na, stabiel.

Het team van de Cluse werd uitgebreid.

Binnen Titurel hebben we de afgelopen jaren méér leerlingen en starters op de arbeidsmarkt aangenomen. Het is prettig en waardevol om een bijdrage te kunnen leveren aan de groei van nieuwe professionals in de zorg, tegelijkertijd missen we ook de ervaren krachten die zich snel de eigenheid van Titurel en de specifieke bewonersgroep eigen kunnen maken.

Om meer evenwicht in het team te brengen, ontwikkelden we de functie pedagogisch begeleider niveau 5. Deze collega's hebben specifiek coachende taken voor hun jongere collega's en nemen ook een meer signalerende en ondersteunende rol op zich, dit zowel richting het team als de teamleider. Op die manier wordt de gelaagdheid in de kennis binnen een team optimaal benut en wordt de draagkracht versterkt. Een mooie uitdaging waarmee beoogd wordt medewerkers ontwikkelingsmogelijkheden te bieden en meer balans te brengen in de diversiteit aan verantwoordelijkheden die we met elkaar delen en dragen.

Reflectie op de zorg vanuit de verschillende teams geeft een directe feedback op de dagelijkse zorg. Deze feedback geeft ook aanknopingspunten voor de plannen voor volgend jaar.

Een natuurlijk moment voor reflectie zijn de tweewekelijkse teamvergaderingen, maar ook de groot-team dag, waar alle zorgmedewerkers aan deelnemen.

Uit de verschillende teams kwamen aandachtspunten naar voren die een bijdrage leveren aan het vasthouden of de verbetering van de kwaliteit van zorg.

- Het thema 'verbinding tussen de verschillende groepen'. Dat wil zeggen: aandacht blijven houden voor het Titurel breed organiseren van diverse activiteiten voor de bewoners. Dit om het gemeenschapsgevoel vast te houden en verder te ontwikkelen.
- Er wordt meer aandacht gevraagd voor de waarden van Titurel; het behouden en versterken

van het werken vanuit deze visie. Het is een uitdrukkelijke wens van de medewerkers om hierin middels bijeenkomsten – trajecten per team – te investeren. Hierbij wordt ook genoemd: het bewust voordoen, voorleven.

- Het optimaliseren en investeren in de kwaliteit van samenwerken in de verschillende teams. Per team samen op zoek gaan naar mogelijke verbetering hierin. Samen zorg dragen voor een goede sfeer en samen de verantwoordelijkheid hiervoor voelen en nemen. Samen één lijn trekken.
- In de deskundigheidsbevordering: aandacht voor weerbaarheid, ruimte voor bezinning en persoonlijke ontwikkeling, aandacht voor reflectie. En wanneer nodig, het voorzien in coaching.
- Stimuleren en faciliteren van het gevoel van verbondenheid tussen medewerkers: meer het gevoel en resultaat van samen doen; meerdere team overstijgende overlegmomenten, een personeelsvereniging, gezamenlijke activiteiten, sfeermomenten plannen en deelname aanmoedigen.
- Daarnaast werd, algemeen, de noodzaak van 'rust' benadrukt. Belangrijk voor zowel de medewerkers als de bewoners. De wens ligt er om niet teveel nieuwe zaken te introduceren, maar focus te houden, het vertrouwde versterken. Op die manier komt er meer diepgang.

In 2023 voerden we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit en we zijn blij om te constateren dat Titurel tevreden medewerkers heeft. We geven een samenvatting in het hoofdstuk 'organisatie van de kwaliteit'. Er werd in 2023 veel ingezet op scholing en deskundigheidsbevordering. Zowel individueel, per team, of juist voor alle zorgmedewerkers:

- **individueel**
 - coaching en werkbegeleidingstraject
 - orthopedagoog: Brainblocks;
- voor **nieuwe medewerkers** – beginnelingen – werden in kleine groepjes werkbegeleidingsgesprekken gevoerd, en vonden de cursussen ONS en introductie met betrekking tot het primaire proces plaats;

