

- **Wonen**
- **met zorg**

Kwaliteitsplan 2021





***Samen de
beste zorg
dichtbij***

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021 van Omring. Namens de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur spreken we de wens uit dat we dit volledige plan kunnen uitvoeren in betere omstandigheden dan het afgelopen jaar. In 2020 werden we geconfronteerd met een van de meest uitdagende periodes in de zorg. De uitbraak van corona ging gepaard met verstrekende gebeurtenissen en maatregelen. De impact voor cliënten, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers was heftig. Vooral de gedwongen – maar ook noodzakelijke – sluiting van de woonzorglocaties voor bezoek was ingrijpend. Zowel de cliëntenraden als de Raad van Bestuur zagen zich geconfronteerd met diepe emoties bij cliënten, familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers. De noodzaak tot sluiting werd door de meesten begrepen, maar leidde soms tot onbegrip en zelfs tot onheuse bejegening richting de zorgmedewerkers. Bij ons handelen bleef en blijft het welbevinden en de veiligheid van onze cliënten en medewerkers centraal staan. Uit evaluatie na de eerste coronagolf bleek dat Omring snel en goed heeft geanticipeerd op de nieuwe omstandigheden. Belangrijke randvoorwaarden – zoals voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen, testmogelijkheden, adequate communicatie naar medewerkers, cliënten en contactpersonen en allerlei andere vormen van ondersteuning – zijn snel gerealiseerd. We kijken terug op een periode waarin cliëntenraden en de Raad van Bestuur nauw hebben samengewerkt om tot de juiste afwegingen te komen. Die verbinding heeft mede geleid tot het vinden van een balans tussen veiligheid voor cliënten en medewerkers enerzijds en kwaliteit van leven anderzijds. Dit is enorm waardevol en biedt een krachtige basis om ook onder heel moeilijke omstandigheden samen de koers te bepalen.

In deze hectische tijd hebben we de aandacht voor kwaliteitsontwikkeling op andere terreinen niet laten verslappen. We zijn blij dat ook die bewegingen doorgaan en zich vertalen in mooie initiatieven voor het komende jaar. De toenemende zorgvraag en de complexiteit daarvan blijft onze aandacht vragen. Met positieve gezondheid als basis zien we kwaliteit in een breed perspectief en hebben we aandacht voor alle aspecten; van kwaliteit van de inhoudelijke zorg en behandeling tot de kwaliteit van (samen) leven. Wij staan midden in de samenleving. Daar willen we in dit kwaliteitsplan ook echt aandacht voor vragen. Steeds meer mensen komen later in hun leven in een fase terecht waarin het minder gaat en vertrouwen dan op ons en op de kracht in hun omgeving. Wij willen het vertrouwen in Omring omarmen door te staan voor kwaliteit op alle terreinen waarmee we hieraan kunnen bijdragen. We spreken ons vertrouwen uit in de samenleving en vragen haar om mee te bouwen aan ‘Samen de beste zorg dichtbij’.

Arie Epskamp
voorzitter Centrale Cliëntenraad

Jolanda Buwalda en Frido Kraanen
Raad van Bestuur

Inhoud

Kwaliteitsplan

2021

Wij zijn Omring	6
Onze 10 klantbeloften in de Wlz	9
Persoons(in)gerichte zorg	10
Een warm welkom voor cliënten	10
Aandacht voor voeding	11
De juiste zorg op de juiste plek	11
Zorg en behandeling door het Advies- en Behandelcentrum (ABC)	12
Multidisciplinair en methodisch werken met RAI	13
Zorginhoudelijke programma's	15
De Zorgzame samenleving	15
Wet zorg en dwang, veiligheid in vrijheid	16
Multidisciplinair werken aan Onbegrepen gedrag	17
Palliatieve zorg en behandeling	18
Optimalisatie samenwerking zorg en behandeling	19
Wonen en Welzijn	21
Dagbesteding	21
Informeel zorg	22
Een fijne dag voor alle bewoners	22
Verzilvering van ZZP door een Volledig of Modulair Pakket Thuis	23
Logeerszorg	23
Inzage in het zorgdossier	24
Bouw en renovatie woonzorglocaties	25

Leren en verbeteren	27
Kwaliteit zichtbaar maken	27
Leren van cliëntervaringen	28
Leren van incidentmeldingen	28
Kennisontwikkeling	28
Leren door audits	29
Samen leren met Zorgbalans en De Zorgcirkel	30
Personeel	31
Duurzaam werkgeverschap	31
Werving en selectie	31
Vitaliteit en verzuim	32
Scholing, leerlingen en stagiaires	33
Vernieuwende leermiddelen	35
Ontzorgen van medewerkers door slimmer werken	36
Medewerkerstevredenheid	38
Transitieprojecten arbeidsmarkt	38
Kwaliteitsbudget	40
Bijlage	43
Verbeterplannen per locatie	43

Wij zijn Omring

‘Samen de beste zorg dichtbij’, dat is de missie van Omring. Onze kernwaarden sluiten hier nauw op aan en geven handvatten voor ons dagelijks handelen. Die kernwaarden zijn:

- Eigen Regie,
- Positief,
- Samen en
- Vindingrijk.

De Raad van Bestuur van Omring heeft deze missie en kernwaarden vertaald naar een strategie voor de komende jaren en kiest daarbij voor een waardengedreven oriëntatie en bestuursstijl. Deze keuze is enerzijds ingegeven door kaders van buitenaf, zoals de wet- en regelgeving en de Zorgbrede Governancecode, en anderzijds op basis van een intern kompas met als basis het Omring Leiderschapsmodel, de principes van positieve gezondheid, Quadruple Aim en de High Performance Organisatie. Samengevat leidt dit tot een aantal pijlers voor de besturingsfilosofie. De besturingsfilosofie berust op:

- het toevoegen van (maatschappelijke) waarde voor cliënten en burgers in Noord-Holland-Noord; zowel op individueel niveau (kwaliteit van zorg en leven) als op systeemniveau (toegankelijke en betaalbare zorg op de juiste plek);
- het vormgeven van goed werkgeverschap en stimuleren van professionele en vakinhoudelijke ontwikkeling en multidisciplinaire (keten) samenwerking;
- het faciliteren en uitdragen van een open, lerende en innovatieve organisatie;
- helder opdrachtgeverschap richting de interne organisatie met een participerende bestuursstijl;
- professionals, teams en leidinggevenden die eigenaarschap tonen voor het eigen handelen, hierop aanspreekbaar zijn en hierover verantwoording afleggen.

- in samen- en in verbinding werken met (maatschappelijke) partners en belanghebbenden, inclusief de Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

Grote ontwikkelingen in 2021

Op het moment dat we dit schrijven, bevinden we ons in een tijd dat corona vat op ons heeft. Dit brengt een onzekere toekomst met zich mee als het gaat om de impact van dit virus op onze gezondheid, de maatschappij en de economie. Tot nu, medio 2020, heeft Omring de crisis goed doorstaan, maar we zijn ook geraakt. We zijn geraakt door de uitbraken van corona, door de lockdown van onze locaties en door alle veranderingen, emoties en dilemma's die hiermee gepaard gingen. De komende periode blijven we terugkijken op deze tijd en zullen we de geleerde lessen meenemen in de toekomst. Wat we in ieder geval geleerd hebben, is dat we als Omring echt in verbinding zijn en veel aankunnen. Daarbij moeten we blijven zoeken naar een gezonde balans. Diepgevoeld is de behoefte ons vooral te richten op waar het echt om gaat, dat goed te doen en alles wat ons daarvan afleidt zo veel mogelijk te beperken.

We verwachten dat 2021, niet alleen vanwege corona, opnieuw een jaar zal zijn met veel onzekerheden waarin eens te meer bakens zullen worden verzet. In maart 2021 zijn er verkiezingen. Dat betekent een nieuw kabinet met een nieuw regeerakkoord. We moeten ernstig rekenen op ingrepen in de langdurige zorg. De voortekenen doen zich al voor in het inkoopbeleid 2021 en hebben daarmee direct al betekenis. Onze contacten met VGZ worden geïntensiveerd. De samenwerking in de alliantie met VGZ levert ons succesvolle interventies op als het gaat om klantwaarde, medewerkerswaarde, doelmatigheid en contractinnovatie. In 2021 zullen de interventies gevalideerd worden en verder worden uitgebouwd.

De meerjarencontractering met de zorgverzekeraar van VGZ zal verder worden uitgebouwd naar de Wlz.

In het krachtenveld van de onvoorspelbare invloed van corona, de stijgende en veranderende vraag, een krappere arbeidsmarkt, nieuwe mogelijkheden en financiële beperkingen, moet Omring relevant blijven voor de burgers en voor de samenleving waarin wij opereren. Dat vraagt om een heldere agenda én een toekomstbestendige organisatie. Hieraan een krachtige en breedgedragen invulling geven is onze strategische opgave!

