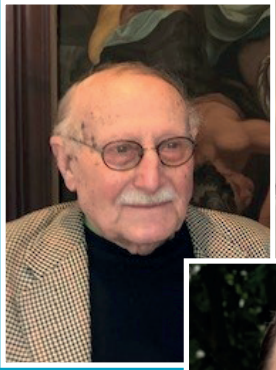
In Harmony

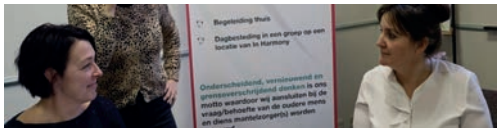
Uw recept voor welzijn en ontzorgen!



In Harmony in beweging...

“BIJ ONS WEET NIEMAND ‘WAT JE HEBT’. JE HEBT HIER GEEN ZIEKTEBEELD. JE BENT JEZELF EN WIJ KIJKEN WAT JE KUNT BETEKENEN”.

Inhoudsopgave

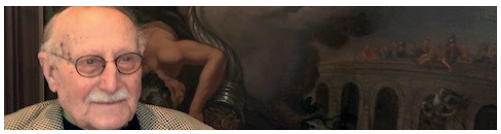
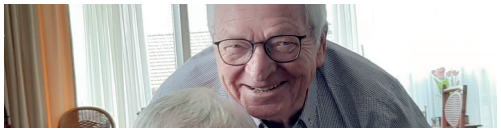
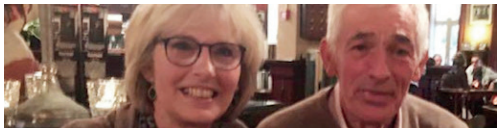


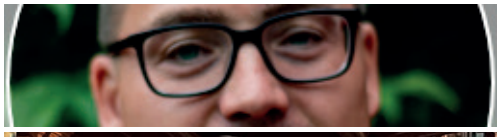
Over In Harmony 4

Charlotte en Edith aan het woord 5

Trots op behoud keurmerk PREZO Care 7

Aan het woord 9



Gast Wiel Frijns 9

Mantelzorger Martin Koekkelkoren 10

Mantelzorger Josette de Bie 11

Gemeente Eijsden Margraten 12

Medewerker Kim Barbier 14

Stagiair Kayleigh Hoofs 15

Ivo Nelissen, St. Jozefschool: 16

Maurice ter Schure, De Kloostertuin 18

Cliëntenraad geprofessionaliseerd 20

Dankwoord 21

Over In Harmony

In Harmony is een dynamische onderneming die (kwetsbare) ouderen en senioren begeleidt die het niet meer lukt om zelfstandig betekenisvolle invulling aan hun dag te geven. De welzijnsorganisatie biedt ook respijtzorg (vervangende mantelzorg) op basis van een pgb-indicatie of op particuliere basis.

Dagelijks verzorgt In Harmony in het Heuvelland, Maastricht en omgeving betekenisvolle dagbesteding en individuele begeleiding voor haar zorgvragers. Zij kunnen zodoende langer thuis in hun vertrouwde omgeving blijven wonen.

In Harmony beschikt over diverse locaties - verspreid in de regio - waar dagbesteding wordt geboden. De gasten worden thuis opgehaald en weer teruggebracht met eigen taxibussen. Deskundige begeleiders organiseren diverse groepsactiviteiten op het gebied van beweging en spel, cultuur, culinair, geheugentraining, kunst en diverse uitjes.

Wij zorgen voor beweging en ontspanning. Ook bieden we bij onze zorgvragers thuis gepaste, betekenisvolle, individuele ondersteuning en welzijn. Wij begeleiden bij dagelijkse taken zoals boodschappen doen, zorgdragen voor de administratie en samen een weekplanning maken. Daarnaast organiseren wij diverse activiteiten voor het welbevinden van onze gasten, zowel binnen als buitenshuis.

In Harmony vindt het belangrijk dat haar gasten midden in de samenleving staan. Samen gaan we de zoektocht aan. Iedere gast en cliënt is aan In Harmony verbonden vanuit een bepaald begeleidingsdoel, dat de basis vormt. Daarnaast is de vraag "Waarvan krijgt onze zorgvrager weer die twinkeling in zijn of haar ogen?" ons uitgangspunt. Elke dag weer streven wij ernaar om onze gasten te laten genieten en zorgen wij ervoor dat zij met veel plezier naar In Harmony komen. Het geluksgevoel teruggeven, dáár gaan wij voor.

Ook mantelzorgers kunnen met hulpvragen bij ons terecht. Niet alleen de zorgvrager maar ook de mantelzorger verdient het immers om in zijn/haar kracht te staan, vinden wij. Met onze ondersteuning ontzorgen wij mantelzorgers in hun dagelijkse taken. In Harmony maakt het verschil door aandacht te hebben voor welzijn vanuit het menselijke perspectief. Het welzijn van onze gast bepaalt wat wij doen.

Charlotte en Edith aan het woord

“Toekomstbestendig door te doen wat we zeggen”

“Net als in 2020 hadden we in 2021 te maken met de uitdagingen die het coronavirus met zich meebracht. Ondanks de beperkingen zijn we blijven denken in kansen en mogelijkheden. Uiteraard is dat alleen mogelijk met een betrokken team. Wij zijn dankbaar voor onze collegiale medewerkers en vrijwilligers én onze samenwerking met mantelzorgers en ketenpartners. In Harmony is klaar voor de toekomst, waarvoor we in 2021 een belangrijke basis hebben gelegd.”

Charlotte en Edith

“Na een intensief WMO-aanbestedingsproces kreeg In Harmony binnen het sociaal domein Maastricht-Heuvelland (gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul) een contract toegekend voor het leveren van groepsbegeleiding (dagbesteding). Dit betekent dat In Harmony vanaf 2022 in deze gemeenten voor een periode van 3 jaar een vaste zorgpartner is voor het bieden van groepsbegeleiding. Een prestatie om trots op te zijn, zeker als je bedenkt dat aan slechts 11 van de 70 ingeschreven aanbieders een contract is toegekend.

De toekenning van dit WMO-contract biedt ons bestaansrecht en daar zijn we blij mee. Als kleinste aanbieder tussen de andere, grotere gecontracteerde partners mogen we stellen dat we een betrouwbare speler blijken te zijn. Onze kracht zit vooral in doen wat we zeggen en niet zeggen wat we doen. Iedere dag weer staan we ervoor om die onderscheidende zorgpartner te blijven.”

Wat is er veranderd?

Sinds 2022 wordt groepsbegeleiding alleen nog via gemeenten vanuit de WMO toegekend aan 11 gecontracteerde partners.

Aanbestedingsproces

"Het was een Europese en dus heel formele aanbesteding. We hadden heel wat huiswerk te doen. Bijvoorbeeld het uitwerken van diverse thema's, zoals resultaatgerichtheid (maximale kwaliteit tegen zo'n laag mogelijke kosten), integraal samenwerken (met andere zorgaanbieders, familie, netwerk, huiskamerprojecten), samenwerking in de wijk en aanpak van digitalisering. Alles moest stipt op tijd worden aangeleverd, zoals het bewijs van voldoende verzekerd te zijn en de jaarrekening. In december ontvingen we de voorlopige gunning. Daarna volgde het technische proces, waaronder het aanleveren van documenten van de belasting, Kamer van Koophandel en ons kwaliteitskeurmerk PREZO Care."