24

25

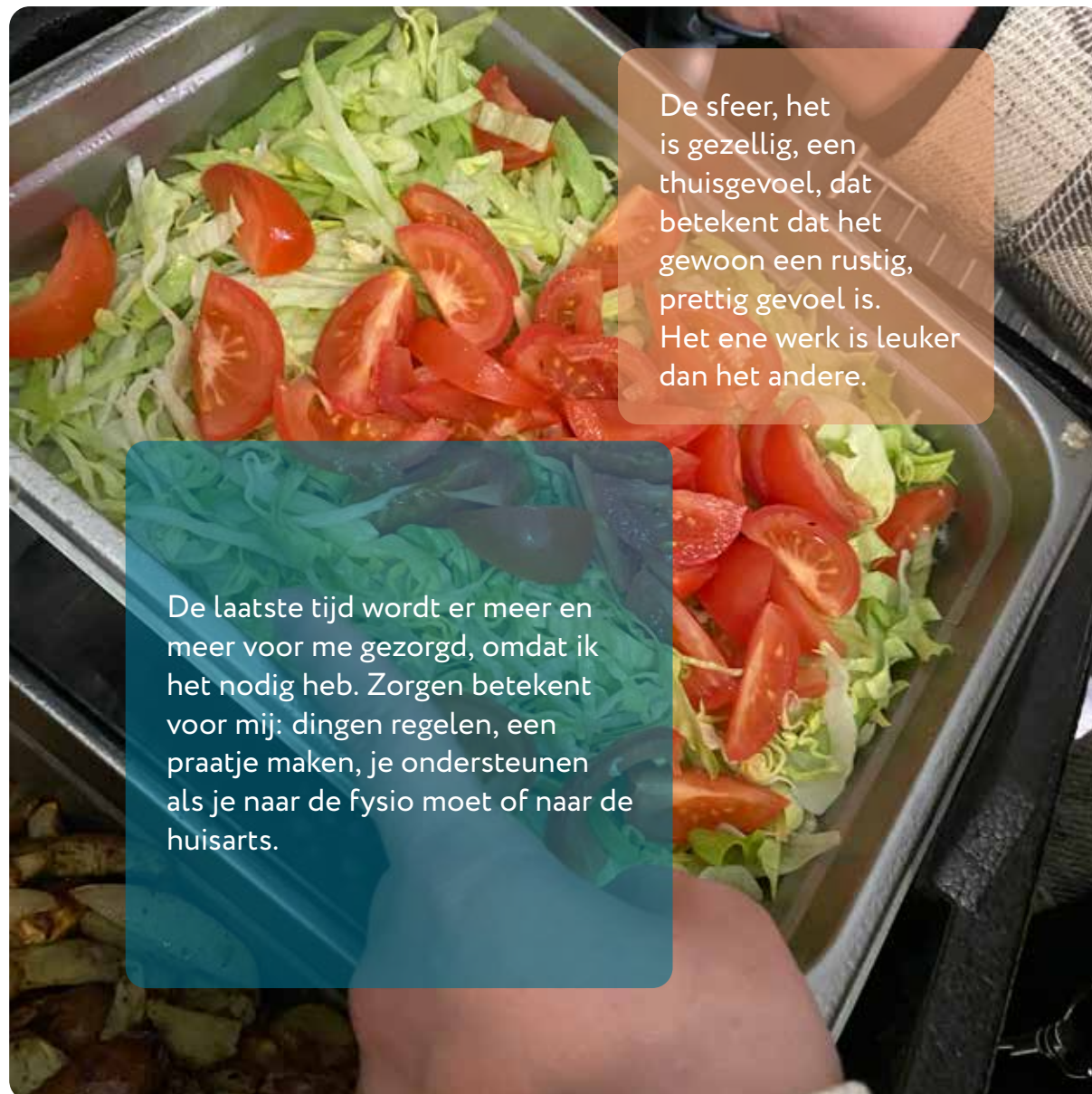


Morgen heb ik mijn evaluatiegesprek. Hier zal ook mijn zus, mijn pb-er en de zorgcoördinator bij aansluiten. Bij een evaluatie heb je het over hoe het met je gaat op gebied van wonen, werken op Titurel en buitenshuis werken. Ik kan aangeven dat het goed met me gaat. Er is een mooie verdeling van het werk buitenshuis: 'Vraag en aanbod' en het werk op Titurel.



- o **teambreed** voor elke locatie:
 - training Drienamiek
 - VGN cursus medische alertheid
 - verdiepbijeenkomsten over autisme, de ouder wordende bewoner, medische veiligheid
 - bij de beeldvorming werd er, casus gericht, ingezoomd op de impact van de diagnostiek / psychopathologie op de bewoner en de impact hiervan op de begeleidingsstijl;
- o **team Bieduinen**: intervisietraject;
- o **team de Cluse**: gespreksmotiverende technieken;
- o **kernteam / pedagogisch medewerkers 5**: training persoonlijk leiderschap;
- o **kernteam**: assessment management development;
- o **alle zorgmedewerkers**: BHV-training.

26



5 Organisatie van kwaliteit

De organisatie van ons kwaliteitssysteem toetsen wij aan de hand van diverse pijlers. Zo houden we continu een vinger aan de pols dat we de uitgezette koers niet alleen volgen, maar ook kritisch blijven nadenken en bijsturen waar nodig. Belangrijke instrumenten voor de organisatie van onze kwaliteit zijn:

De analyse van de MRIC's (Melding van Risico's, Incidenten en Calamiteiten)

MRIC's worden per locatie geschreven en geregistreerd; sinds 2022 maken we een half- en jaarlijkse analyse: een goede tool om meer informatie uit de registratie te filteren. We delen de MRIC's in naar gedrag- en medicatie MRIC's, deze worden per locatie geëvalueerd en bieden zo een goed beeld waar knelpunten zitten. De MRIC's worden besproken in de teamvergaderingen. Een MRIC is een hulpmiddel om een onderwerp onder de aandacht te brengen en hier met collega's op te reflecteren.

Medicatie MRIC's

Tot nu toe maakten we geen onderscheid tussen MRIC's van medicatiefouten en MRIC's over aftekenfouten, waarbij de medicatie wel gegeven werd, of slordigheden. Dit geeft in de analyse een onnauwkeurig beeld; vanaf 2024 wordt dit onderscheid verwerkt in de analyse. Ook organiseren we in 2024 Titurel breed een herhalingscursus 'medicatie-training' om de alertheid van de medewerkers weer aan te scherpen.

bijlage 1 **Analyse MRIC's 2023**

Kwaliteitswerkgroep

De kwaliteitswerkgroep heeft als voornaamste taak het aanjagen en monitoren van de processen die essentieel zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem, KMS. Onderdelen daarvan zijn onder andere het opstellen van het intern audit jaarplan, het organiseren van de dag van het kwaliteitshandboek, het plannen en uitvoeren van interne audits, het team interne auditoren up to date houden en het organiseren van de externe visitatie.

bijlage 2 **Jaarverslag Kwaliteitswerkgroep 2023**

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Medio 2023 werd een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het externe onafhankelijk onderzoeksbureau Presearch. Er was een brede respons op het onderzoek: 83% van de bevroagden namen deel. De uitkomsten van het onderzoek werden zowel tijdens de medewerkersraad, de groot-teamdag, waaraan quasi alle zorgmedewerkers deelnemen besproken en kwam ook afzonderlijk in de teamvergaderingen terug.

