



Jaarverslag 2017

Het oor te luister

In 2017...



... ging het voltallige team van winkel/theehuis De Koperen Koning op de foto

... opende de burgemeester van Middenbeemster winkel/lunchroom De Kosterij



... werd een nieuwe werkplaats geopend op Croon en Bergh voor het verpakken van biologische bloembollen



... kregen bewoners van De Brug van Rudolf Steiner Zorg een nieuw onderkomen in De Lozerhof



... brachten deelnemers aan het project 'Kunst met Plezier' een bezoek aan het Rijksmuseum



... ontving Rozemarijn een cheque van € 2000 bij de presentatie van het boek 'Samuel' uit handen van auteur Willem Visser



... namen bewoners van Novalishoeve deel aan het kunstproject 'Take Care'

... maakten bewoners plannen voor een reis naar een nieuw meerjarenplan



... opende de burgemeester van Alkmaar de nieuwe bakkerij van Fermento

Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag 2017 van de Raphaëlstichting. Het was een jaar waarin we ons oor te luister hebben gelegd bij medewerkers en belanghebbenden, maar in de eerste plaats bij de cliënten die aan onze zorg zijn toevertrouwd.

Zo kregen cliëntenraden de vraag voorgelegd wat zij in 2017 goed en minder goed vonden gaan. Een bewoner van Breidablick antwoordde daarop: “Er kwam meer toezicht op de speeltuin, dat is goed. Maar er komen soms auto’s op het terrein, dat vind ik niet goed!”

Een ouder: “Toen mijn dochter bij Rudolf Steiner Zorg kwam wonen, sprak zij één woord: “mama”. Nu spreekt zij zinnen. Dit zegt zoveel over hoe goed zij zich voelt en wat voor enorme stappen zij maakt in haar ontwikkeling.”

Deelnemers van lambe antwoordden: “Er was veel positieve aandacht voor lambe bij de gemeente Amsterdam en we merken ook dat begeleiders veel beter naar ons luisteren dan eerst. Wat beter kan: het omgaan met elkaar; daar moeten we meer aandacht aan gaan besteden.”

Mariska werd gevraagd een tekening hiervan te maken. Zij koos voor de tekst “Luisteren veel beter naar ons” en maakte daar een prachtig oor en vrolijk gezicht bij.

In het jaarplan 2017 (‘Samen werken in vertrouwen’) hadden we ons een



Colofon

Voorkant: Beeld (detail) Zonder titel (2007). Het beeld is gemaakt door Margriet Barends in opdracht van de Raphaëlstichting.

Dit jaarverslag is tevens de cliënt- / publieksversie van het Maatschappelijk jaardocument 2017 en de kwaliteitsrapporten voor de kwaliteitskaders VG en VV van de Raphaëlstichting.

Kijk voor de volledige versies van het jaarverslag en de kwaliteitskaders op www.raphaelstichting.nl/jaarverantwoording

Vormgeving: Harm van der Meulen
Drukwerk: SpringerUit

© Raphaëlstichting
Schoorl, juni 2018

LUISTEREN

aantal zaken voorgenomen, waaronder het centraal stellen van de relatie tussen cliënt en medewerker en het verhogen van de professionaliteit van medewerkers, onder andere op het gebied van veiligheid. Ook was het voornemen om ons in het werk voortdurend de vraag te stellen of datgene wat we doen, gericht is op het welbevinden van de cliënt.

VEEL BETR

Zoals gezegd was 2017 ook een jaar waarin we ons oor te luister hebben gelegd. In een aantal bijeenkomsten met belanghebbenden *intern* (cliënten, ouders en verwanten, medewerkers en vrijwilligers) en belanghebbenden *extern* (leveranciers, samenwerkingspartners, gemeenten, zorgkantoren en verzekeraars, banken, etc.) kwamen wensen en verlangens voor de toekomst naar voren.

OR

Vanuit deze luisterende houding kreeg ons meerjarenplan (we spreken liever van een meerjaren *vernieuwbeweging*) vorm waarin vijf pijlers staan beschreven: antroposofie, wonen, werken en vrije tijd, sociaal ondernemen, duurzaamheid en kwaliteit van zorg. De titel werd: "Luisteren ... en doen!"



En daar zijn ze – getuige de tekening van Mariska – op lambe al goed mee op weg.

Mijn leven

De relatie

Door de vraag van de cliënt centraal te stellen, ontstaat er zicht op ontwikkelingskansen van de cliënt. De medewerker en cliënt trekken hierin samen op, waarbij de rol van de medewerker een meer coachend karakter kan krijgen.