Gast- en mantelzorgtevredenheid

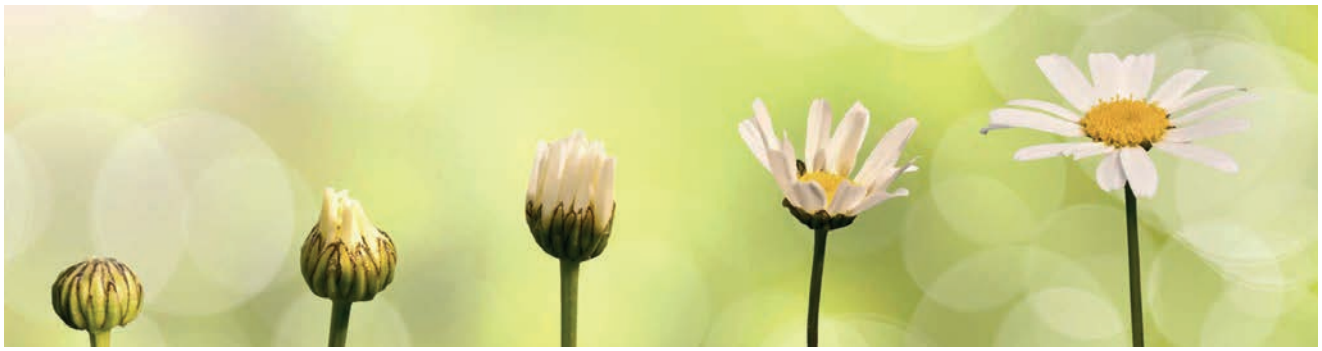
"In het auditrapport van PREZO Care staan waarden van In Harmony als 'kwalitatief hoogwaardig', 'respectvol', 'betrokken', 'persoonlijk', 'betekenisvol' en 'professioneel' omschreven.
Het motto 'Wij geloven in de eigen kracht van mensen' wordt daadwerkelijk ervaren door de gasten van de dagbesteding, de cliënten thuis en de mantelzorgers, die wij bijstaan om hun leven zo goed mogelijk te kunnen inrichten. In Harmony heeft haar groei dan ook te danken aan hoe de gasten/cliënten en hun naasten onze begeleiding ervaren. Steeds meer mensen weten ons te vinden, van WMO-consulenten en casemanagers dementie tot praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen en zelfs andere zorgaanbieders."

Toekomstplannen

"'Harmony' betekent letterlijk samenhang, in balans, evenwichtig. Van hieruit zoeken we elke dag weer met de gast naar het geluksgevoel, waardoor deze zich staande kan houden in zijn of haar persoonlijke situatie. Wij zien nog zo veel nieuwe mogelijkheden om dit te realiseren. Meer netwerken en samenwerken met de andere partners is dan ook een belangrijk speerpunt voor onze toekomst. Dit alles met als doel kwetsbare inwoners en mantelzorgers bij te staan om hun leven zo goed mogelijk in te kunnen richten. Daar staan en gaan we voor!"

Groei- en ontwikkelcijfers 2021 in een notendop

Omschrijving	2020	2021
Aantal cliënten en gasten	88	100
Aantal medewerkers	7,74 FTE	9,11 FTE
Aantal locaties	2	3
Ziekteverzuim	14%	15,12%
Aantal vrijwilligers	4	4
Aantal stagiaires/leerlingen	3	4
Aantal klachten	0	0



Trots op behoud keurmerk PREZO Care

Na een audit werd in oktober 2021 bekend dat In Harmony het keurmerk PREZO Care behoudt. Het toetsen van onze kwaliteit gebeurde aan de hand van verhalen uit onze alledaagse praktijk. Verhalen van gasten, cliënten, hun naasten, zorgprofessionals, vrijwilligers, ondersteuners en bestuurders. Dus iedereen die is betrokken bij onze dienstverlening: het begeleiden van onze gasten om hun dag een betekenisvolle invulling te geven en het thuis coachen van onze cliënten in hun zelfredzaamheid. Victoire Thewessen, ondersteuner in kwaliteit en management, vertelt over het proces van het behalen en behouden van ons keurmerk én het borgen van kwaliteit in onze organisatie.

Victoire, Charlotte en Edith

Wat vind jij van dit kwaliteitsmodel?
"Ik ben erg enthousiast over PREZO Care. Het helpt ons om organisatiebreed te werken met de waarden, regels, dilemma's en risico's die aan de hand van verhalen uit onze alledaagse praktijk naar boven komen. Dat doen we op een cyclische, methodische manier en aan de hand van perspectieven en kwaliteitswijzers. Zo versterken we niet alleen onze kwaliteit van zorg, maar ook ons kwaliteitsbewustzijn."

Waarom juist dit keurmerk?
"Omdat het perfect aansluit bij onze normen en waarden. Wij geloven in de eigen kracht van mensen. Iedere dag weer gaan wij ervoor om ouderen, senioren en mantelzorgers bij te staan om hun leven zo goed mogelijk te kunnen inrichten. Dit kwaliteitsmodel heeft als basis de dialoog met elkaar aan te gaan. Aan de hand van verhalen van betrokkenen geven wij samen invulling aan wat wél nog kan."

Welke zaken zijn in de auditresultaten geconcludeerd die nog niet bekend waren?
"Er is niks uitgekomen wat we nog niet wisten. Het is meer een bevestiging van wat we al wisten. We mogen dus stellen dat we bij In Harmony over een goed zelfinzicht beschikken doordat we continu luisteren en nieuwsgierig zijn. Korte lijnen en grote betrokkenheid zorgen ervoor dat verbeterslagen en aanpassingen snel en adequaat verlopen. Goed communiceren blijft daarbij - zoals op veel plekken - de ultieme uitdaging."

Wat zijn de belangrijkste conclusies vanuit deze kwaliteitsaudit?
"De stijgende lijn in het leren en ontwikkelen van onze medewerkers. Ook het belang van het hierop blijven inzetten én het formaliseren en professionaliseren van dit proces in de organisatie. Toen Charlotte en Edith met In Harmony startten, deden zij veel het liefst zelf. In het kader van het borgen van de kernwaarden was dit van enorm belang. De ontwikkeling van In Harmony neemt echter met zich mee dat medewerkers behoefte hebben aan meer regie en verantwoordelijkheden.

Daarbij is het voor Charlotte en Edith fijn om zaken te kunnen loslaten. Dat is goed voor onze gasten, cliënten én voor In Harmony. Verder werd de professionalisering van onze Cliëntenraad (CR) benoemd; deze is al in gang gezet. In het artikel verderop in dit verslag 'Professionalisering CR' vertelt de secretaris van onze CR over de in 2021 in gang gezette professionalisering."

Hoe geeft In Harmony vorm aan het thema 'Leren en ontwikkelen'?