Transformeren naar een nieuwe horizon

Omring heeft haar strategie vastgelegd in de strategische agenda 2016-2020. Eind 2019 is een herijking van de Omringstrategie ingericht met Expeditie Omring. Hierin vervochten we de strategie met leiderschapontwikkeling. Dit moet resulteren in een geactualiseerde dynamische meerjarenstrategie vanaf 2021. Het traject is vertraagd vanwege de coronacrisis en is in de zomer van 2020 opnieuw opgepakt, met als doel de strategieherijking eind 2020 af te ronden. De Raad van Bestuur ziet 2021 als een 'transformatiejaar'. Eind 2021 zullen we de strategische koers hebben vastgesteld en is de realisatie daarvan ingericht. Deze koers en realisatie zullen voor een belangrijk deel in lijn zijn met de beleidskaders in deze kaderbrief, waarbij we expliciet aandacht willen besteden aan ons organiserend vermogen en onze executiekracht op alle niveaus. We bouwen dus voort op de uitgezette koers en bereiden ons tegelijkertijd voor op de komende jaren. De strategie van de afgelopen jaren heeft onze positie in de keten versterkt en heeft bewezen dat Omring een sleutelrol kan en wil vervullen in de transitie naar een nieuw zorglandschap. Daarbij hebben doelen en resultaten toegevoegde waarde opgeleverd voor onze cliënten en professionals. Bovendien wordt onze organisatie steeds toekomstgericht met een 'persoonsingericht'

dienstenpakket en een sterker ontwikkelvermogen. De komende jaren moeten we verder investeren in het bestendigen van onze verbindende positie in de keten met de belangrijkste stakeholders, zoals ketenpartners en financiers. We gaan vaststellen welke zorgconcepten en organisatiemodellen daar het best bij passen. Belangrijk perspectief daarbij is dat Omring als organisatie waarde toevoegt voor cliënten en professionals, met een organiserend en innovatief vermogen dat hierbij past. Anticiperen op toenemende eigen regie bij burgers, verdere digitalisering en arbeidsmarkt vraagstukken zijn hierbij kritische succesfactoren. Als organisatie zullen we onze eigen muren moeten afbreken om meer interne samenhang te creëren. Zo kunnen we onze cliënten zo optimaal mogelijk ondersteunen, faciliteren we onze professionals op een manier die waarde toevoegt aan hun werk en houden we onze bedrijfsvoering rendabel.

De agenda voor 2021

De kaderbrief 2021 bouwt voor een belangrijk deel voort op de lijnen die in 2020 zijn uitgezet. Met een doorkijk naar de jaren die volgen, ziet de Raad van Bestuur drie onderwerpen die in de kern raken aan het bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waarbij 'slimmer zorgen en slimmer werken' voorop staat. Deze onderwerpen zijn:

Duurzaam werkgeverschap: de huidige arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt houden de zorgvraag niet bij en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van goede zorg. De coronacrisis heeft het werken veranderd en zal leiden tot een nieuwe balans waarbij digitale mogelijkheden

versneld zijn geadopteerd en sneller dan gedacht een blijvende impact hebben op ons werken en manieren waarop we met elkaar en onze omgeving in contact zijn.

Zorg voorkomen en verplaatsen: een belangrijk streven is dat mensen, ook al zijn ze kwetsbaar, zo lang mogelijk gezond en zelfstandig kunnen blijven. De ambitie is verder te bouwen aan het voorkomen en verplaatsen van de zorgvraag door preventie en door slimme (keten)oplossingen te bedenken en in te voeren. Een voorbeeld hiervan is het realiseren van ziekenhuisverplaatste zorg (juiste zorg op de juiste plek). Deze ambitie vraagt dat we nog vindingrijker moeten zijn en ons nog meer moeten inrichten op samenwerking.

Excellent organiseren: in de eerste plaats door het ontwikkelen en in uitvoering nemen van gedegen visie en strategie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie. Hiermee wordt bijgedragen aan het ontzorgen en efficiënt faciliteren van zorgmedewerkers, het versterken van eigen regie bij cliënten en substitutie van zorg. Daarnaast richten we ons op het verder ontwikkelen van visiegestuurd en impactvol leiderschap en het vergroten van onze executiekracht, wat past bij de maatschappelijke opgave om bij te dragen aan toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare gezondheidszorg.

Onze 10 klantbeloften *in* *de Wlz*

- 1 *Cliënten en hun naasten voelen zich gastvrij ontvangen*
- 2 *Cliënten ervaren een zinvolle dagbesteding*
- 3 *Cliënten krijgen passende zorg en ondersteuning*
- 4 *Cliënten ervaren veiligheid in vrijheid*
- 5 *Cliënten zijn tevreden over de zorg*
- 6 *Cliënten maken persoonlijke afspraken over behandeling en welzijn*
- 7 *Naast cliënten zijn familie, vrienden en vrijwilligers vanzelfsprekend partner*
- 8 *Er is voldoende en goed opgeleid personeel*
- 9 *Medewerkers zijn professioneel en werken met plezier*
- 10 *We zijn een lerende organisatie*

Persoons- (in)gerichte zorg

Een warm welkom voor cliënten

Informatievoorziening naar cliënten

Om de juiste zorg op de juiste plek te kunnen bieden is het van essentieel belang dat (potentiële) cliënten goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheden die Omring biedt. We zetten hier allerlei communicatiekanalen voor in – zoals de Omring website – en we stellen informatiemateriaal beschikbaar. Zo krijgen cliënten die bij Omring willen komen wonen een informatiemap met alle gegevens die ze nodig hebben. De inhoud van deze mappen is in 2020 tegen het licht gehouden en komt in 2021 voor alle locaties beschikbaar.

De zorgconsulenten krijgen een steeds belangrijkere rol in het informatieproces. Zij onderhouden regelmatig contact met cliënten die op de wachtlijst staan en zorgen ervoor dat cliënten op een juiste manier geïnformeerd worden over de mogelijkheden die er zijn binnen Omring. Door het klantvolgsysteem dat vorig jaar in gebruik is genomen optimaal te inzetten, krijgen we een goed beeld van (de vraag van) de cliënt en kunnen we beter inspelen op diens wensen en behoeften.

Warme overdracht

De verhuizing van thuis naar een verpleeghuislocatie is ingrijpend. Daarom is het belangrijk dat deze overgang zo soepel mogelijk verloopt. Naast een goede informatievoorziening en de frequente contacten met de zorgconsulenten, vindt Omring het belangrijk dat zorgmedewerkers bij de cliënt thuis komen kijken. Op die manier realiseren we een warme overdracht. Het lukt steeds meer locaties om dit te organiseren en we zien dat het alle betrokkenen zo'n warme overdracht belangrijk vinden.

Kennismakingsspel Kwist't

Een hulpmiddel bij de warme overdracht is het kennismakingsspel Kwist't. Medewerkers kunnen met Kwist't op een speelse en leuke manier informatie verzamelen over de cliënt. Het spel bestaat uit een aantal categorieën. De verzamelde informatie wordt vastgelegd in een kleurrijk album dat handvatten biedt voor het leveren van persoonsgerichte zorg en uitnodigt om verder met de cliënt in gesprek te gaan.

Dit spel is in 2019 geïntroduceerd in de verpleeghuizen, waar alle afdelingen een exemplaar van het spel hebben ontvangen. Het streven in 2021 is om van zo veel mogelijk bewoners een ingevuld album te hebben. In 2021 wil Omring Kwist't ook nadrukkelijker inzetten ter voorkoming van onbegrepen gedrag van bewoners en om cliënten op de wachtlijst voor te bereiden op de verhuizing naar een woonlocatie.

Leuk om te melden in dit verband is dat ook ROC's interesse hebben getoond in het spel. Ze willen het gebruiken ter ondersteuning van de lessen over communicatie en gesprekstechnieken.

'Digital Human' Wendy

De 'Digital Human' is aangedreven door kunstmatige intelligentie (AI), maar kan als een levensecht persoon menselijke gesprekken voeren door te zien, te horen, te begrijpen en te leren. Wendy is, met haar vriendelijke stem en goed herkenbare gezichtsuitdrukkingen, in staat tot menselijke interactie. Ze converseert, communiceert, toont emotie en begrijpt het de context van een gesprek.

In de periode dat Corona hard toesloeg was onze Digital Human Wendy een efficiënte bron van informatie, omdat gesproken tekst beter overkomt dan platte tekst. De pilot met Wendy tijdens

Corona-tijd was voor Omring een eerste stap naar een nieuwe manier van informatievoorziening in de toekomst.

De volgende stap is om ervoor te zorgen dat we Wendy breed kunnen inzetten voor alle zorggerelateerde vragen die mensen voor Omring hebben. Zo kan zij bijvoorbeeld de eerste intake-assessments af gaan nemen, of (medische) vragen slim routeren naar de juiste medewerker. Wendy verwijst naar de privacyregels en vraagt om geen persoonlijke en medische gegevens achter te laten. Mocht iemand dat per ongeluk toch doen, dan worden deze gegevens verwijderd.

Wendy wordt getraind met iedere vraag die haar wordt gesteld en zal daardoor steeds meer ontbrekende antwoorden signaleren. Wendy wil ook graag gezellig kunnen kletsen en zal op den duur bijvoorbeeld gesprekken aangaan over het weer of helpen met het kiezen van iemands favoriete muziek. Ze praat nu al over wat ditjes en datjes, zoals “hoe gaat het?” en “waar kom je vandaan?”. Wendy kan ouderen helpen met de routine van de dag en zal op steeds meer onderwerpen voor mensen thuis een gesprekspartner zijn en zo helpen eenzaamheid te verminderen.

Aandacht voor voeding

Voeding is een van de meest basale levensbehoeften van de mens en een van de belangrijkste onderdelen van de dagbesteding van onze bewoners. Daarom is aandacht voor voeding toegevoegd is als één van de kwaliteitsindicatoren en willen wij als Omring er alles aan doen om voeding op maat aan te bieden. Dit aanbod moet gericht zijn op de specifieke eisen en wensen van onze cliënten en binnen de middelen en mogelijkheden vallen die we per locatie beschikbaar hebben.

