



2021 VROEG UITHOUDINGS- VERMOGEN

Deze krant verschijnt één keer per jaar en is voor medewerkers, vrijwilligers, cliënten en verwanten van Estinea. Daarnaast gebruiken we hem als document voor externe verantwoording. We kiezen ervoor niet volledig te zijn, maar een aantal onderwerpen aan bod te laten komen die Estinea in 2021 bezighield. We doen dit vanuit vier invalshoeken: zorg en ondersteuning, medewerkers, middelen, bestuur en toezicht.

Corona heeft ons ook in 2021 in de greep gehouden. Het vroeg veel uithoudingsvermogen van cliënten en medewerkers. Steeds weer aanpassen. Voortdurend omgaan met onvoorspelbaarheid. Elke keer samen met cliënten en familie afwegingen maken welke maatregelen nodig zijn of welke versoepelingen weer mogelijk zijn. Een groot compliment aan iedereen is hier op zijn plaats!

Ondanks alles hebben we een doorstart kunnen maken met een aantal projecten. Fantastisch dat dit juist projecten zijn die bij cliënten direct meerwaarde opleveren, zoals ABCDate, MijnEigenPlan en Fit & Vitaal. Daarover lees je in deze krant.

Verder hebben we uit de vele verhalen gekozen voor twee verhalen die we uitdiepen vanuit de vier invalshoeken. Eén verhaal gaat over oprecht contact maken. Het raakt me als bestuurder dat we bezig zijn met wat dat van ons vraagt. Het gaat niet vanzelf en geeft soms

"EEN GROOT COMPLIMENT AAN IEDEREEN IS HIER OP ZIJN PLAATS."

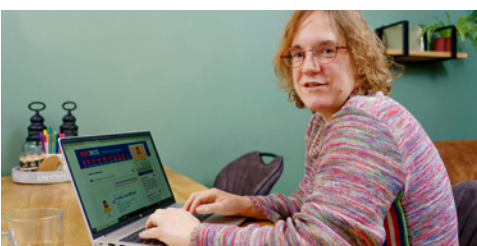
ongemak. Het verhaal van Brigitte is hier een mooi voorbeeld van.

Vorig jaar hadden we als motto: alles draait om de relatie tussen cliënt en begeleider. Elke dag gaat het erom dat we die individuele verbinding aan durven te gaan. Het tweede verhaal in deze krant, over Hennie, laat zien hoe intensief dit kan zijn en wat wij ervan leren.

We wensen je veel leesplezier en ik hoop dat de krant een start vormt voor veel mooie gesprekken!

Beatrijs van Riessen
Raad van bestuur

13 ABCDate



Via de website ABCDate, waar Estinea sinds het najaar van 2021 mee samenwerkt, kunnen cliënten nieuwe mensen ontmoeten. Hanneke Renskers en Stijn Wiendels zitten allebei op ABCDate.

Hanneke: "De eerste dagen vond ik het spannend, omdat je niet weet wat mensen gaan typen. Ik was daarom wat afwachtend en ging zelf ook niet meteen reageren."

2 De kleine dingen...



Levensgeluk van cliënten:
"Niet berusten in een vijfje of zesje".

5 Creatief roosteren



Samenwerking lost roosterproblemen op – en het is nog leuk ook.

6 Hennie wil verhuizen



Het spanningsveld tussen eigen regie en deskundigheid

8 Estinea in cijfers



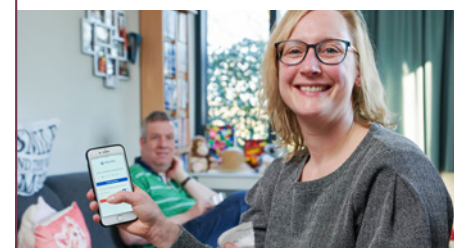
Van het aantal medewerkers, cliënten en vrijwilligers tot hoe Estinea er financieel voor staat.

11 Onvrijwillige zorg



De grijze gebieden van de Wzd.

12 Registratie medicatie



"Zet die app op je telefoon"

Proef met elektronische registratie van toedienen van medicatie

Vooral bij mensen met een zeer intensieve zorgvraag, die volledig afhankelijk zijn van begeleiding, gaat alle aandacht al snel naar de zorg. Het is in alle hectiek een uitdaging om aandacht te blijven geven aan de kleine dingen die bijdragen aan levensgeluk. Team Slaadreef 37-39 werd zich daarvan bewust en besloot er wat aan te doen. Zo ook voor Brigitte.

Levensgeluk van cliënten: "niet berusten in een vijfje of zesje"



Zorg en ondersteuning
Irma Verwaaijen (zus Brigitte) en Ellen Heijink (persoonlijk begeleider):

Brigitte heeft een ernstig meervoudige beperking. Ze praat niet, maar uit haar gezichtsuitdrukking en gedrag kun je veel aflezen. "Tenminste, als je haar kent, want de signalen zijn vaak

subtiel", zegt Irma.
"Als Brigitte heen en weer wiegt, dan voelt ze zich fijn. Doet ze dat niet of huilt ze, dan is er meestal wat aan de hand", vult Ellen aan. Ze vervolgt: "We merken dat ze het fijn vindt als we muziek opzetten of samen koffiedrinken, maar we willen bewoners als Brigitte nog beter leren kennen. Daarom hebben we samen met de familie opnieuw gekeken waar ze echt blij van worden. Voor Brigitte was dat bijvoorbeeld voorgelezen worden, een voetenbadje of een handmassage." Irma: "Lichamelijk contact is voor Brigitte belangrijk. In coronatijd kon dat tijdelijk niet. Heel vervelend, want Brigitte is gewend dat we haar als familie begroeten met een knuffel en een kus. Maar we deden in overleg wat wél kon. Op bezoek vanachter een raam bijvoorbeeld. Gelukkig kan er nu weer meer. Zoals uitstapjes met Rina, haar vriendin. Samen gaan ze op de rolstoelfiets naar de HEMA of een concert. En dan kan Brigitte haar geluk niet op."



Irma, Brigitte en Ellen.



Medewerkers
Lale Sahin en Hilde Aarnink, begeleiders

"De bewoners gaan lichamelijk achteruit en hebben steeds meer zorg nodig. Als team waren we alleen nog druk, druk, gericht op de zorg. Dat begon te wringen, want we willen ook oog hebben voor het welzijn.

Juist voor mensen zoals Brigitte die hier zelf niet om vragen. We wilden niet berusten in een vijfje of zesje. We zijn opnieuw in kaart gaan brengen wat belangrijk is voor bewoners, waar ze gelukkig van worden. Dat zit vaak echt in kleine dingen. Bij Brigitte is dat bijvoorbeeld de tijd nemen om rustig bij haar te zitten, contact te maken. Niet bezig zijn met de dingen die nog moeten, oprechte

aandacht dus. Op advies van het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) hebben we een training gevolgd waarin we leren hoe we rustiger kunnen blijven in het werk. We zijn allemaal doeners die hard doorlopen en op elk telefoontje reageren. Het is ook goed om af en toe even te stoppen en tot rust te komen. We zijn nu bewuster bezig met de vraag wat het effect van jezelf is op de bewoner als je naar binnen stapt. Vooraf even een ademhalingsoefening doen geeft rust voor allebei."



Middelen
Renate Jacobs, regiomanager

Bij elke bewoner vragen we ons af waar iemand blij van wordt, hoe we zijn of haar kwaliteit van leven kunnen verbeteren en hoe we zorg kunnen bieden die daarop inspeelt. Vanuit daar bekijken we wat er binnen de beschikking mogelijk is. En bij onmogelijkheden zoeken we de verschillende opties uit. Zo hebben we nu een meerzorgplan voor een groep bewoners ingediend. Dat is best spannend, want eigenlijk zeg je daarmee: met het geld dat wij ontvangen kunnen we niet de kwaliteit leveren waar wij voor staan. Dit vraagt om een dosis lef. En om het opzoeken van grenzen.

Daarnaast kijken we ook kritisch naar onze werkwijze. Hoe zorgen we ervoor dat de medewerkers met de juiste kennis deze intensieve zorg zo goed mogelijk kunnen geven? We gaan het team splitsen en laten

medewerkers zoveel mogelijk werken met bewoners die ze goed kennen. Ook gaan we meer verpleegkundigen opleiden, omdat er behoefte is aan deze deskundigheid. En we investeren in de samenwerking met huisartsen en Artsen voor Verstandelijk Gehandicapten (AVG's). Het gevolg is dat de communicatie nu in het algemeen soepeler loopt.