"Iedere gast en cliënt is aan In Harmony verbonden vanuit een bepaald begeleidingsdoel. We gaan op een steeds meer georganiseerde manier vanuit dat doel werken. In 2021 hebben alle medewerkers de training 'Observeren en rapporteren' gevolgd. Komend jaar gaan we medewerkers koppelen aan gasten en cliënten. Zij worden dan dossiereigenaar en gaan de training 'Methodisch werken' volgen. Hierdoor werken we samen structureel aan de begeleidingsdoelen van onze gasten en cliënten én rapporteren we hierover.

Ook ga ik in 2022 onze vier nieuwe medewerkers interviewen over hun eerste bevindingen bij In Harmony. Naast het bieden van aandacht en een luisterend oor staat hierbij de vraag "Wat gaat goed en wat kunnen we nog beter doen?" centraal. Dit interview staat los van het introductieprogramma van waaruit we nieuwe medewerkers dagelijks bevragen en hen zorgvuldig inwerken. Het borgen van kwaliteit is immers een continu proces waar we dagelijks aandacht aan besteden."

Hoe nu verder?

"Deze audit was de eindaudit van onze eerste driejarige cyclus. We zijn ons alweer aan het voorbereiden op de initiële audit. Deze vindt op ons verzoek eerder plaats, namelijk in het voorjaar in plaats van in de zomer van 2022. De uitgebreide audit zal door meerdere auditoren op verschillende organisatieonderdelen en vanuit verschillende perspectieven worden uitgevoerd. Je kunt hierbij denken aan documentencheck, observaties en interviews. In 2023 en 2024 volgt dan - net als in 2021 - weer een audit door een kernauditor."

Als welk instrument omschrijf jij In Harmony en waarom?

"Hahaha, een hele harmonie met verschillende instrumenten. Hierbij overheerst naar mijn idee de viool; Andre Rieu is er niks bij! Daadkrachtig, innovatief, gefocust, invoelend, samenwerkend, enthousiast. In Harmony staat stevig op het toneel. Dat kan alleen maar als de noten helder zijn, het muziekstuk zuiver is, het samenspel afgestemd is en je erkent dat er soms een valse noot gespeeld kan worden."

prezo care
Keurmerkhouder

"WIJ GELOVEN IN DE EIGEN KRACHT VAN MENSEN. IEDERE DAG WEER GAAN WIJ ERVOOR OM OUDEREN, SENIOREN EN MANTELZORGERS BIJ TE STAAN OM HUN LEVEN ZO GOED MOGELIJK TE KUNNEN INRICHTEN."

Gast Wiel Frijns

"In Harmony heeft mij uit mijn isolement gehaald"

De inmiddels 88-jarige in Vaals wonende heer Wiel Frijns vroeg in 2019 poetshulp bij de gemeente aan. Aan het einde van het aanvraaggesprek merkte de WMO-medewerker op dat ze de indruk had dat hij eenzaam was. Wiel, weduwnaar en alleenstaand, reageerde bevestigend. "Daar maken we een einde aan", was de reactie. Wiel werd geïnformeerd over de diverse mogelijkheden en kwam zo in 2019 in contact met Edith van In Harmony.

Wiel Frijns

Wiel: "Ik wist helemaal niet dat er mogelijkheden waren zoals In Harmony deze aanbiedt. Na haar eerste bezoek bleef Edith mij wekelijks op donderdag bezoeken en we vertelden over vanalles. Ik vond het fijn om te praten. Mijn vrouw is in 2001 overleden dus ik ben al een hele tijd alleen. Tijdens onze gesprekken genoot Edith altijd van een door mij verzorgd lekker, goed belegd broodje met een kop koffie."

In 2021 nodigde Edith hem uit om eens naar de locatie van In Harmony in Mheer te komen. "Die uitnodiging heb ik aangenomen. Eerst ging ik één keer per week en sinds een aantal maanden ga ik twee keer per week: op dinsdag en donderdag", zegt Wiel.

Wiel vindt het er geweldig: "Ze doen heel veel moeite. Ik kan niks negatiefs constateren en zou niet weten wat ze nog beter kunnen doen. Dit heeft mij uit mijn isolatie gehaald. Ik schilder er altijd en ze zeggen dat ik talent heb. Ik heb al twee schilderijen aan medewerkers gegeven."

Wiel leest ook graag boeken en geniet van het lekkere eten dat er wordt gekookt. "Ik vind het gezellig om samen te eten en drinken en ben met alle andere gasten bevriend, alhoewel zij licht dementerend zijn. Hierdoor is het soms moeilijk om te communiceren, maar ik doe het zo goed en zo kwaad als het kan. Bovenal is het fijn om er voor elkaar te zijn. En niet te vergeten: humor is ook heel belangrijk. Die heb ik heel mijn leven al gehad."

Als we Wiel vragen aan welk muziekinstrument hij denkt, als hij aan In Harmony denkt, zegt hij:
"Een orgel, de koningin van de instrumenten. Een orgel maakt prachtige muziek en In Harmony is een mooie fleurige kleur, net als orgelmuziek. Het herinnert me aan vroeger, toen ik vaak naar orgelconcerten ging. Dat zijn mooie herinneringen."

Mantelzorger Martin Koekkelkoren

"In Harmony is een fijne aanvulling voor ons"

Martin Koekkelkoren en zijn vrouw kennen elkaar al 70 jaar en zijn bijna 60 jaar getrouwd. Toen in 2018 na onderzoek bij zijn vrouw dementie werd geconstateerd, was dat een bittere pil. Een periode van tweestrijd brak voor Martin aan. Waar doe je goed aan in zo'n situatie? Inmiddels weet het echtpaar goed met de situatie om te gaan, waarbij In Harmony een fijne aanvulling biedt."

Echtpaar Koekkelkoren

Goede dingen gehoord

Martin: "Wij kennen elkaar door en door en deden altijd ontzettend veel samen. Als je altijd alles met z'n tweetjes hebt gedaan, dan laat je daar niet zomaar iemand tussenkomen. Toch ben ik informatie gaan inwinnen en praten met mensen die in hetzelfde schuitje zaten. Toen werd ik geattendeerd op In Harmony, omdat men daarover goede dingen had gehoord. Zij zouden het welzijn van de cliënten vooropstellen."

Moeilijke beslissing

En zo kwam Martin in gesprek met Edith van In Harmony. "Ik merkte dat het voor mijn vrouw beter was om andere dingen te gaan doen dan de hele dag thuis te zijn. Edith en ik spraken af dat mijn vrouw twee hele dagen per week naar In Harmony zou gaan." Het was een moeilijke maar noodzakelijke beslissing. Al snel bleek dat dat niet werkte; het 's morgens ophalen was te vroeg. Martin: "We besloten de twee hele dagen om te zetten naar twee middagen. Zo kunnen mijn vrouw en ik lekker rustig met z'n tweetjes de dag starten en kan ik haar zelf helpen met douchen en verzorgen."