Voeding gaat over zorg, welzijn en persoonlijke voorkeur. Het aanbieden van voeding op maat vereist daarom een integrale samenwerking. Zo kunnen we er dagelijks samen voor zorgen dat de maaltijden en tussendoortjes lekker, sfeervol en gezond zijn.

In 2020 hebben we samen met vertegenwoordigers vanuit alle disciplines de ‘visie op voeding’ geschreven, gebaseerd op een aantal drijfveren. Vanaf 2021 zullen we alle zorglocaties evalueren aan de hand van de overeengekomen drijfveren. Op basis van de evaluatie willen we samen met alle disciplines vorm en inhoud geven aan een passende aanpak (per locatie). Naar aanleiding van het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek blijven we de processen en kwaliteit van maaltijden evalueren en bijsturen.

Het uiteindelijke doel is om consistent gezonde voeding aan te bieden en het aanbod continu te optimaliseren op basis van de wensen en voorkeuren van de bewoners. Een goede voedingstoestand en spiermassa is belangrijk voor het behouden van kwaliteit van leven. Goede voeding maakt mensen weerbaarder en zorgt ervoor dat er minder medicatie en/of zorg nodig is.

De juiste zorg op de juiste plek

Door uitvoering van het project Zorglogistiek is er inzicht gekomen in vraag en aanbod over wonen bij Omring. Het nieuwe klantvolgsysteem heeft hierbij enorm geholpen. Het project leverde een aantal verbeterpunten op die in 2020 voortvarend zijn opgepakt.

In mei 2020 is er gestart met een gefaseerde programma-uitrol. De uitrol omvat verschillende projecten die de komende drie jaar worden gerealiseerd binnen Omring. Het doel van de uitrol is drieledig:

- het inrichten van eenduidige processen,
- de juiste cliënt op de juiste plek door te ondersteunen in de klantreis en
- het ontzorgen en efficiënt faciliteren van de zorgmedewerkers.

Operationeel ondersteunen

Een van de verbeterpunten die het project Zorglogistiek opleverde, betrof de inzet van de zorgconsulenten. De locaties bleken behoefte te hebben aan operationele ondersteuning en hier is inmiddels invulling aan gegeven. De zorgconsulent heeft een faciliterende en coördinerende rol op het gebied van vraag en aanbod van de cliënt. Zorgconsulenten vervullen deze rol op locatieniveau en op regionaal niveau. De knelpunten en kansen worden maandelijks besproken in de verschillende regio-MT's en met de zorgdirectie. Hierdoor kan er proactief gehandeld worden richting de locatie en de cliënt.

Wachtlijstbeheer

In juni 2020 startte het project Wachtlijstbeheer. Samen met de locatiemanagers, betrokken zorgmedewerkers en adviseurs zijn diverse procedures en werkprocessen vastgesteld. Na een succesvolle pilot op drie locaties is het project verder uitgerold. De zorgconsulent begeleidt en adviseert de cliënt tijdens de gehele klantreis vanaf het eerste contactmoment totdat de cliënt bij Omring komt wonen. Naast het begeleiden en adviseren van de cliënt, werkt de zorgconsulent ook nauw samen met de betreffende locatie.

Programma Wonen in 2021

Ook in 2021 gaan wij verder met de gefaseerde programma-uitrol die bijdraagt aan de eigen regie van de cliënt en het ontzorgen van het zorgpersoneel. Daarbij hanteren we een flexibele

aanpak waarbij er naar behoefte projecten worden toegevoegd of projecten later in de planning worden opgepakt.

Zorg en behandeling door het Advies- en Behandelcentrum (ABC)

Sinds het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg van 2017 is er geen formeel onderscheid meer tussen de zogenaamde verzorgingshuizen en verpleeghuizen. Daarnaast hebben cliënten met een lichte zorgbehoefte (ZZP 1, 2 en 3) geen toegang meer tot de zogenaamde zorg in natura, geleverd binnen onze intramurale zorglocaties. Het komende jaar zal deze afbouw ook gaan gelden voor de cliënten met een ZZP 4, waarmee er bij de groep die overblijft sprake is van een complexe zorgbehoefte.

Deze groep cliënten vraagt om de specialistische en integrale zorg en behandeling die wij kennen vanuit de verpleeghuiszorg en die is beschreven in het kwaliteitskader. De afgelopen jaren is er daarom gewerkt aan het professionaliseren van de medische dienst en de dienst psychologen. Door deze professionalisering kunnen we al onze cliënten binnen Omring de benodigde specialistische en integrale zorg en behandeling bieden. Zo waarborgen we de kwaliteit van zorg. In de periode van afbouw van de lage ZZP's binnen de locaties kon dit vaak nog met hulp van de al aanwezige huisartsen. Met de doorontwikkeling van het kwaliteitskader, het toenemende aantal cliënten met een complexe zorgvraag en de nieuwe Wet zorg en dwang, leidt dit steeds vaker tot een verzoek van locatie en/of betrokken huisartsen om de totale behandeling integraal over te nemen.

Vanuit het Omring Advies- en Behandelcentrum (ABC) wordt er hard gewerkt om dit waar te

kunnen maken. Wij onderzoeken daarbij altijd of er mogelijkheden zijn om de behandeling gezamenlijk met de huisartsen vorm te geven, maar meestal is een totale overname door de behandeldienst van Omring de enige oplossing. Huisartsen zijn generalisten en niet gespecialiseerd in de, meestal complexe, zorgvraag van onze cliënten. Zij geven aan dit niet meer volgens de geldende kaders en eisen waar te kunnen maken.

Het overnemen van de behandeling door Omring levert de cliënten veel voordelen op. Door te werken vanuit één behandeldossier kunnen de relevante onderdelen direct integraal worden doorgezet naar het zorgdossier en vice versa en is de communicatie tussen zorg en behandeling beter geborgd. Daarbij werkt ook de medicatie via een closed systeem (van voorschrijven tot leveren) wat weer direct in verbinding staat met het behandeldossier. De samenwerking tussen alle behandeldisciplines en zorg is integraal en er is een Omringwerkwijze ontwikkeld in het programma Optimalisatie Behandeling en Zorg.

Multidisciplinair en methodisch werken met RAI

Omring is landelijk één van de koplopers in het gebruik van RAI, een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem. RAI brengt het medisch functioneren, het sociaal functioneren en de voorkeuren van kwetsbare persoon integraal in kaart.

Op elke verpleeghuislocatie van Omring zijn medewerkers inmiddels getraind om met RAI Pyxicare te werken. Medewerkers worden ondersteund om veilige en passende beslissingen te nemen voor de bewoners. De basis vormt een systematische vastlegging van observaties

door verpleegkundigen en verzorgenden. Dankzij slimme algoritmes wordt een overzicht gegeven van iemands zorgzwaarte en belangrijkste gezondheidsrisico's. Evidencebased-suggesties helpen de professionals en cliënten bij het kiezen van passende acties. Het systeem genereert signalen die aandacht verdienen voor zorg- en behandelplannen. Bewoners behouden langer hun zelfredzaamheid en autonomie. Bewoners en familie voelen zich gehoord en het assessmentsysteem biedt ondersteuning bij het persoonsgericht werken.

Nu we zien dat RAI in de verpleeghuissetting zijn vruchten begint af te werpen, gaan we de inzet van de RAI uitbreiden naar de thuiszorg.

RAI in de thuiszorg van Omring

Het wordt steeds duidelijker dat RAI samenwerken tussen verschillende settings bevordert. Kwaliteit van ketenzorg neemt hiermee toe. Dat maakt dat we screeners van RAI gaan testen in de thuiszorg. Zodra we ervaring hebben opgedaan en weten welke screener ons werk en het contact met de cliënten verrijken, is de ambitie om ook RAI in de thuiszorg te implementeren in 2021.

We gaan intra- en extramuraal werken met een pakket dat onze zorginhoudelijke processen ondersteunt en onze kwaliteitscyclus boost. Het systeem moet bruikbaar zijn voor verpleegkundigen zodat ze de juiste indicatie kunnen stellen en moet tegelijkertijd de indicatiestellingen wetenschappelijk onderbouwen.

Als cliënten overgaan van de thuiszorg naar de intramurale zorg, blijven ze in hetzelfde systeem. Dit systeem brengt niet alleen de cliënt goed in beeld, maar ook zijn/haar mantelzorgsysteem. Dit helpt bij het inschatten waarvoor de mantelzorgers eventueel kunnen en willen worden ingezet.

Koppeling van RAI met het ECD

Met de implementatie van ONS (ECD van Nedap) gaat een wens van de gebruikers van RAI in vervulling. Er is namelijk een koppeling ontwikkeld tussen RAI en Nedap, waarmee voor RAI-gebruikers veel administratieve handelingen komen te vervallen. Uitkomsten van RAI worden direct vermeld in Nedap. De medewerker krijgt per aandachtsgebied de vraag of het een plaats moet krijgen in het zorgplan. Dit gaat het methodisch werken met RAI enorm bevorderen op een efficiënte manier.