27

We stellen vast dat de betrokkenheid en het engagement van de medewerkers groot is. De onderzoeksresultaten bevestigden enkele thema's waarvan reeds bekend was dat ze leven bij een aantal medewerkers en waarop enerzijds acties zijn uitgezet of die anderzijds inspiratie vormen voor het jaarplan van 2024. Wanneer we de onderzoeksresultaten afzetten tegen de benchmarkcijfers concluderen we dat we op alle gemeten onderdelen boven de benchmark zitten.

thema	resultaat onderzoek Titurel	benchmarkcijfer
werkinhoud	7,9	7,4
werkomstandigheden	7,7	6,9
verhoudingen & communicatie	7,7	6,9
betrokkenheid	8	6,8
werkdruk	7,1	6,5
ambassadeurs	50% actief en 43,5% passief tevreden	47%
criticasters	6,5%	15%

In de samenvatting van de resultaten van het onderzoek wordt ingezoomd op de diverse onderdelen en worden aandachtspunten benoemd.

bijlage 3 **Analyse medewerkersonderzoek, aangeleverd door onderzoeksbureau Presearch**

Externe visitatie

De 2-jaarlijkse externe visitatie is onderdeel van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022. Dit vanuit de zienswijze dat een organisatie baat heeft bij een blik van buitenaf. Wij kozen als deelnemers aan de externe visitatie mensen die niet werkzaam zijn in de gehandicaptenzorg. We verwachten meerwaarde te halen uit de kritische blik van mensen buiten de eigen branche: doordat er vanuit een ander perspectief, een andere logica naar onze zorg gekeken wordt, kunnen nieuwe ideeën en inspiratie ontstaan. Dit altijd met het doel om de zorg voor onze bewoners, in de breedste zin van het woord, aan te scherpen.

Vanuit het kwaliteitskader is – tijdens de visitatie – de voornaamste vraag hoe Titurel kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan en bijbehorende verbeteracties duidt en onderbouwt. Aan de externe evaluatie die plaatsvond op 8 november 2023 namen – van buiten Titurel – deel: Janneke Hoofs, Manager HR bij tante Louise, Ad van Rijen, bestuurder van WijZijn Traverse en Lars van der Beek, wethouder bij de gemeente Woensdrecht.

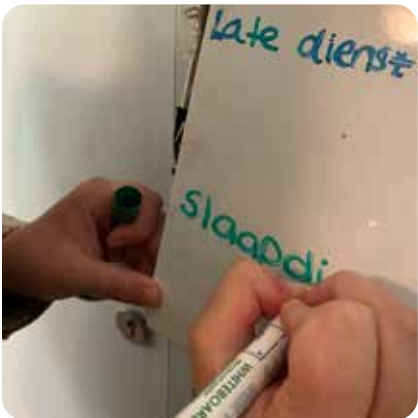
Mijke de Waal, GGZ-ervaringsdeskundige was in november verhinderd maar legde een vervangend bezoek af in januari 2024.

Met de deelnemers werd van gedachten gewisseld over de algemene indruk van het kwaliteitsverslag, en over de verschillende bouwstenen: welke kansen en bedreigingen komen naar voor, is er ruimte / aandacht voor verbetering, wordt deze verbetering benut, welke aanbevelingen kunnen worden meegegeven.

bijlage 4 **Verslag / aanbevelingen externe visitatie 2023**



Ik ga dus ook niet met pensioen, want ik wil bij mijn werkvrienden blijven. Anders zou ik ze missen.



Ik krijg hier lekker eten, ik woon hier mooi. Kan gewoon niet beter.



Een lekker begin van de week is dat ik op de maandag een combi heb van het werken met de dieren, de euritmie en de klas.

6 Recapitulatie overzicht speerpunten / deskundigheidsbevordering

Speerpunten 2023	wat is gerealiseerd
Meer samenhang in de begeleiding van wonen en werken.	'Werken' kreeg een eigen plek in het begeleidingsplan en er werd, onder andere door het team van de werkgebieden uit te breiden met een zorgcoördinator, geïnvesteerd in de afstemming.
Een zinvolle daginvulling voor iedereen: er vindt een verdere ontwikkeling plaats van de dagbesteding – werkgebieden.	Naast de traditioneel georganiseerde, groepsgerichte dagbesteding voegen we in de verdere ontwikkeling het meer individueel werken toe. Werken op het terrein, wél met beschikbare begeleiding, maar vanop een afstand. Daarnaast zetten we meer in – voor wie mogelijk en haalbaar – op (dagdelen) extern werken. Voor iedere bewoner wordt een individueel weekprogramma op maat samengesteld, kijkend naar de wensen en behoeften.
Samenwerking met ouders werd verder ontwikkeld.	Ouders / verzorgers worden, wanneer de bewoner dit wenst, ook betrokken bij de beeldvorming. Ouders gaan dan op die manier met het hele team in gesprek. We maakten een voorzichtige start met het uitrollen van de kanslijn vijf: in de woongroepen werd een start gemaakt met het organiseren van contactmomenten met de ouders/het netwerk. Ook organiseerden ouders al enkele activiteiten, zo werd bijvoorbeeld op verschillende momenten en locaties taart gebakken.
Wij hechten grote waarde aan het opstellen van een beeldvorming; daarin gaan we – wanneer het kan – samen met de bewoner en het netwerk, op zoek naar waar de essentie ligt voor de bewoner. Waar de beeldvorming eerst een interne bespreking van alle teamleden betrof, kiezen we er in 2023 voor om het perspectief te verbreden. Niet alleen de bewoner – maar ook het	We brachten verdieping aan in de beeldvorming door intensiever stil te staan bij diagnostiek/ psychopathologie. De beeldvorming voorziet op deze wijze ook in een structureel scholingsmoment. Er wordt stilgestaan bij wat deze diagnostiek betekent in het dagelijkse leven van deze bewoner. En, wanneer dit ook relevant is voor andere bewoners, vervolgen we met een 'algemene' themabijeenkomst voor het team waarbij gekeken wordt naar hoe de besproken problematiek ook bij andere bewoners speelt.