Gewend

Na een lastig begin is mevrouw Koekkelkoren er goed aan gewend om twee middagen per week naar In Harmony te gaan. Martin: "Ik zie dat mijn vrouw bij In Harmony samen met andere gasten aan tafel zit waar zij het goed mee kan vinden. Ze doen veel voor haar, ze voelt zich daar op haar gemak. Edith en Charlotte houden op de achtergrond alles goed in de gaten. Dat stelt mij gerust. Sinds bijna een jaar gaat het beter dan in het begin. Toen belden ze me nog wel eens omdat mijn vrouw naar huis wilde. Soms was het al goed als ze mijn stem aan telefoon hoorde, maar ik ging er ook vaak naartoe. Slechts één keer kon ik niet anders dan haar mee naar huis nemen."

Zeker ook ruimte voor verbetering

Martin heeft over het algemeen goede ervaringen met de medewerkers van In Harmony. "Mijn vrouw heeft vanwege haar dementie last van stemmingswisselingen. Een paar medewerkers slagen erin om in zo'n situatie het tij met haar te keren; dat vind ik knap." Volgens Martin is er zeker ook ruimte voor verbetering: "Niet alle medewerkers kunnen even

goed met mijn vrouw omgaan en ik vind het jammer dat er redelijk vaak andere medewerkers zijn. Structuur is belangrijk voor mijn vrouw. Ook verschil ik wel eens van mening qua manier van begeleiden, maar als er iets is, kan ik dit altijd met Edith bespreken. Dat vind ik fijn."

Kleinere wereld

De dementie van zijn vrouw betekent dat Martin's wereld kleiner is geworden. Hij was een verwoede tennisser, maar daar is hij door de situatie mee moeten stoppen. Ook is de kennissenkring gekrompen. "Ik sta de hele dag paraat en ben continu bezig met de zorg voor mijn vrouw. Alhoewel ik dat met liefde doe, is het soms ook zwaar. Als zij thuis is, kan ik alleen maar even snel de deur uit om een boodschap te doen."

Respijtzorg

Het zou dus best fijn zijn om er even op uit te kunnen gaan, in een andere omgeving te zijn. Die mogelijkheid biedt respijtzorg. Martin: "Vorig jaar is iemand vanuit In Harmony drie dagen en nachten bij mijn vrouw in huis gekomen zodat ik naar mijn zoon in de Randstad kon gaan. Ik was eerst best ongerust, maar het ging heel goed; het was perfect geregeld. Ze hebben me slechts één keer hoeven te bellen, omdat mijn vrouw m'n stem even wilde horen. Het was voor mij een bevrijding, een uitlaatklep die ik gewoon even nodig had."

Als u In Harmony als een muziekinstrument zou omschrijven, welk zou dat dan zijn? En waarom?

"Een heel orkest dat staat voor het welzijn van haar gasten. Ze mogen wat mij betreft trouwens meer met muziek doen. Mijn vrouw vindt het fijn om te zingen."

Mantelzorger Josette de Bie

"Ik ben heel tevreden en beveel dit echt iedereen aan!"

Josette en Wiel de Bie

Wiel de Bie was pas 69 jaar toen bij hem Alzheimer werd gediagnostiseerd. Op dat moment was hij nog aan het werk in de bouw, waar hij hele huizen bouwde. Voor Wiel en zijn vrouw Josette volgde een proces van accepteren en kijken naar wat wél nog kan. In 2018 kreeg Josette van haar huisartsassistente de tip om eens contact op te nemen met In Harmony. Dat deed zij en sinds december 2018 is Wiel er naar volle tevredenheid te gast.

Hoe vaak is Wiel te gast bij In Harmony?
"In het begin twee dagen per week. Later werden dat drie dagen, toen vier en op dit moment gaat Wiel vijf dagen per week 'werken'."

Hoe vond Wiel het in het begin om naar In Harmony te gaan?
"In het begin was het even moeilijk; hij liep vaker weg. Wiel was een grote, fysiek gezonde, sterke man en nog heel actief; hij had alleen Alzheimer. We gingen toen ook nog regelmatig samen hardlopen dus hij was nog snel ook."

Hoe ervaart Wiel zijn 'werk' nu bij In Harmony?
Hij gaat altijd mee en ik denk dat hij het goed vindt. Ze zijn daar heel actief met Wiel bezig. Ik ben ervan overtuigd dat het zich nuttig voelen, zijn 'werk' bij In Harmony zijn ziekteproces heeft vertraagd. In het begin kon hij natuurlijk meer dan nu. Het activiteitenaanbod wordt continu aangepast aan zijn mogelijkheden en gemoedstoestand. Als Wiel bijvoorbeeld onrustig is, laten ze hem bezemen of gaan ze een stukje met hem wandelen."

Wat is uw ervaring met In Harmony?
Ik ben heel tevreden en beveel dit iedereen aan. Ze zijn erg lief voor de gasten en ondernemen veel. Van wandelen en erop uitgaan met het busje tot samen koffiedrinken en bloemen planten. Zelf zou ik dit nooit allemaal met Wiel kunnen doen. Dagelijks kan ik in de rapportage lezen hoe Wiel zich overdag voelde, of hij onrustig was en wat hij heeft gedaan en gegeten. Als ik ergens mee zit, kan ik direct schakelen met Charlotte of Edith. Zij zijn zeer hulpvaardig en denken goed met mij mee."

Als u In Harmony als een muziekinstrument zou omschrijven, welk zou dat dan zijn? En waarom?
"Ik zie In Harmony niet zozeer als één instrument maar meer als een harmonieus, rustig en vredig geheel. In Harmony verlicht zowel mij als Wiel. Ze nemen mij zorgen uit handen en Wiel heeft het er fijn. Ik ben heel tevreden en beveel dit echt iedereen aan! Dat zeg ik ook vaker bij het Alzheimercafé."

Gemeente Eijsden Margraten

"Op naar strategisch partnerschap"

Wethouder Chris Piatek

Inwoners van de gemeente Eijsden-Margraten kunnen voor ondersteuningsvragen op het gebied van inkomen, wonen en zorg, jeugdhulp en ouderzorg terecht bij het Sociaal Team. Dit team onderzoekt de precieze vraag en ondersteuningsbehoefte, en biedt passende mogelijkheden en oplossingen. In het aanbieden van groepsbegeleiding werkt de gemeente nauw samen met In Harmony. We vragen Chris Piatek (wethouder met onder andere WMO in zijn portefeuille) en Tanja Bytchkova (beleidsadviseur Sociaal domein) naar hun ervaringen met In Harmony.

gemeente eijsden-margraten

Goed contact

Een paar weken nadat Chris in juni 2018 wethouder werd, maakte hij kennis met Edith en Charlotte. Chris: "Dat was vóór corona, toen we elkaar nog daadwerkelijk konden ontmoeten. Een tijdje later heb ik van dichtbij ervaren hoe In Harmony, ondanks de beperkingen van corona, een crisissituatie zeer adequaat oppakte. Dat verdiende een dik compliment! We onderhouden ons contact constructief, al hoop ik dat dit in de toekomst weer fysiek kan. Ik ben een mensenmens en heb minder met de nu helaas noodzakelijke digitale gesprekken."