Wetenschappelijk onderzoek met Amsterdam UMC

Samen met het Amsterdam UMC doen wij wetenschappelijk onderzoek naar het gebruik van RAI. Voor een deel van de bewoners is niet de RAI, maar een vragenlijst ingevuld. De inhoud van de vragenlijst is grotendeels hetzelfde als de vragen die in RAI worden gesteld, maar bij de vragenlijst werd geen gebruik gemaakt van het instrument RAI Pyxicare. Op deze manier onderzoeken we wat de effecten zijn als RAI wel of juist niet wordt gebruikt. Naast het verzamelen van deze kwantitatieve gegevens doen we ook kwalitatief onderzoek naar de ervaringen met RAI, zowel bij medewerkers als bij cliënten. Door de coronacrisis heeft het onderzoek vertraging opgelopen, maar in het voorjaar van 2021 verwachten we de uitkomsten van de studie te kunnen presenteren.

Zorginhoudelijke programma's

De Zorgzame samenleving

Er komt een aantal belangrijke ontwikkelingen op ons af. We krijgen te maken met een stijgende en veranderende zorgvraag, een krappere arbeidsmarkt en financiële beperkingen. Deze ontwikkelingen vormen niet alleen een uitdaging, ze bieden ook een kans om te groeien als organisatie. Wat ons hierin drijft, is het besef dat het tijd is om fundamentele veranderingen door te voeren. Alleen wanneer we dat doen, zullen we in de toekomst samen de beste zorg kunnen blijven leveren.

We zijn allemaal individuen, maar we zijn ook onderdeel van – en mede gevormd door – onze sociale omgeving waarin we het samen moeten doen. Een zorgzame samenleving spreekt dit idee van samenredzaamheid aan. Wij geloven dat goede zorg en een hoge kwaliteit van leven alleen kunnen worden gewaarborgd door een zorggemeenschap. Hierin voelen cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de zorg en werken zij samen in een continue dialoog. Samen met de maatschappelijke organisaties en de buurt vormen zij een leefwerkgemeenschap.

De komende jaren gaan wij op weg naar een zorgzame samenleving. Twee belangrijke doelen zijn het voorkomen en verplaatsen van zorg. Hierbij gaan preventie en welzijnsvraagstukken een steeds grotere rol spelen. Omring wil op drie domeinen belangrijke veranderingen doormaken.

- We gaan actief op zoek naar nieuwe manieren van samenwerken en naar nieuwe partners om dit mee te doen.
- We gaan ons inzetten voor het creëren van innovatieve nieuwe woonvormen en zorgzame buurten.
- We zoeken naar een hernieuwde balans tussen formele en informele zorgverleners.

Netwerkorganisatie

De komende jaren zetten wij in op intensieve samenwerking met verschillende maatschappelijke partners. Wij zoeken actief de verbinding met partijen die gespecialiseerd zijn op domeinen die bijdragen aan een positieve gezondheid. Hierbij werken wij vanuit een 'colour locale'. We gaan vraagstuk- en plaatsgedreven te werk zodat wij behoeftegedreven in plaats van aanbodgedreven zorg kunnen bieden.

Omring wil domeinoverstijgend met het Sociaal Domein blijven samenwerken, met als doel om vroegtijdig te signaleren en meer aandacht te hebben voor preventie. We denken hiermee bij te dragen aan het voorkomen of uitstellen van verhuizing naar het verpleeghuis. Dat is goed voor de cliënten en zal uiteindelijk ook kosten besparen.

Nieuwe woonvormen en zorgzame buurten

Ouderen blijven het liefst zo lang mogelijk thuis wonen. Moeten ze toch verhuizen, dan blijven ze het liefst zo dicht mogelijk bij hun vertrouwde buurt. De toenemende vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt vragen om nieuwe oplossingen. Traditionele zorgconcepten staan onder druk en wij zoeken naar nieuwe vormen van langdurige zorg thuis, in wijken en in buurten. Innovatie, digitalisering en vernieuwende bouwconcepten bieden de mogelijkheid om onze kennis op het gebied van langdurige zorg om te zetten naar toekomstbestendige antwoorden op de stijgende zorgvraag. Daarom gaan wij ons de komende jaren richten op de creatie van nieuwe woonvormen en zorgzame buurten. Bij deze nieuwe woonvormen ligt de nadruk op 'samen wonen' waarin een zekere mate van vrijheid behouden wordt. Door een brede verbinding met de wijk of buurt creëren wij een community waarin ouderen een beroep kunnen doen

op hun sociale netwerk en op elkaar. Wij werken hierbij samen met De Zorgcirkel, onze partner in het lerende netwerk.

Nieuwe balans tussen formele en informele zorg

Bij het herinrichten van het zorglandschap gaan wij op zoek naar een nieuwe balans tussen formele en informele hulpverleners. Deze nieuwe balans willen we creëren door onze informele zorgverleners efficiënter in te zetten en beter te ondersteunen. Het sociale netwerk rondom een cliënt zal zo een veel grotere rol gaan spelen. De zorgprofessional gaat een belangrijke rol vervullen in het faciliteren van dit netwerk en het achterhalen van de vraag achter de vraag.

Wet zorg en dwang, veiligheid in vrijheid

De Wet zorg en dwang is sinds 1 januari 2020 van kracht. Dwang in de zorg moet zo veel mogelijk voorkomen worden. Een goede analyse, multidisciplinaire besluitvorming en het zoeken naar alternatieve vormen van zorg zijn belangrijke onderdelen van dit proces. Wij werken toe naar een zorglandschap waarin alleen nog vrijwillige zorg wordt verleend, tenzij er echt geen andere mogelijkheden zijn. Goede kwaliteit van zorg is zorg die aansluit bij de belevingswereld van de cliënt. Door de levensloop van de cliënt goed te kennen, kunnen wij bij de cliënt passende alternatieven vinden wanneer de cliënt verzet toont tegen de verleende zorg. Hierdoor staan wij garant voor nog betere persoonsgerichte zorg en een verhoging van de kwaliteit van leven van onze cliënten.

Het jaar 2020 was een overgangsjaar waarin de focus in eerste instantie lag op de intramurale

locaties inclusief behandeling. Branchevereniging ActiZ raadt haar leden aan terughoudend te zijn bij de uitvoering van de ambulante Wzd, omdat huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde, verzorgenden en verpleegkundigen twijfels hebben geuit over de uitvoerbaarheid van de Wzd in de thuissituatie.

Binnen Omring is een visie op vrijheid en veiligheid ontwikkeld. Veiligheid krijgt geen voorrang op vrijheid, maar de wensen van de cliënt staan bij het verlenen van zorg centraal. Ook als hier bepaalde risico's aan kleven. Om deze visie binnen Omring een concrete invulling te geven, zijn wij dit jaar begonnen met het implementatietraject.

Beoogde doelen:

- De visie op vrijheid en veiligheid vertalen naar locatieniveau;
- Duidelijkheid krijgen over wie de zorgverantwoordelijke, Wzd-functionaris en extern deskundige zijn en een duidelijke omschrijving opstellen met hun taakomschrijving en de verantwoordelijkheden die daarbij komen kijken;
- Duidelijke richtlijnen bepalen over hoe om te gaan met wilsbekwaamheid/wils(on)bekwaamheid;
- Werkinstructies maken die (waar nodig) toegespitst zijn op de verschillende doelgroepen, denk hierbij aan verschillen tussen PG en Somatiek of intramuraal en extramuraal;
- Aangepaste huisregels opstellen in overeenstemming met de visie op vrijheid en veiligheid;
- Een trainingsprogramma vormgeven, bestaande uit een e-learningmodule, trainingen en intervisiebijeenkomsten zodat zorgmedewerkers bewust en bekwaam zijn in de omgang met onvrijwillige zorg en in staat zijn met innovatieve (persoonsgerichte) alternatieven te komen;

- Een bijeenkomst/programma organiseren, gericht op vrijwilligers, familie, mantelzorgers en horecamedewerkers;
- Werkinstructies opstellen voor zorgmedewerkers zodat onvrijwillige zorg eenvoudig geregistreerd kan worden in het ECD en dit gerapporteerd kan worden aan de IGJ en andere externe stakeholders;
- Ontwikkelen van een instrument om de voortgang, zoals de afbouw van onvrijwillige zorg, te kunnen monitoren zodat dit gerapporteerd kan worden aan interne en externe stakeholders.

Pilots

Op 1 september 2020 zijn wij gestart met drie pilots. De pilots vinden plaats op locatie Nicolaas in Lutjebroek en op locaties de Brink en Buitenveld in Julianadorp. De pilots duren 6 maanden en worden gedraaid om de werkinstructies wat betreft de registratie in het ECD, het trainingsprogramma en het opgestelde beleid te testen in de praktijk. Bewustwording onder zorgmedewerkers en de afbouw van onvrijwillige maatregelen zijn belangrijke onderdelen van de pilots. Vanaf april 2021 zal de verdere implementatie plaatsvinden op de overige locaties van Omring.

Multidisciplinair werken aan Onbegrepen gedrag

Zorgpad onbegrepen gedrag

Binnen Omring streven we naar een eenduidige, gestructureerde en kwalitatief hoge begeleiding voor mensen met onbegrepen gedrag. Hiermee willen we bevorderen dat we vanuit hetzelfde perspectief kijken naar cliënten met onbegrepen gedrag en willen we een eenduidige werkwijze toegankelijk maken. Samen werken we zo aan de beste zorg dichtbij voor onze cliënten.

Omring heeft het zorgprogramma onbegrepen gedrag ontwikkeld. Dit zorgprogramma is een beleidsstuk waarin we hebben omschreven hoe we binnen Omring om willen gaan met onbegrepen gedrag.

Omring implementeert het zorgprogramma onbegrepen gedrag aan de hand van een organisch zorgpad. Het Zorgpad onbegrepen gedrag is een 9-stappenmodel waarin multidisciplinair werken centraal staat en de focus op onbegrepen gedrag wordt verlegd van handelen vanuit escalatie naar handelen vanuit preventie.