Vanuit de dialoog in de driehoek (cliënt, verwant, medewerker) zijn in 2017 afspraken en doelen vastgelegd in de individuele ondersteuningsplannen.

Op een aantal instellingen, waaronder Breidablick en Midgard, was expliciet aandacht voor deze dialoog. Deze ontwikkeling zal zich komend jaar verder doorzetten binnen alle instellingen.

Chiel Egberts (deskundige op het gebied van professionele driehoeksrelaties) hield een lezing voor medewerkers en verwanten. Hij benadrukte dat de band ouder – kind ongelofelijk sterk en belangrijk is en dat je daarom als medewerker de ouders vanaf het begin af aan heel nauw bij de zorg rondom hun kind dient te betrekken.

Een vorm van het centraal stellen van de relatie heeft op Rozemarijn geleid tot een samenwerking met het ouderinitiatief ZilverEsdoorn, een particulier initiatief van ouders die voor hun kinderen (jongvolwassenen die voor een deel logeren en werken op Rozemarijn) een huis hebben gekocht in Hoofddorp. Medewerkers van Rozemarijn leveren de zorg.

Eigen regie

Zeggenschap

Op een aantal instellingen zijn al grote stappen gezet op het gebied van de zeggenschap van cliënten en medezeggenschap van verwanten/wettelijk vertegenwoordigers. De zeggenschap van de cliënten willen wij de komende jaren nog verder versterken door ook de weerbaarheid van de cliënten te vergroten middels cursussen en trainingen (zoals 'Rots en Water').

Deelnemers daarover:

"Ik heb er veel aan gehad. Vooral dat ik geleerd heb om sterk in mijn schoenen te staan. Mijn doel was om af te weren als iemand mij knijpt. En dat lukt me nu. Dus ik ben er erg blij mee."

"Ik wilde leren om voor mezelf op te komen en te stoppen met atletiek."

"Je leert dat je op meerdere manieren hetzelfde kunt bereiken."

Persoonsgerichte zorg

Op Rudolf Steiner Zorg en Nova-lishoeve zijn in 2017 positieve ervaringen opgedaan met de methode 'Positieve Gezondheid' van Machteld Huber. Bij Positieve Gezondheid is gezondheid méér dan de afwezigheid van ziekte. Het gaat om het vermogen om met veranderende omstandigheden om te gaan. Naast lichaamsfuncties spelen daarbij onder andere mentale beleving, sociaal maatschappelijke participatie en zingeving een rol.

Dit geldt voor cliënten, maar ook medewerkers kunnen hiermee een



Hans woont in een van de buitenhuizen van Scorlewald. Hij nam het initiatief om met een groep bewoners en begeleiders naar het 1e Wereldcongres voor mensen met een beperking te gaan in Jekaterinaburg in Rusland. *"Ik vond het een geweldige ervaring. En ook fantastisch om het op poten te hebben gezet. De ontmoetingen waren heel bijzonder. Al versta je elkaar niet, met gebaren kom je een heel eind."*



goed beeld krijgen van hoe zij er zelf voor staan op deze gebieden. Dit krijgt in 2018 zeker een vervolg binnen de hele organisatie.

Mirjam (Rudolf Steiner Zorg). *“De bewoner merkt dat hij meer zeggenschap heeft over wat hij wil en dat hij niet wordt geleefd door de structuur van een organisatie. Als de bewoner klaagt of moppert zie ik dat als een vraag om zijn of haar eigen regie. Dan moet je kijken wat erachter ligt!”*

Er is ook sprake van persoonsgerichte zorg in het nieuw opgerichte gezinsteam van Queeste. Door het samengaan van GGZ Polikliniek en het ambulante team kan nu gezinsondersteuning worden gegeven in kwetsbare gezinnen met de inzet van ambulant gezinsbegeleiders onder verantwoordelijkheid van gedragswetenschappers.

CarenZorgt

In 2017 is begonnen met pilots voor CarenZorgt. CarenZorgt is een cliëntportaal waarmee cliënten en/of verwanten direct kunnen inloggen in een gedeelte van het Electronisch Cliënt Dossier. Wij zien dit als een belangrijke stap richting meer regie over het eigen bestaan van cliënten. Belangrijk hierin is dat medewerkers geschoold worden in objectief rapporteren. Dit zal in 2018 extra aandacht krijgen.