”

DAT WE DAT ONGEMAK VOELDEN, WAS HET BEGIN VAN DE VERANDERING!

Besturing en toezicht

Lot de Swart (gedragsdeskundige) en Beatrijs van Riessen (bestuurder)



"Vaak denk je als medewerker: hiermee moeten we het doen, zo is de zorg", vertelt Lot. "Het team van Slaadreef voelde zich onmachtig, maar wilde hier geen genoeg meer mee nemen. Ze wilden van: "wat is er nodig voor goede lichamelijke zorg" naar "wat is er nodig voor een volwaardig leven". Omdat we Brigitte nu anders bekijken en weten onder welke voorwaarden ze geniet van contact, groeit een gevoel van ongemak als je dit niet kunt bieden. Dat we dat ongemak voelden, was het begin van de verandering!"

"Wat wij verstaan onder professionele zorg is niet wat voor iemand een goed leven is", vult Beatrijs aan. "Het is belangrijk dat je met elkaar scherp blijft op hoe je voor Brigitte en andere bewoners het verschil blijft maken. Dat vraagt



bewustzijn op wat iemand echt nodig heeft. En het klinkt gek, maar als bestuurder wil je eigenlijk dat dat gaat schuren. Ik zou willen dat medewerkers de ruimte voelen om af te wegen of de zorg nog is zoals je die je moeder, broer of kind gunt. En het te benoemen als het niet zo voelt. Dat vraagt een open klimaat in de hele organisatie. Meer geld is heel mooi en helpend, maar geeft geen garanties. Het vraagt er ook om dat je dat ongemak niet uit de weg gaat".

Levensgeluk

In de missie en visie van Estinea staat levensgeluk van cliënten centraal. Estinea is er voor mensen met een beperking. We leveren een bijdrage aan hun levensgeluk en helpen hen bij het verwerven en behouden van een eigen plek in de samenleving. Hoe een gelukkig en waardevol leven er uitziet is voor iedereen anders. Wij helpen mensen met een beperking om hun eigen keuzes te maken, zo gewoon en

zelfstandig mogelijk. Wij ondersteunen hen op alle levensterreinen en helpen hen om hun eigen netwerk in te zetten en te ontwikkelen.

Om de missie en visie vorm te geven in de dagelijkse praktijk, richt Estinea zich op het maken van speelruimte voor levensgeluk en werkplezier. En dus bijvoorbeeld minder regels en administratie en meer tijd voor ondersteuning.

WAT BETEKENDE DE KRAPPE ARBEIDSMARKT VOOR ESTINEA

Met de toenemende krapte op de arbeidsmarkt heeft het aantrekken, binden en behouden van medewerkers voor Estinea hoge prioriteit. In 2021 is daarom de arbeidsmarktcommunicatie verbeterd.



Een beeld uit de video over werken als regiomedewerker bij Estinea

Diverse vacatureteksten en communicatiematerialen zijn vernieuwd en ook zijn er wervende filmpjes gemaakt om geïnteresseerden een beter beeld te geven van een locatie. Reacties hierop waren erg positief. We zagen een grote toename in het aantal regiomedewerkers. Eind 2021 waren er 42 van deze collega's inzetbaar voor opvang van verzuim, verlof of extra begeleiding voor een cliënt. Hoewel deze instroom van regiomedewerkers een vlucht heeft genomen, zien we ook dat ze snel doorstromen naar vaste vacatures. Dit heeft meerwaarde voor de continuïteit in teams, maar betekent tegelijkertijd wel dat het behouden van voldoende flexibele inzet een uitdaging voor ons blijft. Het komende jaar gaat Estinea deze manier van werven voortzetten en gaan we onderzoeken hoe we Estinea (op sociale media) nog beter onder de aandacht kunnen brengen.

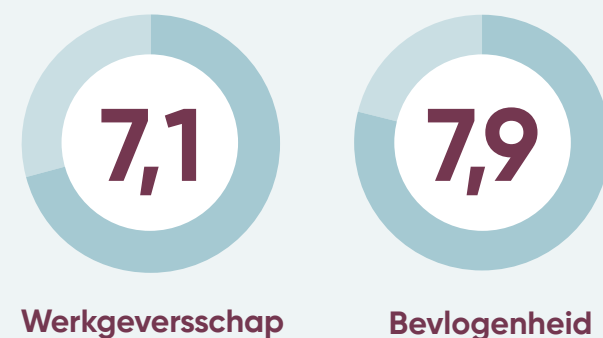
Medewerkers zijn de beste ambassadeurs voor het aantrekken van nieuwe collega's. Medewerkers van Estinea zijn betrokken en bevlogen (ze geven in het MTO-onderzoek een 7,6) en dit dragen zij uit. Steeds vaker melden geïnteresseerden zich na het horen van positieve verhalen van Estinea-medewerkers. Deze 'mond-tot-mond-reclame' is een waardevolle manier om nieuwe collega's te werven. We gaan hier in de toekomst meer gebruik van maken.

Gezonde roosters

Een andere belangrijke uitdaging in 2021 was het dienstrooster. Het coronavirus heeft geleid tot veel uitval en wisselingen in de roosters. Deze waren niet altijd sluitend en gezond voor medewerkers. In de praktijk was ook de basiskennis rondom goed en gezond roosteren bij veel medewerkers weggezakt. De training roosteren is hierop aangepast en wordt in 2022 aangeboden aan alle roosteraars. Daarnaast is met teams gesproken over

het maken van een goed rooster door breder te kijken, ook buiten het eigen team. Dit heeft geleid tot mooie ontwikkelingen doordat tijdig stagiairs zijn benaderd voor vakantieperiodes, studenten zijn aangenomen in bijbanen en er meer wordt samengewerkt met andere locaties. Deze samenwerking blijven we ook de komende jaren stimuleren omdat we merken dat het leidt tot meer continuïteit en rust binnen teams.

In de thema onderzoeken behaalde Estinea een 7,1 score op het thema 'Werkgeverschap'. Daarnaast kwam naar voren dat medewerkers Estinea in hoge mate als werkgever aanraden. Dit samen maakt dat Estinea wederom het keurmerk 'Goed werkgever' heeft verdiend en vanaf 2022 mag uitdragen.



Medewerkertevredenheidsonderzoek

In 2021 vonden twee korte thema onderzoeken plaats om inzicht te krijgen in de ervaringen en behoeften van medewerkers. De eerste ging over 'Vitaliteit & werkplezier' en de tweede over 'Werkgeverschap & ICT'. De belangrijkste verbeterthema's die hieruit naar voren kwamen waren

oprechte aandacht en goed en gezond roosteren. Om meer aandacht te kunnen hebben voor de (individuele) medewerkers is in 2021 een 7^e regiomanager aangetrokken. Ter verbetering van de roosters zijn ook acties uitgezet, zoals in het artikel hiernaast beschreven.

Ook bij Estinea merken we de gevolgen van een krappe arbeidsmarkt, de impact van corona en een hoge doorstroom in teams. Met name voor kleine teams is het soms een uitdaging om roosters rond te krijgen. Drie teams zijn hier creatief mee aan de slag gegaan – en met succes.



Samenwerking lost roosterproblemen op en het is nog leuk ook

Woonlocaties Houtdreef en Klaproosstraat in Varsseveld werken al langer samen bij het oplossen van roosterproblemen. Werk- en activiteitenlocatie Kerkplein kwam daar later bij. Een samenwerking die uit nood geboren werd, maar die verrassend goed uitpakt. Een mooie voorbeeldcasus voor anderen, vinden regiomanager André Zweerink en persoonlijk begeleider en roosteraar Geert Wevers.

Geert: "Op locatie Houtdreef werken maar vijf medewerkers. Dat is erg kwetsbaar, want als er één ziek of op vakantie is, dan moeten de overige vier collega's het oplossen. En dat lukte niet altijd. Omdat ik meedacht over vernieuwingen op de Houtdreef en Klaproosstraat, kwam ik op het idee beide locaties te laten samenwerken bij het roosteren. De

toenmalige regiomanager stond open voor die optie. Hartstikke mooi, want ik wist toen ook nog niet of het dé oplossing zou zijn. Maar we kunnen inmiddels wel zeggen dat het een succes is. Momenteel werken twaalf van de vijftien collega's op twee of meer locaties. En de dertiende heeft aangegeven ook interesse te hebben."