Tussen april 2019 en september 2020 is op 6 locaties het Zorgpad onbegrepen gedrag geïmplementeerd: De Schakel, Snijderveld, Den Koogh, Buitenveld, De Zeester en Lindendael.

Vanwege corona moest het project in Nicolaas en Hoge Hop worden onderbroken. De trajecten zijn in augustus 2020 weer opgepakt en zijn in het 4e kwartaal 2020 afgerond.

Webinar aandachtsfunctionarissen

In september 2020 vond de eerste webinar plaats voor aandachtsfunctionarissen onbegrepen gedrag.

Boekje en zakkaartje onbegrepen gedrag

In september 2020 zijn de boekjes en de zakkaartjes gedrukt en gedeeld met de locaties waar wordt gewerkt met het zorgpad. Het boekje geeft een uitgebreide omschrijving van de te doorlopen stappen van het zorgpad, ondersteund met casuïstiek. Het zakkaartje is een korte samenvatting van de te doorlopen stappen.

Audits

Op de locaties waar de implementatie is afgerond, staat een auditdag gepland. Deze audit vindt 6 maanden na de afronding van de projectfase plaats. De auditoren beoordelen of de geïmplementeerde

werkwijze stand heeft gehouden. Het auditrapport wordt gebruikt om te bepalen wat er nodig is om het zorgpad onbegrepen gedrag nog beter te kunnen volgen. Locaties die een voldoende scoren, ontvangen een keurmerk. Jaarlijks vindt er een vervolgaudit plaats.

Interventieafdeling in de Hoge Hop

De interventieafdeling is onderdeel van verpleeghuis de Hoge Hop in Hoorn. Deze afdeling biedt specialistische zorg aan mensen met onbegrepen en ontremd gedrag in combinatie met een cognitieve stoornis en/of een psychiatrische aandoening. Deze afdeling biedt plek aan 10 cliënten die 24/7 opgenomen kunnen worden vanwege een crisissituatie. Cliënten kunnen intern en extern worden aangemeld. Dit gebeurt via het Triage team.

De interventieafdeling heeft een belangrijke regionale functie. Het behandelen en stabiliseren van complex gedrag is de hoogste prioriteit van de afdeling. Het in kaart brengen van het gedrag (observatie en diagnostiek) en het daarop afstemmen van de interventies staan op de voorgrond. De behandelmethodes variëren van niet medicamenteuze tot medicamenteuze interventies.

De afdeling neemt cliënten tijdelijk op. Het verblijf duurt maximaal 3 maanden. Als het gedrag voldoende in kaart is gebracht en gestabiliseerd is, plaatst de afdeling de cliënt over naar een reguliere, passende woonplek.

We hebben een vast expertiseteam van verpleegkundigen en verzorgenden (IG). Zij leveren professionele zorg en welzijn. Daarnaast wordt vanuit de interventieafdeling het MET (mobile expertise team) ingezet. Het MET bestaat uit een specialist ouderenzorg (SO), een psycholoog en een teamcoach van de interventieafdeling.

Vrijwilligers en mantelzorgers zijn onmisbare voor ons team. Zij helpen en ondersteunen onze bewoners. De activiteitenbegeleiders en welzijnswerkers (toekomst) zorgen voor een gevarieerd activiteiten aanbod. De facilitair medewerkers (receptie, keuken, huishouding, technische dienst en linnen) leveren het aanbod van onze services.

Het interventieteam werkt goed samen. Dat doen we onderling, met andere locaties en teams (het ABC, thuiszorg, triageteam) en met externe aanbieders (zoals Geriant en het ziekenhuis). De samenwerking met het ABC verloopt uitstekend. Dankzij de aanwezigheid van de SO, psycholoog, maatschappelijk werkster, fysiotherapeut, logopedist, diëtist en ergotherapeut kunnen we per cliënt direct een behandelplan maken.

De externe samenwerking tussen Omring en Geriant is goed ontwikkeld en er is sprake van (dagelijks) overleg. Hiernaast is er sprake van goede samenwerking met andere aanbieders in regio West en de gemeente Hoorn.

Palliatieve zorg en behandeling

Omring wil excellente palliatieve zorg bieden. De vele initiatieven die al zijn genomen hebben waardevolle ervaringen opgeleverd. Deze ervaringen hebben we gebundeld tot een gefundeerd programma. Vanuit een eenduidige visie op palliatieve zorg onderzochten we wat zorgmedewerkers nodig hebben om tot excellente zorg te komen. Er is bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de gespreksvoering met de cliënt en diens naasten en naar goede symptoombestrijding. Het onderzoek vond plaats vanuit verschillende invalshoeken.

- **Wetenschappelijk:** We onderzochten hoe het is gesteld met de palliatieve zorg van woonlocaties

in Europa en welke barrières zorgverleners ondervinden in het uitvoeren van hun werk. Uit onder andere literatuuronderzoek blijkt PACE een goed middel om medewerkers te ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit van palliatieve zorg.

- **Scholingen:** Alle aandachtsfunctionarissen van de thuiszorg hebben een basiscursus palliatieve zorg gevolgd. Twee in palliatieve zorg gespecialiseerde verpleegkundigen van Omring hebben deze Amsterdam-UMC-cursus in company gegeven.
- **Ervaringen:** De ervaringen van de pilot op de Berkenhof zijn meegenomen in het opstellen van een gefundeerd programma. Ervaringen die de thuiszorgmedewerkers deelden tijdens de basiscursus palliatieve zorg, zowel good practices als verbetermogelijkheden, zijn verzameld en zijn meegenomen naar de intramurale setting.

Met de uitkomsten van het onderzoek is een goed onderbouwd scholingsprogramma ontworpen dat op maat te maken is per locatie of team. We onderzoeken nog in welke mate de thuiszorg en woonlocaties met elkaar kunnen optrekken binnen het scholingsprogramma. Dit doen we door het vormen van kenniscirkels. Speerpunten voor het scholingsprogramma zijn:

1. Gespreksvaardigheden ten aanzien van de laatste levensfase
2. Symptoommanagement
3. Interdisciplinaire samenwerking
4. Meetinstrumenten (RAI)
5. Markeringsmomenten
6. Reflectie

Het expertteam palliatieve zorg, met vertegenwoordigers uit alle gelederen van Omring, is beschikbaar voor consultatie bij complexe casuïstiek. Deze groep onderhoudt

ook de contacten met de regionale en landelijke netwerken (zoals Netwerk Palliatieve Zorg). Een vertegenwoordiger uit het expertteam is betrokken bij het lerend netwerk met De Zorgcirkel en Zorgbalans.

Omring participeert in het project 'Palli Support'. Dit project is een samenwerking tussen het Dijklanderziekenhuis en alle locaties waar palliatieve zorg wordt geboden (thuis, hospice en woonzorglocaties).

In 2021 zullen de eerste locaties volgens een maatwerkprogramma geschoold worden op het gebied van palliatieve zorg. Bij de uitrol van het project palliatieve zorg wordt nauw samengewerkt met het project onbegrepen gedrag. Hierin is veel overlap te vinden. De lessons learned van het project onbegrepen gedrag worden gebruikt bij de uitrol van het project palliatieve zorg.

Optimalisatie samenwerking zorg en behandeling

Dit programma loopt sinds 2019 en begint duidelijk zijn vruchten af te werpen. We zien een steeds betere multidisciplinaire samenwerking tussen de zorgprofessionals en de behandelaren.

2019

De kwaliteitsbehandelaren zijn geschoold en hebben hun taak ten aanzien van het project 'optimale behandeling' vormgegeven. De behandelaren zijn gestart op hun eigen afdeling in de locatie en gaandeweg het jaar hebben we opgedane ervaringen vertaald naar verbeteringen of maatwerk. Optimale behandeling staat voor een optimale inzet van behandeling in de locaties van Wonen met zorg en beoogt een integrale samenwerking tussen zorg en ABC.

In het najaar is er een tweede groep geschoold. De scholing werd intern georganiseerd en combineerde de inhoud van optimale behandeling met het SENS-programma van Omring. Naast kwaliteitsbehandelaren namen deze keer ook kwaliteitsverpleegkundigen deel. Deze samenstelling verrijkte het programma. Er werden verbindingen gelegd en inzichten uitgewisseld.

Er zijn beleidsmiddagen voor kwaliteitsbehandelaren, kwaliteitsverpleegkundigen, directie zorg en directie ABC georganiseerd. Deze middagen waren bedoeld om kennis te maken, verbinding te leggen en de integrale samenwerking te bevorderen. Gezamenlijk wordt de inhoud van dit project nader vormgegeven. Ervaringen, evaluaties en ontwikkelingen in de langdurige zorg worden vertaald naar concrete activiteiten die de kwaliteit van zorg en behandeling vergroten en borgen. Sinds de beleidsmiddagen zijn er sterke duo's ontstaan op de locaties ten aanzien van de kwaliteit van zorg en behandeling. De kwaliteitsbehandelaar en kwaliteitsverpleegkundige trekken samen op en vormen met de locatiemanager en arts een team dat de voortgang monitort van de samenwerking, kwaliteit en optimalisatie van de gezamenlijke processen.

Er zijn multidisciplinaire, regionale en centrale overlegstructuren ingericht voor het team om de voortgang te monitoren en ervaringen uit te wisselen.

2020

De inhoud van het project, de basis-SLA, is herijkt en bijgesteld met alle stakeholders. Ervaringen en evaluaties van gebruikers zijn hierin leidend.