Mogelijkheden creëren

Corona bracht veel uitdagingen met zich mee. Zo ook op het gebied van de borging van het zorgaanbod in de gemeente. Tanja: "Wij hebben korte lijnen met In Harmony; Edith en Charlotte zijn dan ook meteen bij de start van de coronacrisis met mij in gesprek gegaan. Samen hebben we toegewerkt naar mogelijkheden om de begeleiding van de kwetsbare ouderen op een verantwoorde en veilige manier te blijven aanbieden. Wat me altijd opvalt, en toen dus ook al opviel, is dat In Harmony in kansen denkt. Dat typeert hen." Chris vult aan: "De omstandigheden toen vroegen inderdaad om creativiteit van ons als gemeente én In Harmony als zorgaanbieder. Er was behoefte aan meer locaties om met inachtneming van de coronamaatregelen groepsbegeleiding te bieden. Daar zijn we samen in geslaagd."

Goed voor mantelzorger én cliënt

Tanja: "In Harmony is herkenbaar, overzichtelijk en niet te groot. Dat is hun kracht. Onze samenwerking verloopt soepel. Als er iets is, bellen we even. De lijnen zijn kort en simpel, en zaken worden besproken zoals ze zijn. Hun groepsbegeleiding dient meerdere doelen. Het is een vorm van respijtzorg voor de mantelzorgers, die ontlast worden. Daarnaast biedt dit een zinvolle dagbesteding aan de cliënten."

Stap extra

In Harmony zet van nature nét die stap extra en doet dus meer dan wat contractueel is vastgelegd. Charlotte: "Wij verdiepen ons in zowel de cliënt als de mantelzorger. Met dit totaalbeeld pakken wij ook een signaleringsfunctie richting het Sociaal Team van de gemeente op." Chris: "Dat is voor ons heel belangrijk, want zo kunnen wij snel inspelen op situaties die actie van ons vragen."

Strategisch partnerschap

Door corona zijn initiatieven voor mantelzorgers, als het mantelzorgsalon, vervallen en is daarmee een gemis ontstaan in het bieden van een luisterend oor en advies aan lotgenoten. Edith: "Er valt nog winst te behalen, waarbij wij van betekenis kunnen zijn." Chris: "Eenzaamheid is een hot item. Ik juich het toe om – zodra de situatie rond corona dat weer toelaat – initiatieven te ontplooien die dit tegengaan. Jullie als zorgaanbieder kunnen daar zeer zeker een rol in spelen."

Tanja: "Met regelmaat ervaar ik helaas dat er in het algemeen veel wordt gepraat en weinig gedaan. Ik stel dan ook voor dit te concretiseren door jullie initiatief met ons Sociaal Team op te pakken."

Chris: "Dat kan ook veel sneller nu we sociale zaken weer in eigen beheer hebben. Laten we inderdaad de daad bij het woord voegen, daarvoor hebben wij nu alles in huis."

Droom

En zo ontstaat er een droom… In Harmony organiseert een bijeenkomst voor mantelzorgers. Cliënten en mantelzorgers worden thuis opgehaald door een chauffeur met afstand tot de arbeidsmarkt. De cliën-

ten gaan naar In Harmony voor een betekenisvolle groepsactiviteit. De mantelzorgers gaan naar het huis van de burger, waar zij een programma krijgen aangeboden dat in het teken staat van informeren en verbinden. Het is een geweldige avond die vanwege succes wordt vervolgd. De meeste dromen zijn bedrog… maar in dit geval niet. In ons kwaliteitsverslag van 2022 - dat begin 2023 verschijnt - lees je er alles over.

Hoe nu verder?

Gemeente Eijsden-Margraten en In Harmony blijven structureel met elkaar in gesprek. In Harmony gaat verbindende activiteiten initiëren en deze samen met de gemeente realiseren. Kracht door samenwerking!

Medewerker Kim Barbier

"Ik haal nu energie uit mijn werk"

Kim Barbier (47 jaar) – die de opleiding Medewerker maatschappelijke zorg heeft gevolgd - werkt sinds maart 2021 als medewerker Welzijn en dagbesteding bij In Harmony, vooral op locatie Bie BMR in Mheer. Samen met de collega aandachtverstrekker, stagiairs en vrijwilligers biedt zij op een zo aangenaam mogelijke manier zinvolle daginvulling aan de gasten. Kim - die voorheen bij andere zorgorganisaties werkte - is enthousiast over de manier waarop ze haar rol bij In Harmony mag invullen.

Kim Barbier

Waarin verschilt jouw huidige werk ten opzichte van jouw eerdere werkervaring in de zorg?

"Het meest in het gast gestuurd werken met een programma. Bij In Harmony staan persoonlijke aandacht en de gemoedstoestand van de gasten daadwerkelijk voorop.

We halen bijvoorbeeld met onze eigen bus zelf de gasten thuis op. Wil het ophalen op dat moment bij een bepaalde gast niet lukken, dan gaan we later terug. Soms lukt het dan wél, mooi toch? Persoonlijk krijg ik volop ruimte om een programma te ontwikkelen vanuit de behoeften van de gasten én om mezelf te ontplooien en ontwikkelen in deze manier van werken."

Hoe ervaar jij dit verschil?

"Deze manier van werken is voor mij een openbaring. Ik haal nu energie uit mijn werk en voel me veel beter. De korte lijnen vind ik ook prettig. Doordat ik rechtstreeks onder de bestuurders val, krijg ik snel antwoord op mijn vragen en kan ik eventuele problemen vrijwel direct tackelen."

Hoe stel jij persoonlijke aandacht en de gemoedstoestand van de gasten voorop?
"Door goed te observeren en naar aanleiding daarvan te handelen. Als ik bijvoorbeeld bij binnenkomst bij een gast al een bepaalde spanning zie, ga ik met hem of haar in gesprek. Vaak zie je dat door het bieden van aandacht en een luisterend oor de spanning al wegglijdt. Wanneer ik tussentijds spanning bij iemand observeer, bijvoorbeeld door te veel prikkels, kies ik voor een één-op-één moment buiten de groep. We maken dan samen een ommetje of drinken een kopje koffie. Aandacht geven en terug begeleiden, dat werkt goed."

Hoe verdeel jij jouw aandacht over alle gasten?
"Ik werk op zowel groeps- als op individuele basis. Iedere dag weer creëer ik met alle gasten een individueel moment. De ene keer gaan we met één gast een boodschap doen, de andere keer gaan we met z'n allen toeren, naar een kinderboerderij of een terrasje pikken. Vanuit de interessegebieden van de individuele gasten stel ik dit programma samen. Dit programma bestaat uit bijvoorbeeld koken, sporten, bewegen, houtbewerken, andere creatieve activiteiten, spellen en geheugentraining."

Als je In Harmony als een muziekinstrument zou zien, welk zou dat zijn? En waarom?
"Een harp, want deze heeft zowel diepe als hoge tonen met een mooie echo. Hij klinkt zacht, lieflijk en vertrouwd, precies zoals In Harmony met haar gasten omgaat."

Stagiair Kayleigh Hoofs

"Ik heb veel geleerd op communicatief gebied"

De 22-jarige Kayleigh Hoofs startte in 2020 met haar Hogere Beroepsopleiding Verpleegkundige aan Hogeschool Zuyd in Heerlen. Vanuit haar opleiding kreeg zij in 2021 een stageplek bij In Harmony aangewezen. Wat in eerste instantie een voor Kayleigh niet bepaald uitdagende ervaringsplek leek, bleek in de praktijk heel leerzaam te zijn.