Geen duiventil

Alle locaties in dit voorbeeld hebben een vast basisteam. En alleen als het écht nodig is springen ze bij op de andere locaties. Bij vakanties of ziekte bijvoorbeeld. **André:** "Het is dus geen duiventil waar iedereen in- en uitvliegt. We bewaken de kwaliteit van de zorg en de continuïteit. Maar we moeten in deze tijd wel flexibel omgaan met de capaciteit. Vroeger hadden we de flexpool, nu moeten we het doen met de mensen die we hebben. De huidige krapte op de arbeidsmarkt vraagt om creatief denken, maar ook om flexibiliteit van medewerkers en een andere mindset. Daarom maken we nieuwe medewerkers ook direct duidelijk dat ze in dienst van Estinea komen en niet van Houtdreef of Klaproosstraat. Iedereen die bij ons komt werken weet: bij roosterproblemen help je elkaar dus en spring je bij."

Begin klein

André en Geert zijn het erover eens: het gezamenlijk roosteren biedt zoveel voordelen, dat ze het op deze manier blijven doen. Ook andere locaties experimenteren er inmiddels mee. Het is ook regelmatig onderwerp van gesprek in het roosteroverleg

en het managementteam, zodat ook anderen ermee bekend raken. Verandering levert soms wat weerstand op. Daarom kiest Estinea ervoor om te starten met de medewerkers die open staan voor verandering en die houden van afwisseling. De rest volgt dan later vaak vanzelf. **André:** "Het werkt het beste als mensen vanuit intrinsieke motivatie werken. Niet vanuit dwang. Dat is ook mijn tip voor wie met deze manier van roosteren wil starten: begin klein, laat het een succes worden, dan verspreidt het zich vanzelf."

Geert: "En dat gebeurt ook, want het heeft voor iedereen voordelen. Vakanties zijn beter in te plannen en er zijn minder vakantiekrachten nodig. Dat bespaart de organisatie geld. Het werk is afwisselender en het is leerzaam om bij andere groepen te kijken. En ook niet onbelangrijk: medewerkers kunnen grotere contracten krijgen, omdat ze inzetbaar zijn op meerdere locaties. Voor de bewoners heeft het als voordeel dat ze vaste 'invaliders' hebben. Ze hebben niet te maken met wisselende externen. En: je bent nooit persoonlijk begeleider van de bewoners van de groep waar je bij-springt. Daardoor heb je ook tijd voor andere dingen. Zo was een medewerker van De Klaproos laatst taart aan het bakken op Houtdreef. Dát kan nu ook. En dáár wordt iedereen blij van."



Geert Wevers, persoonlijk begeleider



André Zweerink, regiomanager

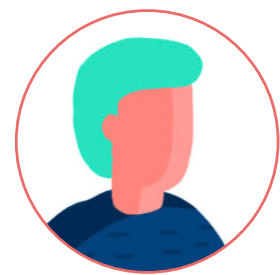
”

ZELFSTURENDE TEAMS HEBBEN NOG WELEENS DE NEIGING OM ALLES ZELF TE REGELEN EN DE PROBLEMEN IN HET EIGEN TEAM OP TE LOSSEN. MAAR SOMS LIGT DE OPLOSSING BIJ EEN COLLEGA-TEAM.

Hennie¹ kwam in 2015 wonen bij Estinea. Vanaf het eerste moment was duidelijk dat ze uiteindelijk zelfstandig in haar geboorteplaats Z. wilde wonen. In de loop der jaren verhuisde ze drie keer. Bij elke verhuizing veranderde haar omgeving en ook het team mensen van wie ze ondersteuning kreeg. Dit had een grotere impact op haar welzijn dan vooraf verwacht. Zijn er grenzen aan eigen regie van een cliënt in geval van een verhuizing? En wat kun en mag je vragen van de begeleiders? We onderzoeken wat we kunnen leren van deze – geanonimiseerde – casus.

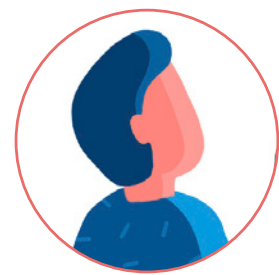
Hennie wil verhuizen

Het spanningsveld tussen eigen regie en deskundigheid



Zorg en ondersteuning
John, broer van Hennie

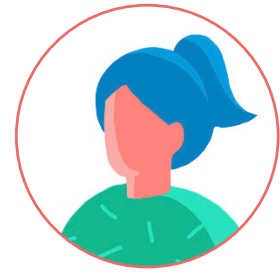
"Hennie kan niet goed inschatten wat ze kan, ook niet als het gaat om zelfstandig wonen. Ze overschat zichzelf en anderen overschatten haar ook vaak. Zeker als ze haar niet goed kennen. Hennie wil zelfstandig wonen maar ze heeft continu nabijheid nodig. Die kunnen wij haar als familie niet geven. De periode na haar laatste verhuizing was heel hectisch. Het team kon niet gelijk de juiste zorg bieden. Daarom werd extra personeel van buiten ingehuurd. Dat is mooi, maar ook lastig. Er ontstond namelijk een verschil in werkwijze tussen de externen en het team van Estinea. En de verantwoordelijkheid werd buiten Estinea neergelegd. Wij vonden dat verwarrend. Externen horen het team te ondersteunen en niet andersom. Het team is immers de expert en hoort de regie te hebben en te houden. Voor ons als familie gaf het ruis op de lijn. Wij hadden het fijn gevonden als er duidelijke werkafspraken waren gemaakt tussen het team en de ingehuurde krachten. Dan was het een minder intensief traject geweest. Voor ons, maar zeker ook voor Hennie."



Medewerkers
Nils, persoonlijk begeleider woning 1.

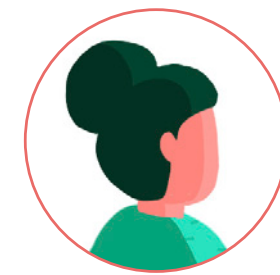
"De eerste anderhalf jaar bij ons ging het hartstikke goed met Hennie.

Daarna veranderde het. Ze liet steeds agressiever gedrag zien. Het team volgde diverse trainingen om Hennie beter te leren begrijpen en haar gebruiksaanwijzing te leren kennen. Met succes! Maar Hennie wilde graag terug naar haar geboortestad Z. Daarom leek een plek op één van onze locaties in Z. een goede oplossing. Na de verhuizing ging het helaas een stuk slechter met Hennie. Achteraf gezien hadden we toch een paar dagen mee moeten draaien op de nieuwe locatie, zodat we onze kennis en ervaring beter hadden kunnen overdragen. Dat is wel aangeboden maar door omstandigheden helaas niet gebeurd. Sommige dingen moet je gewoon zien, meemaken en voelen, in plaats van op papier lezen."



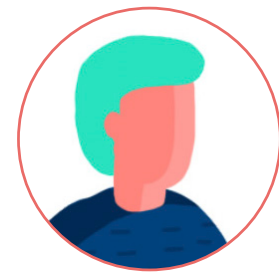
Stefanie, gedragsdeskundige woning 2.

"Natuurlijk wilden we tegemoetkomen aan Hennies wens om in Z. te wonen, maar achteraf is de verhuizing niet goed geweest. We hadden meer tijd moeten nemen om de wens van Hennie breder (met meer mensen) te onderzoeken. Samen hadden we ons af kunnen vragen of het écht het beste voor Hennie was om in Z. te wonen. Op dat moment was alles stabiel. We hadden de risico's van de nieuwe woonomgeving mee kunnen laten wegen. Daar zijn we te snel overheen gestapt waardoor ze vanuit onze locatie nogmaals heeft moeten verhuizen. Vanuit diverse disciplines hadden we een meer afgewogen keuze kunnen maken tussen eigen regie en risico's. Een vergelijkbare situatie speelt nu elders. Daar pakken we het nu op die manier op. De besluitvorming duurt langer, maar is dan wel zorgvuldiger."



Simone, persoonlijk begeleider woning 3.

"Wij hadden geen ervaring met het ondersteunen van mensen met een complexe zorgvraag als die van Hennie. Maar er was nergens anders een plek voor haar. Om het team te ondersteunen kwamen er twee externe zorgverleners (die haar wel al kenden van woning 2), die 24-uurs zorg leverden. Die zorg is inmiddels afgebouwd. Hennie heeft nu als enige twee persoonlijk begeleiders, want ze heeft veel ondersteuning nodig. Het gaat nu relatief goed met haar. Toch zit zelfstandig wonen er niet in. Ze staat inmiddels op meerdere wachtlijsten voor een beschermd wonen plek buiten Estinea, maar door bezuinigingen is er een groot tekort aan plaatsen voor mensen als Hennie. Daar zou iets aan gedaan moeten worden. Voor Estinea is het leerpunt om geen verwachtingen bij het team te scheppen, die niet waargemaakt (kunnen) worden."