Medezeggenschap

Naast de cliëntenraden van de instellingen is de officiële medezeggen-



Merel woont op een van de appartementen van Ferm Rozemarijn:

“CarenZorgt bevalt me goed. Ik zie nu wat de begeleiding over me schrijft in het zorgplan. Als ik daar iets op aan te merken heb, neem ik meteen contact op en vraag ik om hier iets in te veranderen. Maar vooral: ik vind het interessant en ook mooi om te lezen hoe er naar me gekeken wordt als persoon.”

schap door cliënten en verwanten nu ook op Raphaëlstichtingniveau belegd in de Centrale Cliëntenraad. Deze raad bestaat uit twee gelijkwaardige deelraden: de Centrale Cliëntenraad Verwanten en de Centrale Cliëntenraad Bewoners.

Leden van de Centrale Cliëntenraad Bewoners spraken bij de installatie hun wensen uit in korte bewoordingen:

“Iedereen telt”

“Licht voor de mensen”

“Liefde”

“Meer naar elkaar kijken en luisteren”

“Een behouden vaart”

Participatie

Nieuwe locaties

De locaties die in 2017 geopend werden dragen elk op hun eigen wijze bij aan de participatie van deelnemers en bewoners.

Met de opening van de **De Kosterij**, winkel en lunchroom Middenbeemster, hebben bewoners van Breidablick voortaan de mogelijkheid om te werken op een plek midden in dorp.

Door de renovatie van de **Koperen Koning**, maakt Midgard verbinding met haar directe omgeving. De winkel werd verbouwd tot winkel/theehuis en de ingang werd verplaatst en toegankelijker gemaakt. Het terras en de lunchroom nodigen dorpingen en passanten uit om de locatie te bezoeken. Picknicks, rondleidingen en kinderpartijtjes zorgen voor veel meer uitwisseling tussen bewoners en bezoekers dan voorheen.

De bakkerij van **Fermento** is verhuisd van een klein hoekpand in een woonwijk naar een grote zichtlocatie met een moderne inrichting, hightech ovens en andere apparatuur. Klanten zien de bakkers en banketbakkers aan het werk. Doordat de capaciteit sterk is toegenomen, kunnen nu ook meer bedrijven (restaurants, hotels e.d.) van brood worden voorzien.

Ook de nieuwe bollenschuur van **Croon en Bergh** waar biologische bollen worden verpakt, zorgen voor meer zichtbaarheid van de bewoners



Michael (links op de foto) werkte al in de winkel voordat deze werd verbouwd. Door de uitbreiding heeft hij er hele andere taken bijgekregen, maar daar blijft hij relaxt onder. *“Het valt wel mee. Ik zet nu ook koffie en thee en bedien de gasten in het theehuis en op het terras, maar eigenlijk is er niet zoveel veranderd voor me. Ik was al gewend om met gasten te werken.”*



Ryan is blij met het deelcertificaat: *“Op tijd komen was in het begin wel eens een probleem, want ik kon moeilijk mijn bed uitkomen. Dat gaat nu veel makkelijker. Toen ik ging werken aan de module ‘omgaan met ziekte en tegenslag’ werd ik net geopereerd aan mijn teen. Dat was wel een goede oefening omdat ik toen regelmatig moest bellen over hoe het ging. En daar gaat het om: dat je regelmatig wat van je laat horen. En dat je zelf het initiatief daarvoor neemt.”*

van deze kleinschalige woon- en werkvoorziening in Burgerbrug. De geschenkverpakkingen – voorzien van een persoonlijke *touch* – vinden meer en meer hun weg naar buiten.

Opleidingen en cursussen bewoners

Een groot aantal cliënten heeft de opleiding voor assistent bakker of assistent winkelbediende gevolgd op Scorlewald en Bredablick. Op 26 januari was het groot feest bij korenmolen de Otter. De deelcertificaten ‘op tijd komen’ en ‘omgaan met ziekte en tegenslag’ voor de praktijkopleiding assistent winkelbediende en assistent bakker werden uitgereikt. Alle deelnemers waren geslaagd! Ook op Bredablick slaagden vrijwel alle deelnemers. Op lambe hebben 17 deelnemers een training *hospitality* gevolgd. Zij kregen op 3 juli hun certificaat.

Cliënt ondersteunt cliënt

Op Rozemarijn startte het project ‘Cliënt ondersteunt cliënt’. Jongeren die bij Rozemarijn wonen, ondersteunen de kinderen op het kinderdagcentrum. De ondersteuning kan bestaan uit het helpen bij de lunch, het geven van een voet- of handwrijving, voorlezen en wandelen. Maar ook het oefenen met pictogrammen. Een jobcoach helpt hen daarbij.