30

Speerpunten 2023	wat is gerealiseerd
netwerk van de bewoner – worden (onder voorwaarden) betrokken bij de beeldvorming.	
Samenwerken met ouders / verwanten is een dynamisch speelveld. Omdat we de waarde van het samenwerken met het netwerk onderschrijven, zetten we in op Drienamiek, met een jaarlijks terugkerende training.	De training leert aan het team om optimaal af te stemmen, met in acht name van de 'eigen' plaats in de driehoek als professional. Daarnaast wordt ook de positie van de ouders / netwerk erkend en krijgt de positie van de bewoner zélf ook bewust aandacht. Het proces leert ons te begrijpen, grenzen te ervaren, en bewust stil te staan bij wat we kunnen beloven.
We streven naar een evenwichtige personele bezetting binnen elk team en een duurzame invulling van de formatie.	Om meer evenwicht in de teams te brengen, ontwikkelden we de functie pedagogisch begeleider niveau 5: collega's die een specifiek coachende taak hebben richting hun jongere / minder ervaren collega's en een meer signalerende en ondersteunende rol op zich nemen, zowel richting het team als richting de teamleider. De gelaagdheid en de kennis binnen een team worden op deze manier optimaal benut en de draagkracht versterkt.
We zetten veel in op scholing en deskundigheidsbevordering.	individueel - coaching en werkbegeleidingstraject - orthopedagoog, Brainblocks voor nieuwe medewerkers / beginnelingen werden in kleine groepjes werkbegeleidingscursussen ONS en introductie met betrekking tot het primaire proces gegeven teambreed voor elke locatie - training Drienamiek - VGN cursus medische alertheid - verdiepingsbijeenkomst over autisme, de ouder wordende bewoner, medische veiligheid

31

Speerpunten 2023	wat is gerealiseerd
	• bij de beeldvorming werd er, casus gericht, ingezoomd op de impact van de diagnostiek/ psychopathologie op de bewoner en de impact hiervan op de begeleidingsstijl team Bieduinenhof • intervisietraject team de Cluse • gespreksmotiverende technieken • kernteam / pedagogisch medewerkers 5 • training persoonlijk leiderschap kernteam • assessment management development alle zorgmedewerkers • BHV training

Speerpunten 2024: wat komt er op het programma
Samenwerking/contacten ouders en verwanten: het is zeer belangrijk dat ouders en verwanten ook verbinding hebben met Titurel, we zijn immers hoe dan ook partners. Onze wens is om intensiever in te gaan op deze verbinding, dit ligt ook in de lijn van kanslijn vijf.
We willen de aandacht voor de samenwerking met het netwerk van onze bewoners – mogelijkheden én verwachtingen – een belangrijk onderdeel maken van zowel de intake als de individuele evaluatie.
Het gemeenschapsgevoel vasthouden en verder ontwikkelen – belangrijk aandacht te blijven houden voor het Titurel-breed organiseren van diverse activiteiten voor de bewoners.
Het behouden en versterken van het werken vanuit de visie: het is een uitdrukkelijke wens van de medewerkers om hierin – middels trajecten per team – te investeren. Hierbij wordt ook genoemd: het bewust voordoen, voorleven.

Speerpunten 2024: wat komt er op het programma
Het optimaliseren en investeren in de kwaliteit van samenwerken in de verschillende teams. Per team samen op zoek gaan naar mogelijke verbetering hierin. Samen zorgdragen voor een goede sfeer en samen de verantwoordelijkheid hierin voelen en nemen: samen één lijn trekken.
In de deskundigheidsbevordering: aandacht voor weerbaarheid, ruimte voor bezinning en persoonlijke ontwikkeling, aandacht voor reflectie. En wanneer nodig: het voorzien in coaching.
We onderzoeken hoe we in het intake proces nóg beter in kaart kunnen brengen of de potentieel nieuwe bewoner écht past binnen een van de leefgroepen. Daarnaast willen we een ‘introductieprogramma’ ontwikkelen voor nieuwe bewoners om zo te kunnen voorzien in een ‘zachte landing’.
Stimuleren en faciliteren van het gevoel van verbondenheid tussen medewerkers: meer het gevoel en resultaat van ‘samen doen’; meerdere team-overstijgende overlegmomenten, een personeelsvereniging, gezamenlijke activiteiten, sfeermomenten plannen en deelname aanmoedigen.
Zorgen voor ‘rust’: belangrijk voor zowel bewoners als medewerkers. De wens ligt er om niet teveel nieuwe zaken te introduceren, maar focus te houden, het vertrouwde te versterken. Op die manier komt er meer diepgang.

Blijvende aandachtspunten
We blijven werken aan stabiele teams: het blijft lastig voor bewoners / netwerk wanneer er een verschuiving plaatsvindt in de samenstelling van de persoonlijk begeleiders / medewerkers op de groep. We streven naar langdurige relaties met medewerkers, maar hebben hierop niet altijd invloed. Bij een wisseling in het team is het soms onvermijdelijk dat er geschoven moet worden met persoonlijke begeleiders. We proberen het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen.
De persoonlijke verzorging en het kameronderhoud zijn, vooral op de locatie de Cluse, kwetsbare punten. Dit wordt besproken tijdens de teamvergaderingen en ook de personele inzet werd verhoogd. Deze aandachtspunten blijven we kritisch monitoren.
We houden continu aandacht voor het borgen van de verbinding en het vinden van evenwicht tussen individuele vrijheid enerzijds en het onderdeel zijn van een grotere gemeenschap anderzijds.

Bijlagen

De bijlagen zijn te vinden

bijlage 1 **Analyse MRIC's 2023**

bijlage 2 **Kwaliteitswerkgroep 2023**

bijlage 3 **Analyse medewerkersonderzoek, zoals aangeleverd door onderzoeksbureau Presearch.**

bijlage 4 **Aanbevelingen externe visitatie / verslag 2023**

bijlage 1 **Analyse MRIC's 2023**

Er is aandacht voor je.

Wij, als bewoners
voelen aan wanneer
iemand niet zo lekker
in zijn vel zit. Als een
voelspriet voel je aan
wat je moet doen,
bijvoorbeeld troosten.

Het is goed
georganiseerd, er is
structuur en houvast.
Ik weet wat er gaat
komen.
Het bevalt goed.