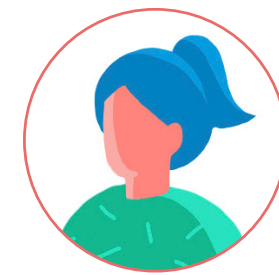


Besturing en toezicht
Bas, manager

De casus van Hennie is besproken in een moreel beraad. Daarin kijk je met elkaar of er goed is gehandeld en wat er beter had gekund. De uitkomsten zijn besproken met alle managers en de raad van bestuur. Daarbij zagen we een aantal verbeterpunten. In onze structuur met zelfsturende teams kunnen zaken lang binnen het team blijven hangen. Als er problemen zijn lost eerst de persoonlijk begeleider het op. Lukt dat niet dan is het een zaak van het team, met hulpverleners uit het regioteam. Meestal werkt dat goed. Maar als er iets niet goed loopt, dan kan het lang duren voordat de rest van de organisatie het ziet. Wat is een moment dat je als manager hulp vraagt bij je collega-managers? Wat zijn naast onderbuikgevoelens de hardere signalen waar we elkaar scherp op kunnen houden? We hebben afgesproken dit voortaan methodischer aan te gaan pakken. Met heldere afspraken over wie wat doet in welke rol. We komen hier in het managementteam in het tweede kwartaal van 2022 op terug."

”

“WE HADDEN DE RISICO'S VAN DE NIEUWE WOONOMGEVING MEE KUNNEN LATEN WEGEN. DAAR ZIJN WE TE SNEL OVERHEEN GESTAPT.”



Middelen
Sietske, manager

"De psychiatrische problemen van Hennie speelden een rol bij haar ondersteuningsvraag en bij de verhuizingen. Als team moet je daar op in kunnen spelen, maar dat

kost tijd. We hebben niet altijd direct medewerkers met de juiste competenties beschikbaar. Bij Hennie hadden we geen andere keuze dan via een uitzendbureau personeel in te huren. Het gevolg daarvan was dat de personele kosten twee keer zo hoog werden. Die kosten waren niet begroot. Als ik kijk naar de veranderende ondersteuningsvragen van cliënten die zich bij ons aanmelden, voorzie ik dat dit vaker gaat gebeuren. De les die ik van Hennie heb geleerd is dat we daar nu al op moeten voorsorteren. We moeten proactief zijn. En dat begint al bij de intake: wat heeft de cliënt nodig en wat kunnen wij bieden? Het vraagt ook om meer afstemming in de organisatie. Bij situaties als die van Hennie raken financiën, HR en de zorg elkaar. We moeten samen kijken wat de teams nodig hebben. Er moeten scholingen klaar staan voor teams die zich willen voorbereiden op de veranderende vragen van cliënten. Die moet je actief onder de aandacht brengen."

MOVE

In de casus van Hennie staat het spanningsveld tussen eigen regie en deskundigheid, ofwel vakmanschap, centraal.

Eigen regie en vakmanschap zijn twee van de vier kernwaarden die Estinea hanteert. Ze geven aan hoe we handen en voeten geven aan onze missie en visie (zie ook pag. 3).

De vier kernwaarden zijn:

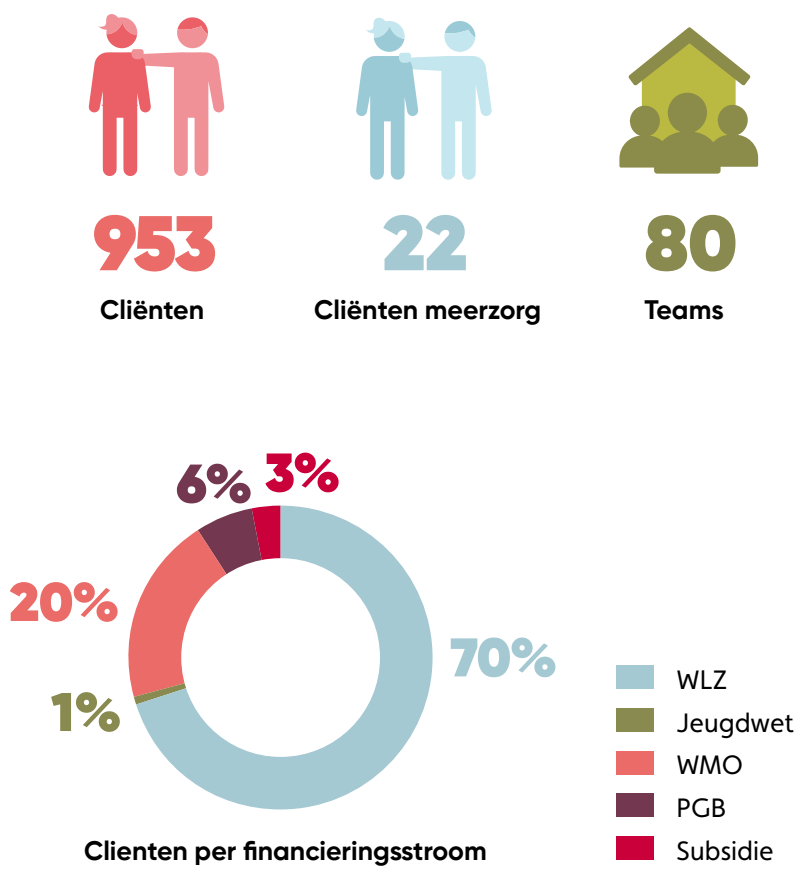
- Midden in de samenleving
- Oprechte aandacht
- Vakmanschap
- Eigen regie

De eerste letters van deze waarden vormen samen het woord **MOVE**.

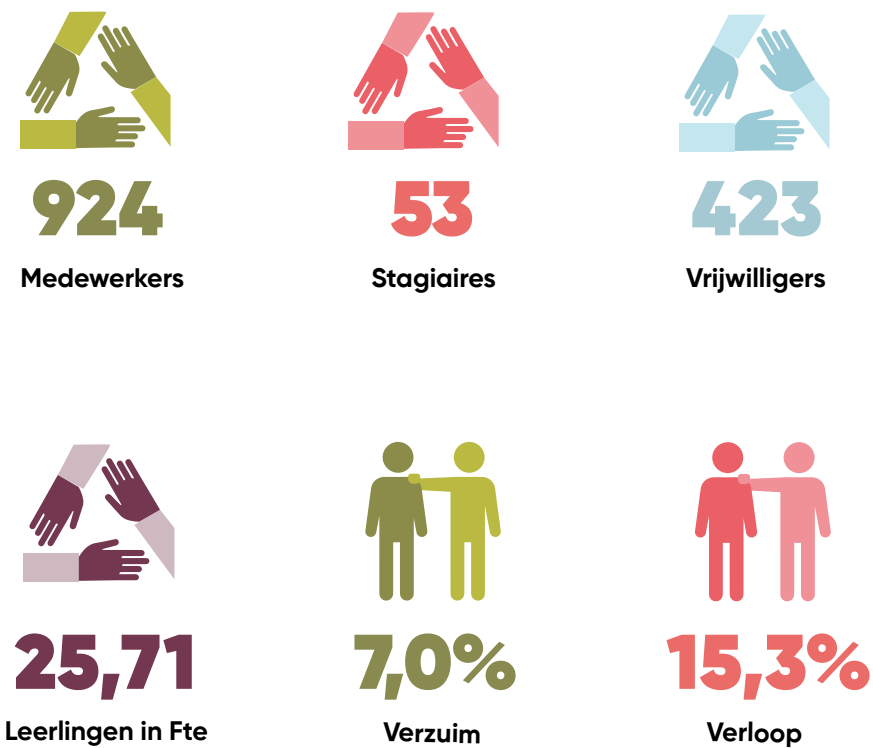
[1] Alle namen zijn gefingeerd en de casus is geanonimiseerd.

Estinea in cijfers

Zorg & ondersteuning



Medewerkers



Hoe staat Estinea er financieel voor?

Impact van corona op inkomsten en uitgaven

Net als 2020 was 2021 een bijzonder jaar, waarin corona veel impact had op de inkomsten en uitgaven. We maakten goede afspraken met het zorgkantoor over de compensatie voor de extra personele en materiële kosten en de verminderde omzet.