Wat verwachtte jij van je stage bij In Harmony?
"Voordat ik aan de stage begon, vroeg ik me af wat ik als verpleegkundige in opleiding op een dagbesteding moest doen. Persoonlijk had ik nauwelijks vertrouwen in voldoende uitdaging. Ik baalde enorm omdat hier geen verpleegtechnische handelingen worden verricht."

Kayleigh Hoofs

Wat heb je in het begin van jouw stage gedaan?
"Ik heb de gasten ondersteund met activiteiten zoals creativiteit, beweging en samen koken. Met medewerking van één van de gasten ben ik aan mijn schrijfopdracht 'Gezondheidskundige analyse' begonnen. Hierbij moest ik een diagnose, zorgdoelen, zorgresultaten en interventies opstellen."

Wat heb je later nog meer gedaan?
"Vervolgens ben ik met mijn indiceeropdracht gestart. De bedoeling was om bij een nieuwe gast een anamnese te houden en de gewenste zorg bij de dagbesteding te indiceren. Omdat dit qua tijd niet mogelijk was, heb ik deze opdracht met een redelijk nieuwe gast opgepakt. Aan de hand van de anamnese heb ik de diagnose gesteld en zorgdoelen en interventies opgesteld. Verder heb ik door middel van contact met andere zorgdisciplines en contactpersonen van de gasten zorgsituaties in kaart gebracht. Ook ben ik mee op huisbezoek mogen gaan en heb ik zo kunnen meekijken hoe het indiceren van nieuwe gasten en cliënten te werk gaat. Uiteindelijk ben ik zelfs een keer alléén op huisbezoek mogen gaan om de thuissituatie in kaart te brengen."

Hoe heb jij jouw stage bij In Harmony uiteindelijk ervaren?
"Door de verantwoordelijkheden die ik heb gekregen, heb ik meer inzicht in de verpleegkundige taken op een dagbesteding gekregen. Ik heb veel geleerd op communicatief gebied. Niet alleen de communicatie met de gasten, maar ook die met collega's, contactpersonen en andere zorgdisciplines."

Wat neem je mee vanuit jouw stage?
"Ik weet nu hoe belangrijk het voor ouderen is om naar dagbesteding te kunnen gaan. Hoe waardevol het voor hen is om in contact te komen met andere mensen en een fijne, betekenisvolle, daginvulling te hebben."

Als je In Harmony als een muziekinstrument zou zien, welk zou dat zijn? En waarom?
"Een viool, omdat ik het geluid dat dit instrument met slechts een paar snaren creëert, bewonderend vind. Datzelfde geldt voor dagbesteding bij In Harmony, die mantelzorgers hun zorg tijdelijk uit handen neemt en gasten een mooie dag biedt. Zo'n mooie dag, dat zij aan het einde van de dag zeggen dat ze het naar hun zin hebben gehad."

Ivo Nelissen, St. Jozefschool

"Jong en oud kan veel voor elkaar betekenen!"

Sinds een jaar is onze locatie Bie Joep in een van de paviljoens van de St. Jozef school in Cadier en Keer gevestigd. Stichting Alterius verzorgt in deze school onderwijs voor ruim 60 jongeren (12 tot 18 jaar) met ernstig opvoedkundige problemen en/of psychiatrische problematiek. Ivo Nelissen, stagecoördinator en erkend jobcoach bij deze stichting, vertelt over de fijne samenwerking met In Harmony.

Wat betekent jouw functie in de praktijk?
"Ik zoek plekken op die mogelijkheden kunnen bieden om onze jongeren door middel van stages aan de arbeidsmarkt te laten proeven. Uitgangspunten bij deze stages zijn aansluiting bij de interesses van de jongeren én een reëel uitstroomniveau en -perspectief. Uiteindelijk doel is onze jongeren gepaste scholing of duurzame arbeid of dagbesteding aan te bieden."

Ivo Nelissen

Hoe ben je in contact gekomen met In Harmony?
"In mijn zoektocht om in contact te komen met In Harmony bleek dat François Backes al met Charlotte en Edith, bestuurders In Harmony, had gesproken. François is - als coördinator informele zorg, vrijetijd en zeggenschap bij de aan onze school verbonden jeugdzorgorganisatie Via Jeugd - ook altijd op zoek naar mogelijkheden om onze jongeren bezig te houden. Niet lang daarna zijn we met z'n drieën (Charlotte, François en ik) vrijblijvend in gesprek gegaan om samenwerkingsmogelijkheden te verkennen."

Hoe verliep jullie kennismaking?
"Erg goed. Ik voelde meteen een klik en merkte dat Charlotte geen vooroordelen over onze jongeren heeft. In een eerdere baan heeft zij ervaring opgedaan in het binnenhalen van praktijk in de zorg. Ook bleek Charlotte affiniteit te hebben met jongeren, zelfs binnen onze doelgroep. Ik realiseerde me vrijwel direct dat dit een unieke kans was om op ons eigen terrein een samenwerking aan te gaan. Een kans om leerlingen te laten proeven aan de zorg en te laten ervaren of de zorg iets voor hen is."

Hoe zijn jullie gestart met samenwerken?
"Charlotte nodigde me uit om in geval van een potentiële kandidaat meteen te schakelen. Dat vond ik fijn; geen uitwijkende opmerkingen of 'maaren'. Kort na onze kennismaking zijn we met ons eerste stagetraject gestart. Samen met collega's van In Harmony hebben mijn docentcollega's het operationele stuk op de werkvloer opgepakt."

Hoe ervaar je jullie samenwerking?
"Transparant, eerlijk, gemoedelijk, duidelijk en respectvol. Charlotte gaf bijvoorbeeld aan dat 'even een uurtje meelopen' impact heeft op zowel de medewerkers als de gasten. Het begeleiden van een stagiair vergt een extra investering van zorgmedewerkers terwijl zij het al behoorlijk druk hebben. Rekening houdend met het welzijn van de kwetsbare gasten borgen we ook frequente aanwezigheid van onze stagiair. Ik vind het fijn dat we dit zo open kunnen bespreken."

Hoe verloopt de stage?
"Sinds een aantal maanden loopt de 14-jarige Demy stage bij Bie Joep. Bij de start twee dagen per week, vervolgens even tijdelijk één en straks weer twee dagen per week. Het is fijn dat er begrip is voor het tijdelijk minder aanwezig kunnen zijn. Demy mag in deze omgeving zijn wie ze is. Ze hoeft zich niet aan te passen of anders voor te doen. Ik heb begrepen dat ze veel sfeer binnen In Harmony brengt. Als de gasten naar de hoofdlocatie gaan, wordt Demy gevraagd om mee te gaan. Wij brengen haar dan of zij halen haar op."

Wat kan jong en oud voor elkaar betekenen?
"Ik denk dat het goed is voor ouderen om prikkels te ontvangen van jonge, schoolgaande kinderen. Ouderen kunnen daarentegen met hun enorme levenservaring jongeren helpen te relativeren. Ik ben blij dat onze jongeren op hun vertrouwde terrein in een vreemde omgeving hun sociale vaardigheden mogen trainen; contacten maken én onderhouden."