Evaluatie analyse MRIC's 2023

Lohengrin

Er worden weinig tot geen MRIC's op gedrag geschreven op de locatie Lohengrin. In teamvergaderingen, maar ook hierbuiten, wordt wel met regelmaat opvallend gedrag van bewoners besproken. Vermoeden is dat er wél MRIC melding waardige gedragingen plaatsvinden maar hier niet de betreffende MRIC bij wordt geschreven.

- actie **In de teamvergadering van 31-1-2024 zal het belang en waarom besproken worden. Medicatie MRIC's zijn vrijwel allemaal van 'niet afgetekend maar wel gegeven'.**
- actie **Belang van zorgvuldigheid hiervan wordt besproken in de teamvergadering van 31-1-2024. Daarnaast wordt in 2024 een geaccrediteerde herhalingscursus Medicatieveiligheid van de VGN opgenomen in het scholingsplan.**

Bieduinenhof

In totaal zijn er 27 MRIC's gemaakt m.b.t. gedrag op Bieduinenhof. Van de MRIC's op gedrag die zijn gemaakt in het eerste half jaar is een groot deel toe te kennen aan één bewoner.

- actie **In de zomer van 2023 is geconcludeerd mede naar aanleiding van de MRIC's en de MRIC's uit het verleden dat Titurel niet aan zijn zorgvraag van deze bewoner kan voldoen. De keuze is gemaakt om de zorg voor deze bewoner te beëindigen. We zijn op zoek naar een nieuwe plek, tot die tijd zal hij wel bij Titurel blijven wonen.**

Daarnaast zijn er bij een andere bewoner ook meerdere meldingen gedaan. Deze meldingen met betrekking tot gedrag hebben te maken met een hulpvraag die naar voren is gekomen sinds hij bij ons woont.

- actie **Hier is, in samenwerking met de orthopedagoog en AVG arts, ingezet op verdere behandeling om hem zo goed mogelijk te kunnen begeleiden.**

Daarnaast zijn er bij andere bewoners enkele incidenten voorgevallen die middels de teamvergadering, zorgcoördinator en pb'er zijn ondervangen. Zie half jaar overzicht MRIC meldingen.

Opvallend was in het vierde kwartaal nog dat de logée twee keer boos is geworden door miscommunicatie tussen de ambulante begeleiding en de woongroep.

- actie **Er is ingezet binnen de teamvergadering op betere en meer heldere communicatie. Daarnaast is een van de groepsbegeleiders tevens ambulant begeleider, dit met het streven dit lijntje zo kort mogelijk te houden.**

Bij Bieduinenhof zijn er in totaal 134 meldingen gemaakt m.b.t. medicatie. Dit is deels te verklaren doordat een aantal bewoners medicatie in eigen beheer heeft. Bij een aantal

bewoners is het eigen beheer afgenomen mede door het aantal MRIC's. Daarnaast zijn er net zoals bij Lohengrin veel fouten gemaakt in het niet aftekenen maar wel geven van de medicatie.

actie **Indien een bewoner niet in staat is medicatie in eigen beheer te houden wordt dit teruggeven aan begeleiding. Het belang van de zorgvuldigheid van het aftekenen van de gegeven medicatie wordt besproken in de teamvergadering van 31-1-2024. Daarnaast wordt in 2024 een geaccrediteerde herhalingscursus Medicatieveiligheid van de VGN opgenomen in het scholingsplan.**

Ook komen er op Bieduinenhof MRIC meldingen over het terrein. Bijvoorbeeld de brievenbus die open blijft staan, frietpannen die aan blijven staan en de ramen van het monument die nog open stonden.

actie **Deze MRIC's zijn besproken in de teamvergaderingen en afspraken zijn gemaakt om herhaling hiervan te voorkomen.**

De Cluse

Bij de Cluse zijn er in totaal 50 MRIC's gemaakt met betrekking tot gedrag. Dit is te verklaren omdat deze bewoners een complexere zorgvraag hebben. Kijkend naar de meldingen komt het gedrag vaak voort uit reactie op afwijkende patronen. Dit is lastig voor deze doelgroep met een lage verwerkingssnelheid en grote afhankelijkheid in voorspelbaarheid en vaste patronen. Sommige bewoners van de Cluse kunnen zich verbaal niet uiten waardoor frustratie in fysiek gedrag eruit komt (duwen / spullen gooien). Bij deze groep bewoners zijn ook de meeste externe zorgexperts betrokken o.a. de AVG arts en ook onze orthopedagoog is nauw betrokken bij verschillende casussen.

actie **Waar nodig wordt de orthopedagoog ingezet om mee te kijken met het team, zorgcoördinator en netwerk. Zij schakelt indien gewenst na een MRIC ook de expertise van de AVG arts in.**

Bij de Cluse zijn er in totaal 112 MRIC's geschreven met betrekking tot medicatie. De meeste meldingen gingen ook hier over medicatie die wel is gegeven maar niet is afgetekend. Daarnaast viel ook op dat het meerdere keren is gebeurd dat medicatie op de grond viel en zoekraakte. Overige meldingen zijn gedaan door het verkeerd of net verstrekken van medicatie.

actie **In de teamvergadering is besproken waar het zoekraken van de medicatie vandaan komt en hoe dit in de toekomst is te voorkomen. Het belang van de zorgvuldigheid van het aftekenen van de gegeven medicatie wordt besproken in de teamvergadering. In 2024 wordt een geaccrediteerde herhalingscursus Medicatieveiligheid van de VGN opgenomen in het scholingsplan.**

Werkgebieden

Er zijn in 2023 7 meldingen gemaakt met betrekking tot gedrag. 4 meldingen kwamen van 1 bewoner met een complexere zorgvraag.

actie **Mede naar aanleiding van meerdere MRIC-meldingen en na verschillende interventies is geconcludeerd dat Titurel niet kon voldoen aan de zorgvraag van de deelnemer en is de dagbesteding in overeenstemming met deelnemer en zijn netwerk beëindigd.**

Daarnaast zijn er bij andere bewoners enkele incidenten voorgevallen die middels de zorgcoördinator, werkgebiedleider en indien nodig pb'er zijn ondervangen. Zie half jaar overzicht MRIC meldingen.