Cliëntenbijeenkomst

Het is voor het eerst dat ook aan cliënten is gevraagd om mee te denken met de totstandkoming van een meerjarenplan. Op een drukbezochte



Jobcoach Kathy: *“Als je als cliënt iets kunt geven aan de ander, vervult je dat met trots. Een van de cliënten geeft onder andere handinwrijvingen aan de kinderen. Ze kan nogal eens ‘stuitend’ binnen komen. Het is mooi om te zien hoe zij zelf rustig wordt als ze de inwrijving geeft en wat voor uitwerking het heeft op de kinderen! En ook hoe er contact ontstaat tussen haar en het kind dat de behandeling krijgt. Het vervult haar met trots dat ze echt iets kan geven aan de ander. Het geeft haar een gevoel van eigenwaarde, iets waar het deze jongeren soms aan ontbreekt.”*



en geanimeerde bijeenkomst kwamen vele wensen en verlangens naar voren, zoals het kunnen onderhouden van een hobby en het zelf organiseren van uitjes.

Cliënten gaven aan dat er beter naar hen geluisterd kan worden, maar ook dat ze beter naar elkaar zouden moeten luisteren. Op een paar woonhuizen wordt al gewerkt met een ‘luister-stok’. Alleen degene die de luisterstok in handen heeft, praat. De anderen luisteren.

Gregory, van deelnemer naar collega

Het verhaal van Gregory is een mooi voorbeeld van participatie. Gregory was jarenlang als deelnemer aan lambe verbonden. Hij haalde een bakersdiploma aan het ROC in Amsterdam. Door de inspanning van



de zorgcoördinator van lambe en de klantmanager 'Beschut Werk' van de gemeente Amsterdam, kon lambe hem kort daarna in dienst nemen. Gregory werd gekozen als boegbeeld voor de landelijke campagne 'Beschut Werk' van het ministerie van SZW.



Gregory: "Ik ben hartstikke blij met m'n baan. Dat je van meel, water en gist een brood maakt dat blijf ik mooi vinden."

Toegerust zijn

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Medewerkers gaven de Raphaëlstichting een ruime voldoende (7,3). Vooral de betrokkenheid met de cliënt kreeg een hoge score. Hoe hou je medewerkers betrokken en hoe verhoog je hun vakbekwaamheid. In 2017 zijn op dat vlak verschillende initiatieven genomen waardoor het gevoel beter toegerust te zijn om antwoord te geven op de vragen van cliënten, is toegenomen.

Individuele scholing | Vernieuwing zorgvisie en scholing antroposofie

De aandacht voor antroposofische visie is wat op de achtergrond geraakt. Medewerkers en verwanten vroegen om explicitering en versteviging van de specifiek antroposofische zorg. Wij gaan hiertoe de zorgvisie vernieuwen tot een hedendaagse antroposofische zorgvisie die aansluit op maatschappelijke ontwikkelingen en waar belanghebbenden zich in herkennen. Daarnaast willen wij de kennis en expertise van medewerkers op het gebied van de antroposofie borgen en ontwikkelen. Op verschillende instellingen werden stappen gezet voor een gedegen meerdaagse scholing waar verschillende aspecten van de visie aan bod komen.

Teamfoto's

Op basis van gevoerde jaargesprekken met medewerkers, de uitslag van het medewerkeronderzoek én de

teamreflecties zijn er zogenaamde 'teamfoto's' gemaakt die iets zeggen over competenties, scholingsvragen het medewerkersbeleid en benodigde werving & selectie van medewerkers. Uit deze teamfoto's bleek ondermeer dat de werkdruk als hoog wordt ervaren en dat het lastig is om vacatures te vervullen. Deze teamfoto's zijn verwerkt in 'instellingsfoto's' die uiteindelijk op stichtingsniveau in 2018 gaan resulteren in een nieuw strategisch medewerkersbeleid.

Teamreflecties

Een groot aantal teams heeft in 2017 met enthousiasme met elkaar gereflecteerd op het eigen handelen, de communicatie onderling en met de cliënten en verwanten. Veel teams hebben ook zelf verbetermaatregelen opgesteld en acties afgesproken om gezamenlijk te verbeteren. Hierin kunnen wij een groei van het 'eigenaarschap' zien (van gehoorzaamheid naar verstandigheid), een beweging waarin teams meer eigen regie nemen voor de eigen professionele ontwikkeling. Een beweging ook waarin zichtbaar wordt dat medewerkers elkaar willen leren feedback te geven. Deze beweging zal binnen de meerjarenvernieuwbeweging 2017-2020 verder gestimuleerd worden.