Welke toekomstige samenwerkingskansen zie jij nog meer met In Harmony?
"Ik droom ervan om met onze sportdocenten een soort zeskamp voor jong en oud op te zetten. Ouderen en jongeren samen in beweging brengen. Maar mijn ultieme droom is dat we een stage

kunnen opvolgen met een opleidingstraject voor een jongere, door en bij In Harmony. Een mooie oplossing voor het tekort aan zorgpersoneel én een jongere die duurzaam aan de slag kan. Een win-win situatie dus."

Als je In Harmony als een muziekinstrument zou zien, welk zou dat zijn? En waarom?
"Even denken…. Het moet een instrument zijn dat prettig klinkt. Ik denk een piano, want deze speelt hoge en lage noten. Onze muziekdocent gebruikt ook vaak de piano als eerste instrument omdat je daar het snelst resultaat mee kunt bereiken; erg prettig voor onze jongeren. In Harmony gaat ook binnen de grenzen mee in de leefwereld van onze jongeren. Ze weten goed mee te bewegen in het ritme van onze jongeren, die de ruimte krijgen zelf te bepalen welke noot zij willen intoetsen."

Maurice ter Schure, De Kloostertuin

"Goede basis opgebouwd om in toekomst samen mooie dingen te doen!"

In Klooster Wittem, een imposant kloostercomplex dat stamt uit 1733, is de locatie Bie Gerardus gevestigd. Het klooster - waar samen wordt geleefd en gewerkt - omvat een actieve religieuze gemeenschap met dagelijkse gebedsmomenten en vieringen. In opdracht van de eigenaar verzorgt Maurice ter Schure, manager De Kloostertuin, het beheer en gastheerschap van het klooster. Hij kijkt ernaar uit om in de toekomst samen te werken met In Harmony.

Vertel eens over De Kloostertuin…
"We zijn nog volop in ontwikkeling. In opdracht van de eigenaar exploiteren we het klooster; wij verzorgen het beheer van het gebouw in de breedste zin van het woord. Ook hebben we hier zelf een brasserie, maar deze is nog niet officieel open. Op dit moment kan je bij ons terecht voor onder andere bijeenkomsten en vergaderingen in de bibliotheek, refter (vroegere eetzaal van de paters), brasserie, tuin en buitenkapel. In samenwerking met de paters - die hier wonen - en de vrijwilligers verzorgen wij de ontvangst van de gasten van de rondleidingen in het klooster."

Wanneer ben jij met In Harmony in contact gekomen?
"Toen zij zo'n anderhalf jaar geleden op zoek waren naar een ruimte voor een nieuwe locatie, kwamen Charlotte en Edith bij mij terecht. Naar aanleiding van hun wensen en behoeften heb ik namens de eigenaar van het klooster een ruimte op maat aangeboden. En met succes, want zij huren hun ruimte naar volle tevredenheid. "

Hoe ervaar jij het contact met In Harmony?
"Als heel prettig en warm. We drinken regelmatig een kop koffie en communiceren heel open met elkaar. Door de korte lijnen weten we elkaar goed te vinden."

Wat zijn de toekomstplannen van De Kloostertuin?
"Dat zijn er veel; we zijn in ontwikkeling. Op dit moment treffen we de voorbereidingen om in het voorjaar van 2022 onze brasserie te openen. Daarnaast gaan we verbouwen om 30 zorgwoningen te realiseren en zijn we volop met de tuin bezig. Dat is een behoorlijke klus, want hier is laatste tijd weinig

Maurice ter Schure

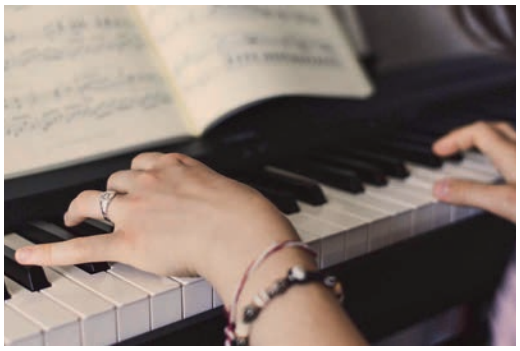
aan gebeurd. We realiseren tevens een plukbloemenveld en een kruiden- en moestuin. Vanuit onze vier bijenkassen in de tuin maken we zelf honing."

Hoe zie jij de samenwerking met In Harmony in de toekomst?

"We hebben een goede basis opgebouwd om in de toekomst samen mooie dingen te doen, samen veel meer op te trekken. Zo kijk ik er bijvoorbeeld naar uit om samen activiteiten in de tuin te ontplooien. De gasten van In Harmony kunnen hier bijvoorbeeld bloemen plukken en in de moestuin en kas werken. We hebben dit nog niet concreet besproken, maar ik weet zeker dat we elkaar in de toekomst hierin gaan vinden."

Als je In Harmony als een muziekinstrument zou zien, welk zou dat zijn? En waarom?

"Dat is een goede vraag! Ik denk als een piano; iedere toets is op zichzelf en uniek. Samen vormen de toetsen een muzikaal geheel. Iedere dag is anders en iedere dag wordt een ander muziekstuk gespeeld."



Cliëntenraad geprofessionaliseerd

De Cliëntenraad (CR) behartigt de algemene belangen van alle cliënten van In Harmony en denkt mee over het beleid. Daarnaast kijkt de CR vanuit cliëntperspectief naar zowel ontwikkelingen bij In Harmony als de landelijke ontwikkelingen. Die laatste betreffen ontwikkelingen in de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), WLZ (Wet Langdurige Zorg) en de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Paul van Oojen, secretaris van de CR, vertelt over de professionaliseringsslag die de CR in 2021 heeft gemaakt.

V.l.n.r. Leon Voragen (lid), Paul van Oojen (secretaris), Carien Magermans (voorzitter), Annemie van Rens (lid) en Tonny Olzheim (lid)

Hoe bent u bij de CR terechtgekomen?
"Mijn vrouw heeft vasculaire dementie en Alzheimer en is 4 dagen per week te gast bij In Harmony. Ik heb 40 jaar bij gemeente Gulpen-Wittem gewerkt - onder meer als lid en voorzitter van de Ondernemingsraad (OR) - en ben inmiddels gepensioneerd. Begin 2021 werd ik benaderd om de CR te versterken en in april heb ik voor het eerst mee vergaderd. Vanuit mijn werkervaring ken ik de Wet op de Ondernemingsraad (WOR) goed. Deze heeft mijns inziens veel raakvlakken met de WMCZ 2018 (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen): de wet die de onderwerpen benoemt waarover de CR advies mag uitbrengen en waarvoor instemming van de CR is vereist."

"DE BESTUURDERS VAN IN HARMONY FOCUSSEN ZICH VOLLEDIG OP DE ZORG VOOR HUN GASTEN. DAT DOEN ZE HEEL ERG GOED."

Welke raakvlakken bedoelt u?
"Een OR bij een gemeente heeft aandacht voor medewerkers en organisatie, wat uiteindelijk ten goede van de burgers komt. Vanuit de CR hebben wij aandacht voor cliënten én de hele organisatie. Dus ook voor de mantelzorgers, medewerkers en alle andere betrokkenen. Uiteindelijk komt dit alles ten goede van de gasten."