Extra personele kosten kwamen vooral voort uit het hoge verzuim. Het laten doorgaan van de zorg en ondersteuning was de grootste uitdaging. Met een oplopend verzuim van gemiddeld 7% was het niet makkelijk om de bezetting van de teams op orde te houden. Er werden extra medewerkers aangetrokken om uitval van collega's op te vangen. Daarnaast zijn in de zomerperiode bij enkele teams uitzendkrachten ingezet. Voor deze extra personele en materiële kosten komt 815.000 euro in aanmerking voor compensatie bij het zorgkantoor. We konden tijdelijk minder zorg leveren door de coronamaatregelen. De vergoeding voor de verminderde omzet was ongeveer 200.000 euro. We hadden te maken met enkele overlijdens van cliënten en niet alle thuiswonende

cliënten gingen naar de dagbesteding uit angst om corona te krijgen. En een aantal collega-organisaties liet hun cliënten niet naar de dagcentra gaan.

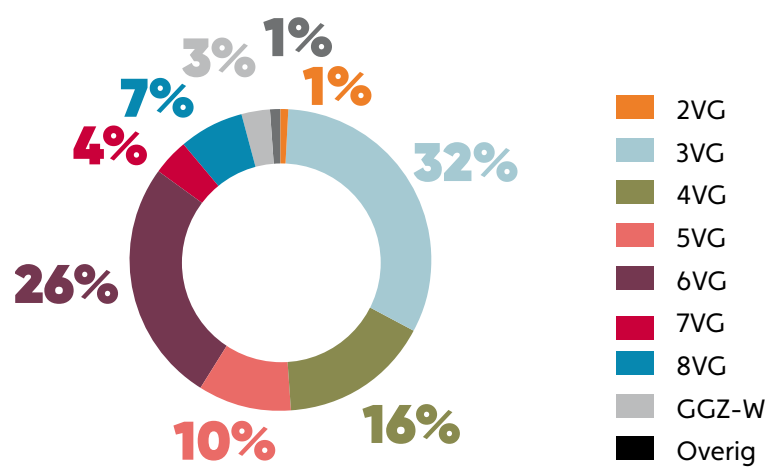
Positief resultaat

We sloten 2021 af met een positief resultaat van 357.055 euro. Dat is lager dan begroot. In 2021 is voor 401.744 euro aan kosten gemaakt die vanwege corona uitgesteld waren in 2020: het verbeteren van de wifverbinding op alle locaties, digitale aftekening van medicatie en medicatietrainingen. Wat opvalt is de forse toename van kosten voor personeel niet in loondienst (PNIL), vooral bij de teams die intensieve zorg bieden. In 2021 waren deze kosten ruim 1 miljoen euro. Dat is drie keer zo hoog als in 2020. Deze kosten hopen we in 2022 te verlagen door het werven van nieuwe vaste medewerkers. De gestegen opbrengsten zijn het gevolg van de verhoging van tarieven en meer middelen vanuit meerzorg. De uitgaven zijn naar verhouding meegestegen. Ondanks dat corona een grote impact op onze inkomsten en uitgaven had, zijn we tevreden met het financiële resultaat en de financiële positie van Estinea.

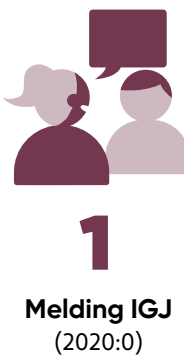
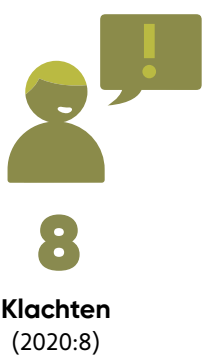
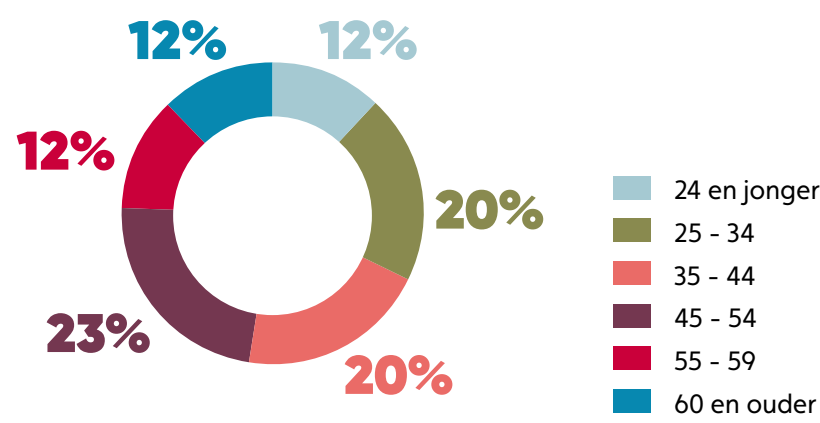
Opbrengsten per financieringsstroom (bedragen x 1.000)	2021
WLZ	46.766
Vergoeding extra kosten Covid-19	815
Jeugdwet	100
WMO	1.697
PGB	1.301
Overige zorgprestaties	184
Subsidies gemeenten	216
Totaal	51.079

	2021	2020
Solvabiliteitsratio (= eigen vermogen / totaal vermogen)	56,7%	54,9%
Weerstandsvermogen (= eigen vermogen / bedrijfsopbrengsten)	26,1%	26,8%
Resultaattratio (= bedrijfsresultaat / bedrijfsopbrengsten)	0,7%	2,8%
Omzet (in miljoenen €)	51,5	48,8

Zorgzwaartepakket cliënten



Leeftijd medewerkers



Mensen beperken in hun vrijheid past niet bij de visie van Estinea. We doen dit alleen onder strenge voorwaarden. Dit hebben we vastgelegd in beleid. Om te volgen of wat we doen in lijn is met het beleid en casuïstiek te bespreken is er de Commissie Onvrijwillige Zorg (COZ). De COZ bestaat uit twee gedragsdeskundigen, twee begeleiders, een manager, de Wzd-functionaris en drie stafmedewerkers. De COZ keek terug op 2021 en besprak de jaarcijfers op locatieniveau.

Conclusies en cijfers over de praktijk van de Wet zorg en dwang

- De belangrijkste conclusies**
- De maatregelen in de eerste drie categorieën en de locaties waar deze worden toegepast, zijn herkenbaar. Het aantal van 48 bij categorie 1a (toedienen van medicatie) is hoger dan in werkelijkheid. Dit komt door onduidelijkheid over de registratie waardoor een periode teveel is geregistreerd. In 2022 pakken de gedragsdeskundigen dit op met hun collega's.
 - Het aanbrengen van beperkingen om het eigen leven in te richten (categorie 8) speelt met name op locaties met cliënten met een licht verstandelijke beperking, waarbij grenzen aan eigen regie tot spanningen leiden.
 - Bij de overige categorieën is waar-schijnlijk sprake van onderregistratie. Op de locaties waar dit kan voor-komen is de Wzd nieuw voor de medewerkers. Dit vraagt meer bewustzijn.

"GRENZEN AAN EIGEN REGIE KAN TOT SPANNINGEN LEIDEN"

Verder is in 2021 de cliëntvertrouwens-persoon Wzd van Zorgbelang binnen de organisatie geïntroduceerd. Hij heeft 26 locaties bezocht en vier keer onder-steuning geboden bij kwesties. In 2022 gaat hij in gesprek met de cliëntenraad.

Actiepunten voor 2022

- We gaan het gesprek over de grijze gebieden van onvrijwillige zorg in teams stimuleren. Wat is vrijheid? Waar stopt eigen regie? Welke ethische dilemma's levert dit op?
- We maken rapportages met over-zichten van onvrijwillige zorg toe-gankelijk voor de regiomanagers, zodat zij hierover in gesprek kunnen met teams en ondersteuners.
- We gaan onderzoeken of de informatie richting medewerkers, cliënten en verwanten voldoet.



Jaarcijfers Wzd

Categorie (volgens de Wzd)		Aantal cliënten met geregistreerde maatregel in zorgplan
1. Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	a. Toedienen van medicatie	48
	b. Verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen	1
2. Beperken van bewegingsvrijheid	a. Fysieke fixatie (vasthouden door één of meer zorgverleners)	16
	b. Mechanische fixatie (beperking door bijvoorbeeld polsband)	9
	c. Overig	4
3. Insluiten (bijvoorbeeld op de eigen kamer)		22
4. Uitoeven van toezicht op de cliënt		0
5. Onderzoek aan kleding of lichaam		0
6. Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedragsbeïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen		3
7. Controleren op de aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen		0
8. Aanbrengen van beperkingen om het eigen leven in te richten		27
9. Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek		1
Totaal aantal maatregelen		131
Aantal unieke cliënten met maatregelen		87
(% totaal aantal cliënten Estinea)		(8,9%)

ONVRIJWILLIGE ZORG: HET IS NIET ZO ZWART-WIT

Op 1 januari 2021 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingevoerd. De wet geeft duidelijkheid over bijvoorbeeld het afbouwen van onvrijwillige zorg die onder de Wzd valt. Maar de wet kent ook grijze gebieden. En dát geeft stof tot nadenken.