Bij de werkgebieden zijn er geen meldingen gedaan met betrekking tot medicatie. Dit komt omdat de medicatie die bewoners op de werkgebieden innemen niet wordt afgetekend op de werkgebieden, dit gebeurt op de woningen. Als er een fout is met de meegenomen medicatie van de bewoners bij de werkgebieden wordt dit aan de woning doorgegeven. Zij maken dan ook de MRIC hierover. Aandachtspunt voor op de werkgebieden is wel dat de werkgebied begeleiders erop toezien dat middag medicatie goed wordt ingenomen indien ze lunchen op de werkgebieden.

actie **Dit aandachtspunt is besproken in de teamvergadering.**

De sfeer onder elkaar
en met elkaar.
En zeker wat ik doe,
vind ik tof. Natuurlijk
het werk in de
mattenvlechterij.

Er wordt veel voor ons
gezorgd.

De kwaliteitswerkgroep heeft als voornaamste taak het aanjagen en monitoren van de processen die essentieel zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem, KMS. Onderdelen daarvan zijn onder andere het opstellen van het intern audit jaarplan, het organiseren van de dag van het kwaliteitshandboek, het plannen en uitvoeren van interne audits, het team interne auditoren up to date houden en het organiseren van de externe visitatie.

In het intern audit jaarplan 2023 zijn conform het voornemen de interne audits gepland in de eerste 3 kwartalen van het jaar, om zodoende de uitkomsten mee te kunnen nemen in de systeembeoordeling. De uitgangpunten van het intern auditjaarplan zijn de processen die van vitaal belang zijn voor de organisatie en onderwerpen waarvan het lang geleden is dat deze een update hebben gehad.

Gepland zijn 16 interne audits, 12 audits zijn uitgevoerd door de interne auditoren. Vier audits zijn uitgevoerd door de interne auditoren van een collega zorgaanbieder. Eveneens zijn 4 interne audits voor deze collega zorgaanbieder door de interne auditoren van Titarel uitgevoerd. Na corona is deze draad weer voor het eerst opgepakt en door beide organisaties als waardevol ervaren. Enerzijds om een kijkje in de keuken bij een andere organisatie te nemen, anderzijds geeft een frisse blik zonder bekend te zijn met de materie / de organisatie andere inzichten en bevindingen / verbeterpunten.

In vervolg op de systeembeoordeling van 2022 is een uitvraag gedaan bij de interne auditoren naar de behoefte voor een vervolgtraining. Aangegeven is dat deze behoefte er breed ligt en in het najaar heeft deze plaatsgevonden. Hiermee is een verdiepingsslag gemaakt in het uitvoeren van de audits.

De belangrijkste bevindingen uit de interne audits betreffen het updaten van diverse procedures onder andere op gebruik juiste functiebenaming, doel en inleiding toevoegen aan het proces zorg, de rol van de gedragsdeskundige opnemen in het proces zorg en de match met de checklist nagaan en onderzoeken welke cursus 'verantwoord medicijngebruik' wordt gevolgd.

De verbeterpunten uit de interne audits zijn opgenomen in de verbetermatrix. De punten van de verbetermatrix worden gevolgd en up to date gehouden door de werkgroep kwaliteit die met een linking pin verbonden is met het kernteam. In de gezamenlijke map is voor ieder de stand van zaken in de verbetermatrix in te zien.

Naast procesbewaking heeft de kwaliteitswerkgroep in het afgelopen jaar ook een aantal inhoudelijke onderwerpen op de agenda gehad. Uit de praktijk kwam de vraag naar een protocol voor onderaannemerschap en deze is uitgewerkt. Zo ook een procedure omtrent het overlijden van een bewoner. Ook is het onderwerp hygiëne besproken. Hoe ziet 'thuis' eruit qua hygiëne? Daarop is een praktische lijst opgesteld waaraan gedacht dient te worden als een houvast voor de begeleiders op de groepen. De MRIC meldingen over agressie hebben een vervolg gekregen in een aanpassing van het formulier om zo beter vinger aan de pols te kunnen

houden voor wat betreft hetgeen medewerkers nodig hebben na een incident.

Overall is gesproken hoe zoveel mogelijk medewerkers te betrekken bij het onderwerp kwaliteit. Dat is dichterbij de teams te borgen als zij directe betrokkenheid bij het onderwerp hebben en ervaren. Insteek is dat uit ieder team één of bij voorkeur twee medewerkers zijn opgeleid als interne auditor en dat zij de collega's meenemen in datgene wat het KMS in de dagelijkse praktijk voor de kwaliteit van de zorg aan de bewoners betekent.

De kwaliteitswerkgroep bestaat uit een enthousiaste groep medewerkers die al een brede betrokkenheid heeft in de organisatie en met elkaar op zowel proces als inhoud mooie stappen heeft gezet in 2023.

bijlage 3

Analyse medewerkersonderzoek

aangeleverd door onderzoeksbureau Presearch

Je ontvangt ook veel liefde van het personeel. Het stimuleert je om uit het dal te komen.

bijlage 4 **Aanbevelingen externe visitatie** verslag 2023

Het is een gevoel of je
in een familie terecht
bent gekomen, een
grote warme familie.

Iedereen zorgt voor
elkaar.

Notulen

Overleg:	Externe visitatie
Datum:	8 november 2023
Aanwezig:	Janneke Hoofs, Manager HR tante Louise Ad van Rijen, bestuurder WijZijn Traverse Lars van der Beek, wethouder gemeente Woensdrecht Katrien Muylaert, bestuurder Titurel Charlotte Vriens, orthopedagoog Titurel Ellen Hoeckx, beleidsadviseur Titurel
Verontschuldigd:	Mijke de Waal, ervaringsdeskundige GGZ, vervangend bezoek 31-01-24
Notulen:	Riane Borgmans Riane Borgmans, met aanvullingen door Ellen Hoeckx naar aanleiding van het vervangend bezoek van Mijke de Waal op 31-01-24

1. Opening van de vergadering

Voorafgaand aan het overleg kregen de deelnemers een uitgebreide rondleiding op Titurel waarbij ze alle zorgaspecten bezochten.