De complexiteit binnen dit project is de borging op locaties. Wisseling van een manager, arts, kwaliteitsverpleegkundige of kwaliteitsbehandelaar veroorzaakt regelmatig een 'gat', met stilstand of

zelfs terugval als gevolg. Daarnaast hebben niet alle locaties een kwaliteitsverpleegkundige of kwaliteitsbehandelaar. Dit houdt concreet in dat dit project nog niet overal volledig is gestart.

Tijdens de lockdown zijn behandelaars op andere manieren en/of afdelingen ingezet. Ook dit heeft op verschillende afdelingen voor stilstand gezorgd. Aansluitend op de lockdown volgde de zomerperiode met minder bezetting. In het najaar pakten de behandelaars hun taak weer op.

2021

De doorontwikkeling van de integrale samenwerking en het scholingsprogramma staan op de agenda. In 2021 gaan we door met het uitbreiden en/of borgen op alle locaties van Wonen met zorg. Daarnaast zullen we starten op de locaties zonder behandeling. Momenteel draait er al een pilot op twee locaties met indicaties zonder behandeling.

Wonen en Welzijn

Dagbesteding

Als er één ding duidelijk is, dan is het dat zinvolle dagbesteding belangrijk is voor mensen met dementie of een somatische zorgvraag en voor hun mantelzorgers. Een zinvolle dagbesteding draagt rechtstreeks bij aan kwaliteit van leven, op voorwaarde dat de persoon en zijn of haar behoeften centraal staan. De uitgangspunten zijn de eigen regie en wat mensen nog wél kunnen. De hulp en begeleiding wordt bij goede dagbesteding op de persoon afgestemd.

Naast de fysieke en geestelijke gezondheid bestaat er ook sociale gezondheid. Sociale factoren die invloed hebben op de gezondheid zijn bijvoorbeeld zelfredzaamheid, het bijdragen aan de samenleving door (vrijwilligers)werk of deelname aan sociale activiteiten. Zinvolle dagbesteding is daarmee niet altijd gebonden aan een aanbod of vaste plek. Ze kan ook vorm krijgen door het ondernemen van activiteiten met mensen uit het sociale netwerk.

Zinvolle dagbesteding moet ten minste aan twee randvoorwaarden voldoen: het is een plek waar je je thuis en veilig voelt. Dagbesteding draagt bij aan:

- Het bieden van structuur
- Behoud van vaardigheden en/of vertraging van verdere achteruitgang
- Beperking van de ervaring van eenzaamheid en/of sociaal isolement
- Ontlasten van de mantelzorger in zorgtaken

Omring biedt dagbesteding aan alle kwetsbare burgers, ongeacht of de burger zorg ontvangt vanuit Omring of beschikt over een indicatie. Wij sluiten aan bij de behoeften en mogelijkheden van onze cliënten door persoonsgerichte ondersteuning. Bij de organisatie van dagbesteding werkt Omring samen met betrokken sociale partijen.

Ambitie

We hebben vijf hoofdambities vastgesteld voor de inzet van dagbesteding voor zelfstandig wonende cliënten. Deze ambities vormen de leidraad voor de invulling en organisatie van de dagbesteding:

- Kwalitatief hoogwaardige dagbesteding
- Optimaal en efficiënt georganiseerd
- Voorkeurspositie bij relevante betrokkenen
- Minimaal 200 extramurale cliënten maken gebruik van de dagbesteding
- Dagbesteding is financieel rendabel

Uitgangspunten en kenmerken

Omring dagbesteding:

- is gericht op de wensen en behoeften van de individuele cliënt door het aanbieden van arrangementen
- is gericht op de mogelijkheden en krachten van de cliënt
- is gericht op het activeren, socialiseren en motiveren van de cliënt
- maakt gebruik van vrijwilligers en het netwerk van de cliënt
- vindt plaats op locaties van Omring waar altijd een behandelaar op de achtergrond aanwezig is
- maakt gebruik van innovatieve technologieën zoals iPads en tovertafels
- wordt gegeven in open ruimtes waarbij de inloop laagdrempelig is
- werkt samen met sociale partijen uit de omgeving om het aanbod van activiteiten te vergroten

Informele zorg

Vrijwilligers en mantelzorgers

Alleen samen met mantelzorgers en vrijwilligers kunnen wij onze bewoners goed ondersteunen en verzorgen. Omring kan gelukkig rekenen op een groot aantal vrijwilligers die dagelijks op allerlei gebied de cliënt en de zorgprofessionals ondersteunen. Dat gaat van samen een kopje koffie drinken en een spelletje spelen tot het begeleiden van bewoners naar een activiteit binnen of buiten de locatie. Er is steeds meer aandacht voor de juiste matching van de vrijwilliger met de (individuele) cliënt en vrijwilligers krijgen scholing aangeboden. We merken dat sommige vrijwilligers bang zijn om te komen vanwege de coronapandemie. Dat is natuurlijk heel begrijpelijk, gezien de vaak ook gevorderde leeftijd van de vrijwilligers zelf. Wij proberen zo goed mogelijk met hen in gesprek te blijven om voor iedereen een passende oplossing te kunnen vinden. De aangestelde vrijwilligerscoördinatoren spelen hier een belangrijke rol in.

Lotgenotencontact

Als je naaste naar een verpleeghuis verhuist, is dat voor veel mantelzorgers een moeilijke tijd. Wij merken dat het belangrijk is om mantelzorgers ook in deze periode goed te blijven begeleiden. Vanuit de ondervindingen die Alzheimer Nederland heeft met gespreksgroepen voor familieleden van thuiswonende mensen met dementie, blijkt dat er veel behoefte is aan het gezamenlijk praten over zorgen, problemen en ervaringen. We willen daarom met een pilot in de Hoge Hop onderzoeken of er behoefte is aan een dergelijke gespreksgroep. Mocht uit deze pilot naar voren komen dat deze behoefte bestaat, dan zullen soortgelijke gespreksgroepen mogelijk verder binnen Omring uitgerold worden.

Een fijne dag voor alle bewoners

Bezoekregeling

Bezoek krijgen van je familie, bekenden en vrienden is voor iedereen belangrijk. Dat geldt ook voor onze cliënten. De periode dat het vanwege corona niet mogelijk was om bezoek te ontvangen, was voor velen een heel moeilijke tijd. Tegen de verwachting in bleek het bezoekverbod voor sommige bewoners ook positieve effecten met zich mee te brengen. We merkten dat er meer rust was op de huiskamers, dat het activiteitenprogramma niet zo vol was en meer werd afgestemd op de individuele cliënt. Ook maakten meer bewoners gebruik van de alternatieve mogelijkheden van ontmoeting, bijvoorbeeld door beeldbellen of in de 'praatkeet'. Deze bevindingen worden ondersteund door de resultaten uit het onderzoek van het Amsterdam UMC dat kortgeleden is afgerond. Hoogleraar Hein van Hout (waarmee wij ook samenwerken in ons eigen RAI-onderzoek), analyseerde gegevens uit de RAI. Hieruit blijkt dat het gevoel van eenzaamheid onder ouderen weliswaar iets toenam, maar niet significant. Het aantal conflicten daalde wel, evenals het gebruik van slaapmedicatie. Daarnaast rapporteerde het personeel geen slechtere stemming onder de bewoners, en geen verminderde cognitie. Ook hadden zij vaker contact met familieleden dan voorheen: weliswaar niet in levenden lijve, maar bijvoorbeeld via beeldbellen.

Wij gebruiken onze eigen ervaringen en de conclusies uit dit onderzoek om onze bezoeksafspraken nog eens tegen het licht te houden en wellicht anders vorm te geven. Soms is het bijvoorbeeld beter om vaker kort, dan één keer in de week lang langs te komen, of is het rustiger om bezoek op de eigen kamer plaats te laten vinden in plaats van in de huiskamer.

Extra middelen voor zinvolle dagbesteding

De extra middelen Waardigheid en Trots zijn sinds 1 januari 2020 toegevoegd aan de tarieven en hoeven niet meer apart verantwoord te worden. De afgelopen jaren heeft de inzet van deze middelen tot prachtige initiatieven geleid. Hierbij vervulden de lokale cliëntenraden een sleutelrol, waardoor ze meer betrokken raakten bij hun locaties. Het geld voor zinvolle dagbesteding wordt namelijk direct ter beschikking gesteld aan de locaties. De cliëntenraden maken samen met cliënten, medewerkers en locatiemanagers een plan om deze gelden te besteden aan een fijne, zinvolle dag voor de bewoners, aansluitend op de (individuele) wensen van de cliënten. Deze lijn zetten we komend jaar voort.

Verzilvering van ZZZP door een Volledig of Modulair Pakket Thuis

Ontgroening en (dubbele) vergrijzing maken langer thuis blijven wonen noodzakelijk. Gelukkig sluit dit aan bij de wens van veel mensen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Door deze twee trends krijgen we in de thuissituatie vaker te maken met cliënten die levenslang een intensieve zorgvraag hebben. De cliënt kan ervoor kiezen om de zorg vanuit de Wlz thuis te ontvangen. In de thuissituatie zijn de volgende leveringsvormen mogelijk: MPT, VPT en PGB. Met de cliënt wordt besproken wat in de thuissituatie een passende leveringsvorm is.