Maartje van Overbeeke is persoonlijk begeleider en Wzd-taakfunctionaris van woonlocatie Kneedweg in Enschede. Toen de wet ingevoerd werd, had ze het idee met haar rug tegen de muur te staan. Wat kon er met de nieuwe wet wel en niet? Inmiddels is duidelijk dat het niet zo zwart-wit is. Integendeel: er zijn veel

grijze gebieden. Maartje: "De Wzd dwingt ons om na te denken over de reikwijdte van een eventuele beperking en afwegingen te maken. Wat weegt bijvoorbeeld zwaarder: de vrijheid om zelfstandig boodschappen te doen of de verkeersveiligheid?"



Yvonne Onijs, persoonlijk begeleider en Wzd-taakfunctio-naris van woonlocatie Meijersweg in Neede herkent het dilemma. "Als Wzd-taakfunctionaris ben ik me veel bewuster geworden van de grijze gebieden. We deden de dingen zoals we ze gewend waren en stonden er niet echt bij stil. Dat is nu wel anders. Daarbij gaat het soms om heel kleine dingen, zoals het op slot doen van een keukenkastje. Dat is voor de ene bewoner nodig, maar voor de ander is het een beperking. We moeten steeds de balans zoeken tussen goede zorg en eigen regie. Die vraag-stukken bespreken we met de gedragsdeskundige."

Karen Brinkman is gedragsdeskun-dige van de regio Aalten-Dinxperlo en lid van de Commissie Onvrij-willige Zorg (COZ) van Estinea. "Dat spanningsveld tus-sen eigen regie en goede zorg is heel interessant. Zeker als er ook nog een kloof zit tussen wat iemand kan en wat hij of zij dént te kunnen. Daarnaast zijn er soms ook verschillen tussen wat een bewoner zegt en daadwerkelijk vindt. Zo weten we van bewoners dat ze het hart-stikke fijn vinden om op stap te gaan. Maar soms weigeren ze dan de bus in te stappen. Wat doe je dan? Over die vra-gen ga ik in gesprek met de teams. In de COZ bespreken we de Estinea-brede vraagstukken rond de Wzd."

Maartje: "Binnen onze locatie hebben we niet te maken met zware vormen van onvrijwillige zorg zoals fixatie of afzon-dering. Wel beperken we cliënten soms op andere gebieden. Bijvoorbeeld bij sociale media of middelengebruik. Maar ook dan is het doel om via het stappen-plan van onvrijwillige zorg naar vrijwillige zorg te gaan. In alle gevallen zoeken we met de cliënten samen naar alternatieven."

Karen: "En dat doen we door heel gericht te observeren en te bevragen. Karel wilde bijvoorbeeld ineens bepaalde voe-ding niet eten. Dan zoeken we uit of hij het écht niet lust, of dat hij bijvoorbeeld problemen heeft met slikken of kauwen. Als de oorzaken weggenomen zijn, dan kan Karel er zelf weer voor kiezen om te gaan eten. Dan hebben we dus gehol-pen bij het maken van een vrijwillige keuze."



Maartje: "Die intrinsieke motivatie is inderdaad belang-rijk. Onze bewoners willen nog weleens een feestje hou-den, waarbij er ook na 22.00 uur geluidsoverlast is. We gaan dan met ze in gesprek en leggen uit waarom de volumeknop wel wat lager kan. Dat werkt veel beter dan verbieden of een sanctie. Het dilemma ontstaat wanneer die bewoners zich niet aan gemaakte afspra-ken houden, er geen aanvullende beperkingen voor-handen zijn en andere bewoners zich onveilig gaan voelen. Wat dan? Over dat soort situaties zou ik ook weleens met andere Wzd-taakfunctionarissen willen sparren."

Yvonne: "Voor ons was de Wzd aanleiding om opnieuw te kijken naar de gedragsregulerende medicatie van bewoners. We heb-ben uitgezocht of het nog écht nodig is, of dat de medicatie afgebouwd kan worden. Dat was niet het geval, maar het was toch goed dat we er samen kritisch naar hebben gekeken. Het komt wel voor dat binnen het team de meningen verschillen. Maar het is alleen maar mooi om juist dán het gesprek met elkaar aan te gaan."

Karen: "In de coronaperiode hadden we te maken met quaran-taine. In een aantal regio's heeft dit tot flinke dilemma's geleid. Er kwam een nieuwe factor bij de overwegingen: de volksge-zondheid. Een factor die voor ons vaak niet helder was, laat staan voor de bewoners. Dan blijf je zoeken met elkaar. De les die we afgelopen jaar leerden is dat we ons nóg bewuster willen worden van de grijze gebieden. Daarnaast kunnen we de admi-nistratieve rompslomp nog wat beter stroomlijnen, maar dat hoort ook wel een beetje bij de aanloopfase."

Wat is de Wzd?

Deze wet regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met aandoeningen zoals dementie. Mensen moeten altijd instemmen met de zorg, tenzij het écht niet anders kan. Lees er meer over op de website van Leerzelfonline: www.hoewerktzorgendwang.nl



Medicatie-incidenten staan bij Estinea al jaren in de top 3 van meest voorkomende incidenten. Zo ook in 2021. In dat jaar startte een proef met het elektronisch registreren van het toedienen van medicatie (ETdR) op een aantal locaties. Woning Slaadreef 43 in Aalten was hier één van. Persoonlijk begeleider Cindy Mus vertelt erover.

◀ Cindy tekent medicatie tegenwoordig ter plekke af via een app.

De nieuwe werkwijze is volgens Cindy een stuk makkelijker. "Als we nu medicijnen geven, tekenen we het via een app op onze telefoon gelijk af. Het kan ook op de laptop, maar dat is niet handig als je met meerdere mensen tegelijk werkt. Dan moet je collega eerst uitloggen en jij weer inloggen." Maar wordt het aftekenen van medicatie ook minder vergeten? Cindy: "Jazeker. De app helpt daar erg bij. Dus een tip aan teams die nog gaan werken met het ETdR: zet die app op je telefo. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000.

"Alle bewoners van Slaadreef 43 krijgen vrij veel medicatie", vertelt Cindy. "Zoals gedragsregulerende medicatie of medicijnen tegen epilepsie. We geven ze op vaste momenten, zodat we het zelden vergeten. Maar bij de registratie ervan gaat het nog weleens mis."

Op de woning is het vaak hectisch. "Als je iemand z'n medicijnen geeft, gebeuren er ondertussen tien andere dingen om je heen. Daardoor vergeten we het soms op de lijst af te tekenen." Alsnog bij een collega navraag doen en aftekenen is een extra handeling. "Daarbij moet het gewoon in één keer goed gebeuren", vindt Cindy.

In december 2021 startte haar team met het digitaal aftekenen van medicatie. Cindy: "Twee collega's kregen eerst een training en de rest van het team volgde een e-learning." En dat vond ze goed te doen: "Ik had het systeem vrij snel in de vingers."

In 2022 gaan alle teams van Estinea medicatie digitaal aftekenen.

E-learning medicatie: "Het was best een pittige scholing"

In 2021 is een inhaalslag gemaakt op het gebied van medicatie-scholing. Voor alle medewerkers met bevoegdheid voor het toedienen van medicatie is er een basis e-learning medicatie aangeboden, die vanaf nu elke drie jaar wordt herhaald. Meer dan 460 medewerkers hebben de scholing afgerond. Twee ervaringen uit de praktijk.

Marjon Robben
persoonlijk begeleider,
Weverstraat



"Mijn laatste medicatietoets was al van even geleden. En veel dingen doe je uit automatisme, dus het is goed om je kennis op te frissen. Net als bij een BHV-training bijvoorbeeld. Zeker als je alleen op een locatie staat is het belangrijk dat je je bewust bent van waar je mee bezig bent en dat je weet waar medicatie voor dient. Bij je eigen cliënten weet je dat wel. Maar als het

niet je eigen cliënten zijn, dan heb je die kennis niet direct paraat. Ik vond de scholing best moeilijk, vooral het gedeelte over psychofarmaca. Wij hebben daar in de praktijk namelijk niet zoveel mee te maken. We zien wel dat nieuwe cliënten vaak een andere indicatie hebben dan cliënten die hier al wonen. Er zijn meer mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag. Daar sluit de scholing goed op aan."