In de teamreflecties kwam ook naar voren dat medewerkers vinden dat het informeren van verwanten nog kan verbeteren. Ook vinden zij het soms moeilijk om feedback te geven aan verwanten over hun rol binnen

de driehoek.

Over hoe het (informele) netwerk betrokken wordt, bestaat een verschillend beeld tussen de instellingen en soms zelfs tussen de woonhuizen onderling.

Wij hebben ons in de meerjarenvernieuwbeweging voorgenomen zorgvuldig met 'partners in de zorg' om te gaan. Dit onderwerp krijgt dus in 2018 meer expliciete aandacht.

"Ik merkte dat er eerst wat weerstand was bij het team om de reflectie te houden, maar dat medewerkers uiteindelijk wel aangaven dat het goed is voor de samenhang binnen het team. Het is goed om vaker met het team een reflectie te houden waarin dan andere onderwerpen aan bod kunnen komen. Verder zijn er uit de reflectie uitdagingen naar voren gekomen waar de medewerkers individueel aan gaan werken."

Veilige zorg

Omgaan met risico's

Binnen de Raphaëlstichting wordt voor elke cliënt jaarlijks een risico-inventarisatie uitgevoerd die resulteert in afspraken en acties op gevonden risico's. Dit laatste – het opvolging geven in afspraken en acties naar aanleiding van geconstateerde risico's – verdient hernieuwde aandacht omdat dit de (veilige) zorg voor de cliënten verder bevordert. Hierop zal in 2018 dan ook extra worden ingezet. In 2017 is sterk gemonitord op incident-meldingen. Ook zijn incidenten

besproken in het Managementteam van de Raphaëlstichting. Over het algemeen is het aantal incidentmeldingen, gemeten over de jaren, redelijk stabiel.

Meer bewustzijn op medicatieveiligheid, vrijheidsbeperking en hygiëne.

In 2017 is veel aandacht uitgegaan naar vrijheidsbeperking en eigen regie. Medewerkers zijn zich in grotere mate bewust van wat vrijheidsbeperking betekent voor de cliënt en hoe ermee moet worden omgegaan. In het jaarplan 2018 is het thema veiligheid opgenomen waarbij wordt ingezet op het verder vergroten van het bewustzijn rondom veiligheid door gerichte scholing en voorlichting.

Het actief betrekken van cliënten en verwanten bij belangrijke thema's is in 2017 geprioriteerd en zal in 2018 leiden tot een gesprek over veiligheid. Wat houdt het in, verstaan wij daar hetzelfde onder en: hoe versterken wij elkaar?

In Cijfers

Kerngegevens in 2017:

Cliënten/bewoners/deelnemers per 31-12-2017:

Gehandicaptenzorg wonen	586
Gehandicaptenzorg begeleiden	507
GGZ cliënt:	120
Verpleging:	66

Medewerkers:

Aantal interne medewerkers per 31-12-2017	1244
Formatie-eenheden	814
Verzuimpercentage (hoog gemiddelde)	6,37 %
Gemiddeld cijfer medewerkers- tevredenheidsonderzoek	7,3

Hoe de cliënten zelf hun kwaliteit van bestaan ervaren (of men gelukkig, tevreden, gezond is), wordt twee keer per jaar gemeten tijdens de halfjaarlijkse evaluatiegesprekken met de cliënt of diens vertegenwoordiger. Gemiddeld rapportcijfer in 2017 was een ruime 8.

In 2017...



... keek de afdeling facturering van het centraal bureau van de Raphaëlstichting tevreden terug op hun ontwikkeling naar zelfondernemen



... bereikten Daniëlle en Maaïke de top van de Mont Ventoux

... volgden nieuwe medewerkers van Rudolf Steiner Zorg een cursus antroposofie



... namen meerdere teams deel aan 'Beelden uit de Praktijk'; een observatieonderzoek dat ze de mogelijkheid geeft om op zichzelf te reflecteren





... maakte Nourah in de textielwerkplaats van lambe een prachtig vilten schilderijtje



... werden werkplaatsleiders die deelnamen aan de opleiding 'Verbindend Vormgeven' na hun eindpresentatie in de bloemetjes gezet.



... zette Queeste met afdelingen van de Raphaëlstichting een Extramuraal Netwerk op.

... zag Arnold zijn nieuwe werkplek in de banketbakkerij aan de Kennemerstraatweg helemaal zitten!



... ontving Mayon haar certificaat 'Training ondersteuners'



Raphaëlstichting

Zorg van mens tot mens

Postbus 28
1870 AA Schoorl

www.raphaelstichting.nl