Wat viel u in het begin het meest op?
"Dat de bestuurders van In Harmony zich volledig focussen op de zorg voor hun gasten. Dat doen ze heel erg goed. Ze waren echter minder gewend om volgens de WMCZ ook naar de organisatie te kijken. Vanuit mijn rol heb ik daar meer aandacht op gevestigd."

Hoe heeft u de professionalisering ingezet?
"Door structuur aan te brengen en de bestuurders meer bij de CR te betrekken. Ik heb een CR-vergaderschema gemaakt om minimaal één keer per zes weken te vergaderen. Twee weken vóór de CR-vergadering heb ik een agenda-overleg met de bestuurders ingevoerd om bij te praten, agendapunten op te halen en over en weer vragen te stellen en beantwoorden. Aan de hand daarvan stel ik de agenda voor de CR-vergadering op. Charlotte en Edith heb ik gevraagd om tijdens het laatste half uur van de CR-vergadering beschikbaar te zijn om - als daar behoefte aan is - aan te sluiten. Na de vergadering maak ik een verslag. Ik zorg er tevens voor dat alle betrokkenen tijdig het verslag, de agenda en bijbehorende stukken (waaronder de actie- en aandachtspuntenlijst) ontvangen."

Wat hebben jullie nog meer vanuit de CR gedaan?
"Als CR-leden laten we ons vaker zien op alle drie de locaties. We draaien mee om te ervaren hoe alles reilt en zeilt. Naast dat we ons hierdoor beter in de gasten, medewerkers en organisatie kunnen verdiepen, is dit erg gezellig. Eind 2021 hebben we een tipbrief verstuurd naar alle cliënten en hun mantelzorgers. Hierin vroegen we hen onder andere of zij weten dat In Harmony een CR heeft, wat de CR voor hen kan betekenen, wat zij van In Harmony vinden en welke opmerkingen, vragen, tips en tops zij voor de CR hebben."

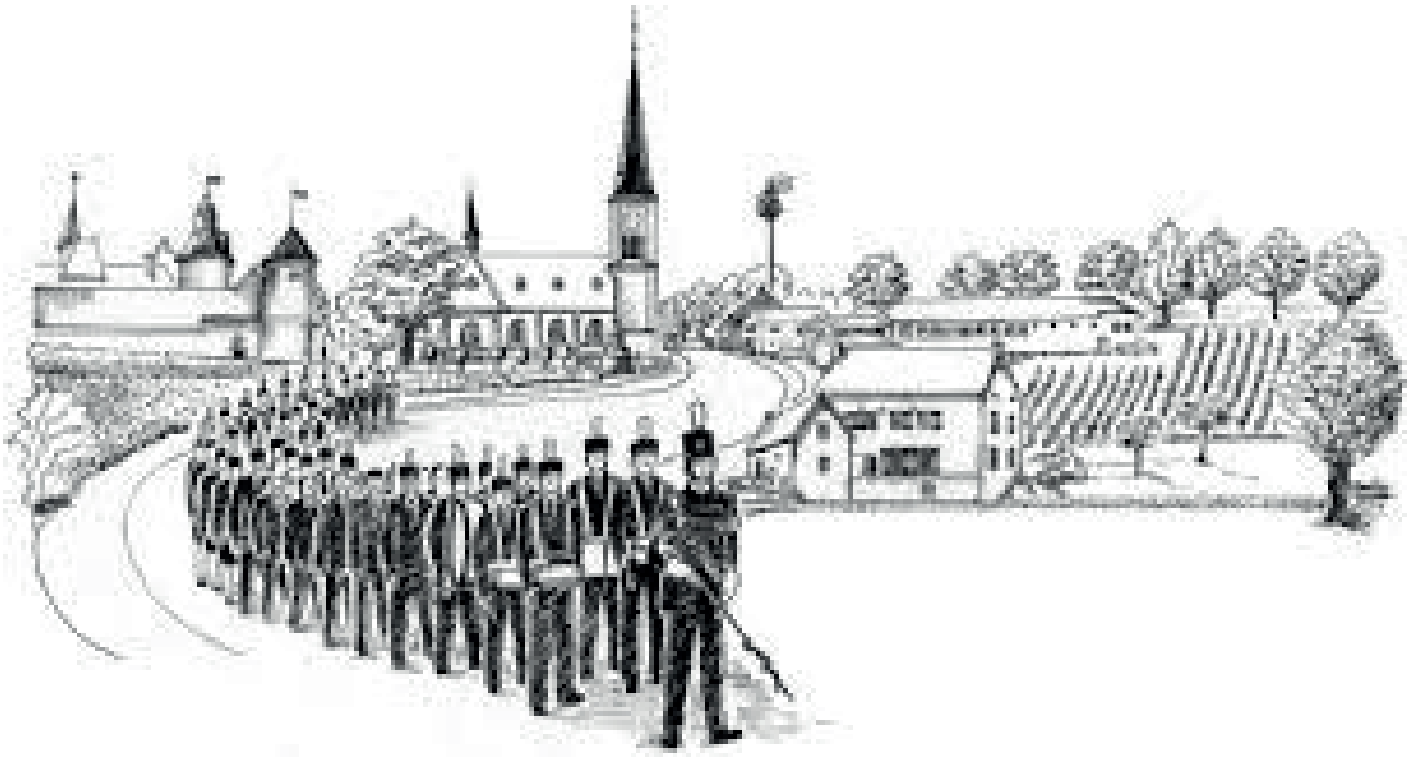
Hoe nu verder in 2022?
"We borgen de in gang gezette professionalisering. Ook gaan we de reacties op de benoemde tipbrief verzamelen en analyseren. De hieruit voortkomende tips geven ons handvatten om onze rol optimaal te blijven vervullen."

Tot slot: als welk instrument zou u In Harmony omschrijven? En waarom?
"Ik kan niet meteen een instrument bedenken. In Harmony is voor mij meer een symfonieorkest, gedirigeerd door de bestuurders, met gasten, mantelzorgers, medewerkers, CR-leden en andere betrokkenen als orkestleden."

Dankwoord

Een groot woord van dank aan onze gasten, cliënten, mantelzorgers, samenwerkingspartners, medewerkers, vrijwilligers en stagiairs! Dankzij hun bijdrage konden wij dit kwaliteitsverslag realiseren en daar zijn wij heel blij mee.

Charlotte en Edith



Harmonie Mheer

In Harmony BV

De Gelimment 1
6261 PH Mheer
contact@inharmonyonline.nl
www.inharmonyonline.nl
Tel.: 06 - 12 20 46 50 of 06 - 21 66 14 14
KvK nr. 70154457

In Harmony
Uw recept voor welzijn en ontzorgen!

Locatie Sportcomplex BMR
De Gelimment 51
6261 PH Mheer
Tel.: 06 - 51 59 26 99

Locatie Bie Joep
Paviljoen Ons Heem
Pater Kustersweg 33
6267 NL Cadier en Keer
Tel.: 06 - 12 60 71 46

Locatie Bie Gerardus
Wittemer Allee 32
6286 AB Wittem
Tel.: 06 - 51 16 12 62