Daarbij kijken we ook welke zorg door de zorgaanbieder wordt geleverd en welke zorg de mantelzorger en/of vrijwilligers kunnen bieden. Onder een VPT/MPT kan naast de reguliere verpleging en verzorging bijvoorbeeld ook hulp bij het huishouden, maaltijden, dagbesteding en ambulante begeleiding vallen.

De zorg binnen het MPT/VPT wordt ingezet vanuit de visie op Positieve Gezondheid. We versterken de eigen kracht en het informele netwerk van de cliënt, waarbij we zinnige zorg bieden. De cliënten worden naast de inzet van zorg gestimuleerd om gebruik te maken van hulpmiddelen en de inzet van vrijwilligers/mantelzorg waar mogelijk. Innovaties worden gestimuleerd, bijvoorbeeld de inzet van ambulante begeleiding door een praktische ondersteuner voor welzijnsactiviteiten thuis. De inzet van welzijn kan de inzet van professionele zorg voorkomen of verminderen. Ondersteuning in de regievoering is regelmatig aan de orde. Wijkverpleegkundigen werken vanuit hun spilfunctie in de eerste lijn en zetten in op ketensamenwerking.

Omring levert Wlz-zorg thuis in de wijk, maar ook in het verpleeghuis of op geclusterde locaties. Op deze geclusterde locaties, zoals een woonzorglocatie of een aanleunwoning, worden indicaties verzilverd via een VPT. De zorg in aanleunwoningen wordt steeds vaker geleverd door thuiszorgmedewerkers.

We zien het aantal cliënten dat kiest voor een VPT fors toenemen. We verwachten dat door deze toename de instroom voor de intramurale setting (ZZP) afgeremd zal worden. Door de autonome groei van het aantal cliënten en de toegenomen complexiteit zal de druk op de intramurale locaties (ZZP) toch groot blijven.

Logeerszorg

Kwetsbare burgers blijven steeds langer thuis wonen, maar soms gaat het thuis even niet meer of heeft de mantelzorger behoefte aan een rustmoment. Daarom is het belangrijk dat er voldoende mogelijkheden zijn om kortdurend verblijf aan te bieden. Omring biedt deze dienst, maar wil dit beter onder de aandacht brengen bij cliënten. Bovendien willen we deze dienst eenvoudiger toegankelijk maken.

Respijtzorg en particuliere logeerszorg worden op dit moment binnen Omring per locatie en naar eigen inzicht ingevuld. De ene locatie gebruikt alleen de kamers die niet in te zetten zijn voor Wlz-zorg. De andere locatie zet ook Wlz-bedden in en vangt zo tijdelijke leegstand op. Door de verschillende invulling, kunnen de kamers erg van elkaar verschillen. Dat geldt voor de faciliteiten, maar ook voor de mogelijkheden om zorg in te zetten.

Een ander effect is onduidelijkheid bij potentiële cliënten over wat ze kunnen verwachten en wat ze moeten regelen om een plek te krijgen. Omdat niet alle respijt- en particuliere logeerszorgkamers inzichtelijk en te reserveren zijn, kunnen cliënten vaak alleen ad hoc bij Omring terecht.

De ambitie voor 2021 is om de kamers binnen Omring die niet geschikt zijn voor Wlz-zorg standaard voor respijtzorg en particuliere logeerszorg in te zetten. Het gaat naar verwachting om zes tot tien beschikbare kamers, verspreid over ons werkgebied.

De kamers moeten in de toekomst gereserveerd kunnen worden. Hiervoor ontwikkelen we een centraal systeem waarin deze kamers inzichtelijk zijn en geboekt kunnen worden. Dit zal worden georganiseerd vanuit klantenservice. De cliënt die in aanmerking komt voor een kamer, krijgt een toezegging. In het centrale systeem moet per kamer worden aangegeven welke zorg er wel en niet geleverd kan worden en welke faciliteiten er aanwezig zijn.

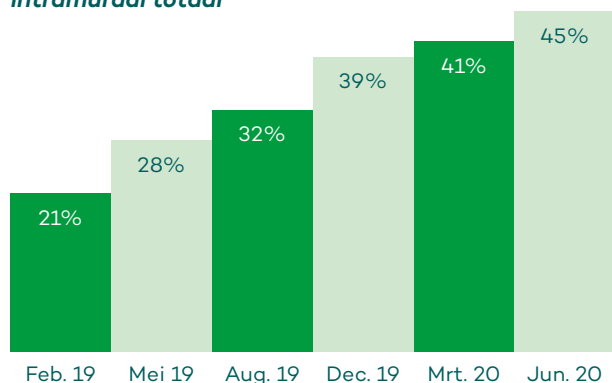
Op de locatie wordt de cliënt ontvangen door een locatiemedewerker. Hij/zij doet de check-in, maakt de cliënt wegwijs in de kamer en de aanvullende diensten en verzorgt de check-out.

Inzage in het zorgdossier

Betrokkenheid van de cliënt en/of diens mantelzorger bij het zorgplan en zorgdossier is voor Omring belangrijk. Sinds enkele jaren werkt Omring met een digitaal zorgdossier dat in te zien is door de cliënt of mantelzorger. Het gebruik hiervan neemt toe. Een cliënt of mantelzorger kan via een digitaal formulier met een digitale handtekening op een makkelijke en veilige manier de inloggegevens aanvragen.

Inzage in het zorgdossier zorgt voor betere dossiers en beter onderling overleg. Wij hopen dat cliënten en mantelzorgers elkaar adviseren de mogelijkheden voor inzage in het zorgdossier te gebruiken. Onderstaand de percentages van het totaal intramuraal gebruik van de inzage in het zorgdossier. De percentages op locatieniveau verschillen onderling.

Percentage gebruik inzage in zorgdossier intramuraal totaal



Per kwartaal worden de inzagepercentages gedeeld met de locatiemanagers en kwaliteitsverpleegkundigen. Dit kan aanleiding zijn om op de locatie, in samenspraak met de cliëntenraad, extra aandacht te besteden aan de mogelijkheden.

Caren: Gebruikersvriendelijk en meer samenwerking met anderen in 2021

Met de komst van een nieuw integraal systeem voor het vastleggen van de zorg, plannen en roosteren, komt er ook een nieuw platform voor cliënten en mantelzorgers. Dit platform heet Caren (voorheen carenzorgt) en biedt meer mogelijkheden dan alleen inzage in de zorggegevens. Het platform is logischer in het gebruik en stimuleert samenwerking met anderen. De overstap naar Caren zal in de loop van 2021 gecommuniceerd worden. Een cliënt of mantelzorger kan nu al een account aanvragen via www.carenzorgt.nl. De gegevens die door de zorg bij Omring worden vastgelegd, zijn na de implementatie van Caren via een code op te vragen.

Bouw en renovatie woonzorglocaties

Wonen en welbevinden heeft alles met elkaar te maken. Als je ergens prettig woont, voel je je ook fijn en dat is belangrijk voor de psychische en fysieke gezondheid van onze bewoners. Een passende, goed onderhouden en toekomstbestendige woonomgeving en huisvesting is een speerpunt in ons beleid. Bij nieuwbouw gaan wij ervan uit dat kwetsbare mensen niet meer als vanzelfsprekend verhuizen naar een zorginstelling, maar zo lang mogelijk thuis willen blijven wonen. Als verhuizen toch noodzakelijk is, wil men meestal beschikken over een eigen appartement, met eigen sanitair en keuken, maar wel met een mogelijkheid tot samenzijn in bijvoorbeeld een buurtkamer. Het

scheiden van wonen en zorg door verzilvering van de ZZP-indicatie met een VPT behoort tot de mogelijkheden. Dit kan met name voor mensen met een iets gespekttere beurs aantrekkelijk zijn. Daarnaast moet er bij de nieuwbouw ook rekening worden gehouden met de steeds belangrijker rol van technologie. In 2020 zijn het nieuwe pand van Sorghvliet in Andijk en De Brink in Julianadorp in gebruik genomen.

Het vastgoed van Omring voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- **Mensgericht:** Omring biedt mensgerichte zorg en huisvesting. Zorg en huisvesting ondersteunen en respecteren de eigen leefwijze, tradities en gebruiken. De huisvesting faciliteert zelfredzaamheid en eigen regie, zowel van de zorgvrager als van de omgeving.
- **Compleet:** Huisvesting is meer dan stenen. Omring ontwikkelt haar vastgoed als compleet concept, waarin de kwaliteit van het wonen, ontmoeten, diensten en de zorgverlening als een geheel worden beschouwd. Soms vraagt dit om nieuwe organisatievormen. Ontprofessionaliseren waar het kan en het bieden van prettige en efficiënte werkomgevingen waar het nodig is. Waar mogelijk en zinvol worden verbindingen gelegd met bestaande wijk- en buurtvoorzieningen om zo tot een optimale maatschappelijke verbondenheid te komen.
- **Duurzaam:** Vastgoed heeft een sluitende businesscase. Er gaat geen zorggeld naar niet-zorggerelateerde onderdelen – zoals huisvesting, restauratieve voorzieningen of facilitaire bedrijfsvoering – anders dan het gedeelte dat hiervoor in de indicatie is gereserveerd. Buiten het eigen werkterrein neemt Omring geen vastgoedrisico's.