Marian van Ophemert
persoonlijk begeleider,
Laan van Schuylenburgh

"Het was best een pittige scholing, maar het is goed om je bewust te worden van de werking en bijwerkingen van medicatie en van je eigen verantwoordelijkheden. Je moet blijven observeren of de medicatie nog goed werkt. Want cliënten zijn

zelf niet altijd in staat om dit kenbaar te maken. Wat ik minder interessant vond was het gedeelte over hulpstoffen. En sommige informatie was zo gedetailleerd, dat ik het idee kreeg dat we als doktersassistente of apotheker gezien werden. Daarbij was niet alle informatie van toepassing op onze doelgroep. Wat ik na de scholing nog bewuster doe is de apotheek-app gebruiken om dingen in op te zoeken over werking en bijwerking van medicatie. Eerder zocht ik dingen op internet op, maar die informatie is niet altijd betrouwbaar."

"Veel dingen doe je uit automatisme, dus het is goed om je kennis op te frissen."



NIEUWE MENSEN ONTMOETEN VIA ABCDATE

Veel cliënten zijn op zoek naar een maatje, vriend(in) of een relatie. Maar waar vind je die? Via de website ABCDate, waar Estinea sinds het najaar van 2021 mee samenwerkt, kunnen cliënten nieuwe mensen ontmoeten. En op een veilige en eenvoudige manier met anderen chatten of een afspraak maken. Hanneke Renskers en Stijn Wiendels zitten allebei op ABCDate. Wat vinden ze ervan?



Waarom ben je gestart met ABCDate?

Hanneke: "Ik hoef niet meteen een relatie, maar ik wil wel nieuwe mensen leren kennen. Misschien komt daar dan een relatie of vriendschap uit."
Stijn: "Ik voel mij eenzaam. Daarom ben ik op zoek naar iemand, met wie ik het leven kan delen."

Hoe merk je dat je een klik hebt met iemand?

Hanneke: "Als je makkelijk aan het chatten bent, bijvoorbeeld omdat iemand al snel veel over zichzelf vertelt. Ik heb een leuke klik met een vrouw. Daar kan ik goed mee kletsen op ABCDate."
Stijn: "Als je dezelfde dingen leuk of belangrijk vindt. Om erachter te komen of je met iemand een klik hebt, moet je met diegene uitgaan of afspreken."

Ben je al aan het chatten met iemand?

Stijn: "Ik heb nog niet gechat met iemand, ik wacht nog tot ik een interessant iemand uit de buurt vind."
Hanneke: "Ja, ik chat al met veel mensen. De eerste dagen vond ik het spannend, omdat je niet weet wat mensen gaan typen. Ik was daarom wat afwachtend en ging zelf ook niet meteen reageren."

Wat vind je spannend?

Hanneke: "Ik vind het spannend of ik wel het juiste zeg. Of wijs ik ze af? Als iemand al snel een hartje stuurt, vind ik dat wel ongemakkelijk. Hoe moet ik dat dan zeggen? Mijn begeleider helpt mij daar bij."
Stijn: "Ik vind wel spannend omdat ik niet weet of ABCDate voor mij gaat werken."

Wat vind je tot nu toe van ABCDate?

Hanneke: "Ik vind het fijn dat ik op deze manier een vriendschap of relatie kan vinden. Het is ook veilig, want niet iedereen kan zomaar op ABCDate."
Stijn: "Het is makkelijk te gebruiken op mijn telefoon. Bij mij in de buurt gebruiken nog niet zoveel mensen ABCDate. Dat is wel jammer. Dus het zou leuk zijn als meer mensen zich aanmelden!"

SAMEN
WERKEN AAN
VERNIEUWING

Estinea werkte ook in 2021 samen met verschillende partners aan vernieuwing met als doel de zorg voor cliënten nog beter te maken. Een voorbeeld is de samenwerking met de gemeente Oude IJsselstreek. Deze gemeente wil de ondersteuning van haar inwoners met een verstandelijke beperking laagdrempeliger organiseren. Met minder 'loketten' voor burgers en minder overbodige administratieve verplichtingen voor betrokken zorgorganisaties. Estinea werd na een aanbesteding geselecteerd om hier de komende jaren samen met een beperkt aantal partijen aan bij te dragen. Er wordt gewerkt aan een inloopvoorziening waar inwoners van Oude IJsselstreek terecht kunnen met hun vragen over ondersteuning. De voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang. Daarnaast startte Estinea met de voorbereiding van digitale informatie-uitwisseling voor de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) die elke Nederlandse burger in 2023 moet hebben. In deze omgeving kun je zelf medische gegevens beheren en delen. We sloten ons in 2021 aan bij de Vereniging Digitale Zorg Achterhoek die digitale informatie-uitwisseling tussen verschillende zorgaanbieders (zoals ouderenzorg, huisartsen, ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg) in de Achterhoek mogelijk maakt. Landelijk gezien lopen we met deze Achterhoekse samenwerking voorop.



Digicoaches:
eerste hulp bij digitale
uitdagingen

De agenda voor het werkoverleg in SharePoint maken, digitaal vergaderen via Teams of taken voor cliënten inplannen op een digitaal planbord. Technologie is niet meer weg te denken uit de zorg. Dat heeft voordelen: het kan het werk makkelijker maken én de leefwereld van een cliënt vergroten. Maar soms is het ingewikkeld. Daarom startten in het najaar van 2021 vijf medewerkers als digicoach bij

Estinea. Alle vijf zijn ook begeleider bij Estinea. Zij helpen collega's met uitdagingen op hun computer, tablet of smartphone. Zoals documenten opslaan (en terugvinden) op SharePoint, cliëntgegevens veilig per mail versturen of het gebruik van sneltoetsen. De digicoaches helpen collega's telefonisch of op locatie op weg. Met succes, want de reacties zijn positief.



MEER EIGEN REGIE
MET TECHNOLOGIE

De afgelopen tijd deed Estinea op zeven locaties goede ervaringen op met de app MijnEigenPlan. Dit is een op maat ingestelde digitale omgeving met bijvoorbeeld instructievideo's en stappenplannen waarmee cliënten hun werk stapsgewijs kunnen doen. De app helpt mensen met een verstandelijke beperking zelfstandig nieuwe vaardigheden te leren. Cliënten en begeleiders zijn erg enthousiast over de app. Zo kan Nina (op de foto) nu zelf een cake bakken en daar is ze heel trots op. Natuurlijk wil Estinea dat nog veel meer cliënten met MijnEigenPlan kunnen werken, maar daar is geld voor nodig. Bijvoorbeeld voor de aanschaf van informatieborden en tablets, waar de app op komt te staan. Stichting Vrienden van Estinea zoekt hier nu donateurs voor.

Estinea's
got talent

Een aantal medewerkers van Estinea heeft naast hun werk ook andere talenten ontwikkeld, zoals coaching, yoga of mindfulness. Omdat dit kan helpen om je vitaal te voelen, stimuleert Estinea alle medewerkers daar gebruik van te maken. Ze vergoedt de kosten tot drie uur per persoon per jaar. Zo ging begeleider Esther naar collega Paul, die naast zijn werk een coachingspraktijk heeft. Esther: "Naar een collega gaan was voor mij laagdrempelig. Door die sessies heb ik meer inzicht in mezelf gekregen. Ik wil te veel goed doen voor een ander en dan vergeet ik mezelf vaak. Door de gesprekken werd duidelijk in welke rollen mijn energie vooral zit." In 2022 kunnen medewerkers van Estinea opnieuw gebruikmaken van de inzet van de talenten van collega's.



"Maak op een
leuke manier kennis
met een gezonde
leefstijl"



REFLECTIE RAAD VAN BESTUUR:
"WAT BEDOELLEN WE ALS
WE ZEGGEN DAT WE IETS
'SAMEN' DOEN?"

Beatrijs van Riessen: "Deze krant bevat veel informatie. De vraag is: wat leert dit ons? Wat nemen we mee? Wat weegt het zwaarst? Daar heb ik over nagedacht. Hieronder vertel ik tot welke inzichten ik ben gekomen en welke onderwerpen voor mij als bestuurder de meeste prioriteit hebben."