2. De algemene indruk over Titurel

- Titurel heeft een heel eigen zachte, lieve uitstraling – dat maakt Titurel – en beleef je wanneer je hier bent;
- Er is een sterke congruentie: er zijn geen tegenstrijdige geluiden tussen de communicatie van de organisatie, het kwaliteitsrapport, de bewoners en de medewerkers. Dit komt ook terug in de gebouwen, de inrichting, de sfeer die we uitdragen.
- [Komt over als een sterk gevoel van samen en gelijkwaardigheid, nadrukkelijk ook in de bejegening. Bij de rondleiding nog meer dan in de aangeleverde teksten.](#)

3. Een eerste indruk over het kwaliteitsrapport

- Het rapport geeft een goed beeld van de zorg zoals die dagelijks geboden wordt, en hoe de bewoners in 'alles' meegenomen worden. Wat inhoudelijk de kern van de waarde van onze zorg is – de visie- en hoe die de keuzes die we maken in de zorg bepalen, komt minder goed naar voren in het rapport.
Dat is een essentiële vraag die -behalve kwetsbaar- moeilijk te vatten is in woorden. Katrien verhaalt het ontstaan van ons visieboekje, 'wij zijn Titurel': hierin zijn de kernwaarden van onze visie opgetekend. [Herkenbaar en mooi dat het visieboekje daarop is ontwikkeld.](#)
- Hoe zetten we binnen Titurel de visie 'woorden' om in gedrag? Wordt het gewenste gedrag gedefinieerd? Hoe brengen we binnen Titurel onze visie -en het daarmee samenhangend gedrag- over aan nieuwe medewerkers vanuit onze intrinsieke motivatie? Werken we steeds vanuit onze waarden en toetsen we die ook aan andere pijlers zoals personeelsbeleid, samenwerkingspartners? Hoe brengen we Titurel naar de buitenwereld en de buitenwereld naar binnen?
- Huidige ontwikkeling: verkennen of het mogelijk is om -met onze waarden als kapstok- een methode uit te werken met scholing en structuur voor het uitdragen van de visie aan nieuwe medewerkers?

Samenvattend:

Er is in de huidige maatschappij een beweging gaande die meer rekening wil houden met een natuurlijke cyclus zoals we die bij Titurel leven vanuit onze, in oorsprong, antroposofische waarden. Het vertalen van onze zorgvisie -er woorden aan geven- en hoe zich dat uit in hoe we omgaan met financiën, de zorg, de gemeenschap op het landgoed en daarbuiten – de omgeving rond ons - is belangrijk/nodig. Wanneer je werkt vanuit gedefinieerde waarden, kies je voor de omgeving die daarbij komt/hoort. Je toetst continu of de verbindingen die je aangaat daar congruent bij passen: dat is je kompas.

Aandachtspunt: houden we er voldoende rekening mee dat -wanneer we straks de theeschenkerij openstellen- de buitenwereld niet altijd vriendelijk is? Er kunnen ook bezoekers komen die het niet goed met ons menen.

In aanvulling op wat de deelnemers aandragen, geven Katrien/Charlotte informatie, en gaat het gesprek verder over:

- de positieve relatie van Titurel met CZ Zorgkantoor, waarbij we ervaren dat er niet alleen vanuit financieel oogpunt maar zeker ook vanuit kwaliteit van zorg meegedacht wordt en de betrokkenheid groot is;
- de manier waarop we nieuwe medewerkers aantrekken, hoe we onze visie kaderen en definiëren;
- vanuit onze accommodatieplannen werkten we een visie/beleid uit op: wonen op het dorp, wonen op het landgoed, wonen in het bos, en wat dat betekent. In de toekomst richten we ons op de verbreding en verrijking daarvan: leunen op het dorp, leunen op het landgoed, ontmoeten met het dorp...hoe kunnen we ons wezenlijk verbinden;
- de trainingen persoonlijke ontwikkeling voor de medewerkers; hierbij vertelt Katrien over de training spiritueel leiderschap voor het kernteam waarin we zoeken naar de waarden van waaruit we, ieder persoonlijk, werken en hoe die verbonden zijn met de waarden van Titurel.

4. Bouwsteen 1: Zorgproces individuele cliënt

- Zorgproces: Charlotte schetst het zorgproces van waaruit wij werken. Aan bod komen: de beeldvorming, de rol van de bewoner, het netwerk, het team. Het belang van 'maatwerk', het opstellen van een zorgplan – de toetsing, de daaruit voortvloeiende aandachtspunten, de evaluaties.
- Wet en regelgeving: Wij hebben besloten geen onvrijwillige zorg te willen bieden. Katrien legt aan de hand van voorbeeld uit hoe we met situaties omgaan, wat de uitdagingen zijn en bevestigt dat het veel vraagt van medewerkers: gedrag begrenzen binnen vrijheid. [Vraag daarbij: hoe begrenst je gedrag binnen vrijheid. Tijdens de rondleiding gezien hoe het werkt. Sterk punt vanuit autonomie van de zorgvrager. Eigen regie van de zorgvrager blijft bewaard.](#)

Aanvullingen vanuit de deelnemers/het gesprek gaat over:

- Het belangrijkste is dat je voor jezelf kan definiëren: realiseren we de kwaliteit die we willen leveren?
- Zorg vraagt om investeren: een afweging maken tussen wat je bereikt op de lange en de korte termijn.
- Zoals we binnen Titurel de zorg vorm geven, is het proces heel wezenlijk – de consensus en afspraken die je met elkaar vindt en maakt. Hoe volg je dit op en zorg je ervoor dat het congruent verloopt? *Charlotte geeft informatie over tussentijdse beeldvorming, 2wekelijkse teamvergaderingen, de diverse mogelijkheden om te signaleren en moeilijkheden te bespreken.*
- Binnen de groepsdynamiek schuilt ook een gevaar: je maakt voor cliënten individuele plannen maar elk individu heeft invloed op de andere; ook medewerkers begeleid je

individueel maar hebben invloed op het team. Hoe ga je daarmee om? *Bij een beeldvorming wordt naast de individuele bewoner ook gekeken naar de rol van die bewoner in de groep. Hieruit vloeien ook gesprekken voort met anderen; alles hangt met elkaar samen.*

- Hoe gaan we om met een situatie wanneer blijkt dat de zorg die we bieden niet meer passend is? *Charlotte geeft een casusvoorbeeld. Het gaat altijd om een zeer zorgvuldig traject waarbij we een afweging maken tussen enerzijds het belang van en de zorg voor de individuele bewoner en anderzijds die van de andere bewoners. Aan de voorkant -bij de intake- staan we stil bij de wederzijdse verwachtingen, en de consequenties over het (samen)leven bij Titurel: wat het betekent onderdeel te zijn van de gemeenschap.*

5. Bouwsteen 2: onderzoek cliëntervaring

- *Charlotte geeft een toelichting op hoe wij het gesprek aangaan met onze bewoners, naast het officieel cliënttevredenheidsonderzoek. Daarbij worden benoemd: de tweewekelijkse huisavond/huismiddag, de bewonersraden, de weeksluiting, de zorgevaluatie, maar ook: het samen eten en de koffiemomenten en de daaruit vloeiende gespreksmomenten.*

Aanvullingen vanuit de deelnemers/het gesprek gaat over:

- Bewonderenswaardig hoeveel aandacht we binnen Titurel hebben voor de verbinding en de gesprekken met de bewoners. Dat raakt aan de kern waarvoor Titurel staat. Hoe dragen we dit onderling verder? *Van de huisavond/middag wordt een verslag gemaakt, wat besproken wordt in de teamvergadering – en omgekeerd. Om de andere week hebben we een huisavond/middag en een teamvergadering.*
- Kun je instrumenten voorzien waarmee je het 'onderbuikgevoel' van je pedagogisch begeleider over hoe het in huis/met een bewoner gaat, kunt meten? (Hoe stuur je op een onderbuikgevoel?)
- [Gehoord dat het gesprek continu wordt gevoerd met alertheid op de impact, sterk punt.](#)

Samenvattend:

Een cliënt ervaringsonderzoek is een wettelijke verplichting die we uitvoeren volgens een gevalideerde onderzoeksinstrument. De resultaten zijn -ook rekening houdend met de momentopname- nooit verrassend, want al eerder teruggekomen vanuit een huisavond of evaluatie.

In aanvulling op het gesprek wat hierover ontstaat geeft Katrien een toelichting op de verschillende financieringsvormen en de in gang gezette transitie naar een toekomstbestendige zorg. Eén van de aspecten daarvan is het aanbieden van een volledig pakket thuiszorg (VPT). Wanneer bewoners uitstromen naar een VPT-zorg, ontstaan bij Titurel lege plekken. Er stromen dan nieuwe bewoners in; dit is een vorm van groei. Deelnemers die bij ons aansluiten bij de dagbesteding maken ook deel uit van de gemeenschap: we werken samen, eten samen, je bent bij de weeksluiting...

6. Zelfreflectie

- *Zelfreflectie -het kunnen reflecteren- is een wezenlijk onderdeel van de zorgvisie van Titurel. Dit is in vele aspecten tijdens het gesprek vandaag naar voren gekomen.*

Aanvullingen vanuit de deelnemers/het gesprek gaat over:

- Hoe werkt Titurel samen met behandelaars (psychiatrie); wanneer je wil optimaliseren wat je nu doet: hoe definieer je je behandeling en zet je hierop beleid uit? Charlotte geeft een toelichting op onze samenwerking met de behandelaren van Zuidwester. De lijntjes in deze samenwerking zijn kort, er vindt ook intervisie plaats met een gedragskundige. De verbinding is goed. Katrien vult aan dat de samenwerking met GGZ een verbeterpunt is; vanuit regionale overleggen komt dit evenzeer naar voren. Het is een onderzoeks- en ontwikkelpunt om met aanpalende regionale organisaties, samen te werken inzake ggz/psychiatrie.

7. Tot slot

- Katrien dankt de deelnemers voor het fijne gesprek en de inspiratie: het is een kadootje om door de gesprekken met andere ogen naar onze organisatie te kunnen kijken.
- Lars van der Beek vond het erg fijn te hebben mogen meewerken; wat hij hoorde en zag is zoals hij Titurel ervaart. Hij wenst Titurel toe vooral Titurel te blijven. Lars haalt aan dat hij het erg positief vond dat Titurel aansluit bij het (gisteren) gemeentelijke georganiseerde armoedepact; dat bevestigt onze rol in de gemeenschap.
- Ook Janneke Hoofs vond het erg fijn te kunnen aansluiten, het bracht veel inspiratie – zij wenst ons toe het goede goed vast te houden.
- Ad van Rijen dankt voor de rijke ervaring; hoe wij dingen aanpakken en dicht bij de bron weten te blijven, vindt hij heel inspirerend en knap. Het was prettig ook medewerkers te hebben gezien en gesproken; tot slot een dankwoord voor de fijne organisatie, het informele karakter dat tegelijk erg to the point was.
- [Mijke de Waal](#) vond het een fijn bezoek, voelde zich breed welkom. Is geïnspireerd en neemt zaken als bejegening, vrijheid en mens mogen zijn mee in haar eigen werk.

Ellen sluit het overleg.



Stichting Titurel
Landgoed Bieduinen
Putseweg 44
4645 RK Putte

0164 602 071
www.titurel.nl
info@titurel.nl

mei 2024