Wat is 'samen'? De stem van de cliënt

"Om te beginnen: wat bedoelen we als we zeggen dat we iets 'samen' doen? Is dit met de cliënt? Het valt me op dat we dat lang niet altijd expliciet benoemen. Hoe ingewikkeld en soms spannend ook, de start vanuit 'samen', dus met de cliënt, is ons fundament. Ieder in zijn eigen rol en met zijn eigen (ervarings) deskundigheid. Om de invloed van cliënten en vertegenwoordigers steviger te verankeren wil ik in 2022 meer aandacht hiervoor:

1. langs formele weg door het versterken van medezeggenschap op locaties;
2. door een vervolg te geven aan het project 'Samensturing';
3. door dit mee te nemen in de organisatie doorontwikkeling en in de kwaliteitscyclus.

Eigen regie versus vakmanschap

Hennies verhaal maakt het spanningsveld zichtbaar tussen eigen regie en deskundigheid van medewerkers. We zien het belang van voorsorteren op wat een cliënt nodig heeft en wat wij kunnen bieden. Wat mij zorgen baart is of wij hier voldoende zicht op hebben. Met scholingen klaarzetten en onder de aandacht brengen zijn we er denk ik niet. Ik wil in 2022:

1. onderzoeken hoe we vraag en aanbod van scholing rond complexe zorgvragen beter op elkaar aan kunnen laten aansluiten;
2. opnieuw bekijken hoe we teams kunnen stimuleren om meer gebruik te maken van deze scholing;
3. opnieuw bekijken wat we (management, teams en ondersteuning) kunnen doen om in te spelen op de veranderende klantvraag.

Ondanks alles een positief resultaat

Gaandeweg het jaar zagen we dat het financieel lastig zou worden. In mei maakten we de keuze om extra formatie in te blijven zetten. Toch hadden we in de zomer ongebruikelijk veel bezettingsproblemen en ging de rek eruit. Alle extra inzet was noodzakelijk. Dat het toch nog gelukt is om flink bij te sturen naar een klein positief resultaat is een compliment waard, omdat we in het najaar ook nog de derde coronagolf kregen.



"DE VERHALEN
MAKEN ME NIEUWS-
GIERIG NAAR
ACHTERLIGGENDE
ERVARINGEN EN
OVERTUIGINGEN"

De kosten voor PNIL (personeel niet in loondienst) waren dit jaar erg hoog. Op sommige plekken vanwege complexe ondersteuningsvragen, op andere plekken om de basisbezetting rond te krijgen. Dat is niet wenselijk. We willen de oplossing vinden in eigen kracht en meer onderlinge samenwerking tussen teams. Inzet van uitzendkrachten voor basisbezetting is een negatieve spiraal. Minder continuïteit betekent minder kwaliteit.

Komende jaren zie ik als opdracht:

1. met de hoogste urgentie blijven werken aan instroom en behoud van medewerkers;
2. verder bouwen aan sterke teams die ook onderling samenwerken.

Borging zelfsturing en integraal management

Ons voornemen voor 2021 was om ons organisatie-model van zelfsturing en integraal management beter te borgen en toekomstbestendig te maken. We hebben daar een start mee gemaakt. We concludeerden dat onze uitgangspunten nog staan als een huis. In een meerjarig programma gaan we door op de ingeslagen weg. We toetsen het steeds aan ons kompas van levensgeluk & werkplezier. Dat is waar het om draait!"

Er met elkaar van leren

Een kwaliteitskrant uitbrengen is één ding, maar waar het echt om gaat is dat we er steeds met elkaar van leren. En dat leren begint door reflectie op de inhoud, met alle partijen aan tafel. Op 11 april is in een online bijeenkomst met de medezeggenschapsraden, de raad van toezicht en het managementteam het gesprek gevoerd over deze kwaliteitskrant. Op de volgende pagina is te lezen wat dit heeft opgeleverd.

Cliëntenraad

"De onderwerpen spreken ons heel erg aan"

We vinden het een mooie, openhartige krant. Er worden zaken besproken die ook onderwerp zijn in vergaderingen van de cliëntenraad. De tekst is goed afgewisseld met plaatjes en cijfers. Een verdieping zou kunnen zijn dat de verhalen in de krant gekoppeld worden aan het lopende beleid van Estinea wat betreft dat onderwerp.

We herkennen de reactie van manager Bas in de casus Verhuizen op pagina 7, namelijk dat in zelfsturende teams zaken soms langer blijven liggen. Hoe verhoudt zich dit tot veiligheid van de client? Ook het verhaal over levensgeluk was herkenbaar en ontroerend. Wat aanspreekt is dat Estinea aangeeft dat goede zorg belangrijk is maar dat ook een leuk leven belangrijk is. En het klopt dat medewerkers druk zijn. Wij merken dat als cliënten ook. Bij het stuk over onvrijwillige zorg vroegen wij ons af: wat maakt dat het voor begeleiders zo

lastig is om de wet uit te voeren? Waar kunnen medewerkers terecht als ze vragen hebben? Wat we mooi vonden was dat medewerkers door de Wzd meer gaan nadenken waarom ze doen wat ze doen. Wij willen de Commissie Onvrijwillige Zorg een keer uitnodigen om hier een toelichting op te geven.

Ondernemingsraad

"Goed dat de kritische kant wat meer aan bod komt"

De krant is herkenbaar, leuk en interessant. De opzet nodigt uit om te lezen. Vooral de casussen spreken aan omdat deze vanuit meerdere kanten worden belicht. Hierdoor komt nu ook de kritische kant naar voren. Het zijn niet alleen maar mooie verhalen maar juist ook eerlijke en realistische verhalen waarin de spanningsvelden worden benoemd.

Hoewel de verhalen vanuit specifieke doelgroepen of situaties worden verteld, zijn ze wel herkenbaar voor teams en van toepassing op alle doelgroepen. De verhalen zijn ook gelinkt aan de speerpunten van Estinea en de kernwaarden.

We hebben een paar kritische punten. Als eerste: hoe zit het met de privacygevoeligheid van informatie bij het plaatsen van een medicatie-app op je telefoon? Een ander punt is dat de OR meer kritische signalen hoort over de e-learning medicatie dan er nu in staan. Verder wordt de rol van de OR in het artikel over roosteren gemist. We hebben

een belangrijke rol gehad in het aanmoedigen van een 'verplichte' roostertraining. Daarnaast zien we dat de verhalen bijna allemaal draaien om (het belang voor) de cliënt. We missen verhalen over ervaringen/belangen van medewerkers. Een laatste punt is dat de vergelijking met de cijfers van voorgaande jaren (trends) wordt gemist, bijvoorbeeld bij het percentage verloop van medewerkers (15,3%). Dat maakt het lastiger om de huidige cijfers goed te kunnen duiden.

Raad van toezicht

"De kwetsbaarheid siert Estinea"

De krant leest echt als een krant: verhalend, aantrekkelijk, goed leesbaar en plezierig. Vorig jaar hebben we als raad van toezicht het signaal gegeven: pas op dat het geen PR-verhaal wordt met alleen positieve verhalen.

We zien nu meer kwetsbaarheid en zelfreflectie. Dat siert Estinea. Het is minder breed maar er zit meer diepgang in. Het was bijzonder om te constateren dat wij ons als raad van toezicht hier wat minder comfortabel bij voelen. Voor ons waren sommige verhalen nieuw. Je weet dat je als toezichthouder niet alle casuïstiek hoeft te kennen en toch voelt het alsof je alles moet weten. Dat schuurt. Wij lezen de krant vanuit vertrouwen, maar leest de buitenwereld dat ook zo? Wat ons

zou helpen is als je als lezer meer wordt meegenomen in de keuzes die zijn gemaakt: dit is het proces geweest en dit zijn de brillen waardoor we gekeken hebben. Iets van een norm of koers zou de lezer helpen. En verder missen we de terugblik. Hoe is het ten opzichte van een jaar geleden? Dan wordt de foto meer film.

COLOFON

Kwaliteitskrant 2021 is een uitgave van Estinea, Herenstraat 21, Aalten. **Vormgeving:** Wat ontwerpers. **Fotografie:** Stan Bouman, John Voermans. **Illustraties:** Suus Kwee. **Tekst:** Estinea en Petra Lubbers. **Copyright** bij de uitgever. Alle rechten voorbehouden. Artikelen delen mag met toestemming van Estinea, communicatie@estinea.nl. Jaaroverzichten met cijfers zijn opvraagbaar. **Tips en ideeën?** Mail naar juliette.vaal@estinea.nl