De speerpunten in 2021:

- Op de hoek van de Gasthuisstraat en de Pontweg in Den Burg realiseren Woontij en Omring twee gebouwen met in totaal 59 appartementen. De oplevering staat gepland voor februari/maart 2021. Er komt een gebouw met 32 tweekamerappartementen voor mensen met dementie of met een intensieve lichamelijke zorgvraag ('Beschermd wonen'), de Schuttehof. Er komt een tweede gebouw, de Schuttehoek, met 27 driekamerappartementen voor mensen die wat minder zorg nodig hebben ('Wonen met een plus'), minimaal ongeveer twee uur per week. Hier zal de Thuiszorg van Omring zorg leveren. In de Schuttehoek zijn de appartementen ook geschikt voor echtparen, mits één van de twee partners een zorgvraag heeft. Bij overlijden van één van de partners kan de andere partner er gewoon blijven wonen. De nieuwbouw is volgens planning begin 2021 gereed en na oplevering zullen beide gebouwen in eerste instantie in gebruik worden genomen door de huidige bewoners van de Gollards. Deze locatie kan dan in twee fasen grootschalig verbouwd worden. Na de verbouwing van de Gollards (eind 2022) worden de woningen van Schuttehoek verhuurd aan woningzoekenden van Woontij. Het is daarom belangrijk dat iedereen die hier straks voor in aanmerking wil komen als woningzoekende staat ingeschreven bij Woontij. De toewijzing van de woningen vindt plaats in samenspraak met Omring, op geleide van de zorgvraag.
- Voor locatie 'Gezinspaviljoen' in Bovenkarspel zijn nieuwbouwplannen gemaakt op de bestaande locatie. Cliënten zullen tijdelijk verblijven in het voormalige 'Sorghvliet'. Terugverhuizing wordt begin 2021 verwacht.
- In Hoorn en Den Helder zoeken we aanvullende bouwlocaties voor wonen met een intensieve zorgvraag en herstelzorg.

Leren en verbeteren

Kwaliteit zichtbaar maken

Om de (lokale) besturing van kwaliteit van zorg te ondersteunen, is een aantal instrumenten ontwikkeld dat de basis vormt van het operationele kwaliteitssysteem.

Kwaliteitsdashboard

Sinds 2016 heeft Omring een kwaliteitsdashboard. Op het dashboard worden – uit verschillende databronnen – indicatoren op het gebied van relationele, professionele en organisatorische kwaliteit gepresenteerd¹. Resultaten van audits zijn ook toegevoegd aan het kwaliteitsdashboard, net als de resultaten van kwaliteitsscans en teamevaluaties. Op het kwaliteitsdashboard zijn trends zichtbaar en het biedt de mogelijkheid om te benchmarken, zodat meer inzicht ontstaat in relevante kwaliteitsontwikkelingen.

Het kwaliteitsdashboard is ontwikkeld vanuit de visie dat het van belang is om verschillende kwaliteitsperspectieven – zoals structuur, proces en uitkomst – te onderkennen en zichtbaar te maken, om zo het kwaliteitsbewustzijn te verhogen. Door indicatoren te presenteren op het dashboard stimuleren wij het gesprek hierover. Op dit moment zijn de gegevens tot op locatieniveau ontsloten. Het is de bedoeling om het dashboard te ontsluiten op een lager niveau, zodat afdelingen en/of teams zelf kunnen leren en verbeteren. Door het uitbrengen van een infographic over het gebruik van het kwaliteitsdashboard zien wij dat het steeds beter wordt benut en impact heeft op de praktijk.

1 Bijvoorbeeld: cliënttevredenheid, incidenten cliënten/medewerkers, klachten, meldingen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en cliëntveiligheid.

Met de komst van de zogenaamde Power BI-tool is het ontsluiten van data gemakkelijker en dynamischer geworden. Gevorderde gebruikers kunnen op termijn zelf op maat gemaakte rapportages samenstellen. Het kwaliteitsdashboard wordt in coproductie met de gebruikers gemaakt en verbeterd.

De kwaliteitsrapportages maken structureel onderdeel uit van de P&C-cyclus, op basis van de A3-jaarplannen en begroting.

Kwaliteitsscan en teamevaluatie

De kwaliteitsverpleegkundigen voeren ook in 2021 de jaarlijkse kwaliteitsscan en teamevaluatie uit. De kwaliteitsscan geeft een objectief beeld van kwalitatieve risico-indicatoren, afgestemd op de indicatoren van de IGJ. De teams beoordelen zichzelf minimaal eenmaal per jaar tijdens een teamevaluatie, waarin dezelfde items onderwerp van gesprek zijn. Samen met de kwaliteitsscan geeft dit een goed beeld van de stand van zaken van kwaliteit. De resultaten van de teamevaluatie worden op teamniveau, locatieniveau en Omringbreed zichtbaar gemaakt op het kwaliteitsdashboard.

Wij vinden het belangrijk dat – met de resultaten in de hand – op teamniveau het gesprek wordt gevoerd over kwaliteit van zorg. Hierdoor is het geen abstract verhaal, maar iets waar de teams zelf daadwerkelijk mee aan de slag gaan. De resultaten worden vertaald in verbeteracties en verwerkt in de jaarplannen. Het geeft ook een handvat voor het management waar eventueel extra scholing of coaching kan worden ingezet.

Kwaliteitsvenster

Omring maakt kwaliteit voor iedereen zichtbaar op de Omringwebsite. Dit doen we met een

kwaliteitsvenster dat bestaat uit negen tegels en minimaal jaarlijks wordt geactualiseerd. Het kwaliteitsvenster heeft naast de Wlz ook betrekking op de thuiszorg en geriatrische revalidatiezorg.

Leren van cliëntervaringen

Hoe ervaren onze cliënten de kwaliteit van zorg en begeleiding die zij ontvangen van zorgmedewerkers, behandelaren en vrijwilligers? Via gesprekken, cliëntplanbesprekingen, familiebijeenkomsten en huiskamergesprekken wordt dit dagelijks gemonitord.

De cliëntenraden zijn onze partners en de ogen en oren van de cliënt. Leden van de cliëntenraden lopen dagelijks op de locatie rond, praten met de bewoners en weten wat er speelt. Ze delen signalen met het management en de medewerkers. Deze signalen kunnen leiden tot aanpassing in de praktijk of van het beleid. Op veel locaties voeren cliëntenraden huiskamergesprekken. Die gesprekken leveren snel resultaat op, omdat er direct feedback gegeven kan worden aan locatiemanager en de teams.

Naast de cliëntenraden is Zorgkaart Nederland voor Omring een belangrijke graadmeter. Via deze site kunnen cliënten en mantelzorgers een review plaatsen en zo laten weten hoe zij de zorg en behandeling van Omring waarderen. Dit geeft potentiële cliënten een beter inzicht in het aanbod van Omring en biedt ondersteuning bij het maken van een beargumenteerde keuze.

Omring krijgt over het algemeen een goede waardering op Zorgkaart Nederland voor de intramurale zorg. De gemiddelde score voor de woonzorglocaties was in 2019 een 8,4. Uiteraard willen we dat minimaal zo houden en zo mogelijk verbeteren. Punt van aandacht is wel het aantal

meldingen op Zorgkaart Nederland. Het is een uitdaging om voldoende reviews te verzamelen om de score valide te houden.

Naast Zorgkaart Nederland hebben we een eigen instrument ontwikkeld om cliëntervaringen te meten. Het is belangrijk om op maat wensen, behoeften en ervaringen van cliënten op te halen en die direct te kunnen vertalen in verbeteracties. In het najaar van 2020 hebben we voor de tweede keer een vragenlijst uitgezet onder alle intramurale bewoners. Dit gaan we jaarlijks herhalen, inclusief het meten van de NPS-score. De NPS-score van 35 willen wij minimaal behouden.

Leren van incidentmeldingen

Een veilig werkklimaat waarin incidenten gemeld worden én waarin kwaliteitsbewustzijn wordt gestimuleerd gaan hand in hand. Aandacht voor het melden van incidenten blijft hoog op de agenda staan. De kwaliteitsverpleegkundigen vervullen hierin – samen met de locatiemanagers – een sleutelrol. Zij houden de incidentmeldingen over de aan cliënten geleverde zorg bij, signaleren trends en bespreken die met de teams. Belangrijk is dat de meldingen een vervolg krijgen. Wat is er gebeurd en wat kunnen wij hiervan leren? Vervolgens is het belangrijk dat verbetermaatregelen worden getroffen en geëvalueerd. Hebben de maatregelen het gewenste resultaat? Alleen zo krijgen wij een gesloten plan-do-check-act-cyclus. De veiligheidscommissie blijft zich in 2021 inzetten voor het Omringbreed leren van elkaar door het delen van best practices op het gebied van veiligheid.

Kennisontwikkeling

De missie van Omring is ‘Samen de beste zorg dichtbij’. Onlosmakelijk hiermee verbonden is het

stimuleren van evidencebased werken en het creëren van een klimaat waarin onderzoek en leren integraal deel uitmaken van het dagelijkse werk van de professionals. Omring ontwikkelt zich als een lerende organisatie waarin cliëntenzorg, onderwijs en onderzoek met elkaar verbonden zijn. Het primaire doel van deze manier van werken is het continu blijven verbeteren van de zorg voor de cliënt. Omdat we bovendien evidencebased te werk gaan, kunnen we de kwaliteit van de geleverde zorg en de ingezette behandelingen aantonen. Naast het creëren van een lerende organisatie zijn de ontwikkeling van Omring als kennis- en expertisecentrum, de interne kwaliteitsverbetering en het versterken van de positie ten aanzien van onze ketenpartners van belang. Professionals binnen Omring investeren in onderzoek en innovatie, ontwikkelen nieuwe behandelmethoden, werken samen in de keten en delen kennis in de sector. Omring heeft al een structurele samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, is aangesloten bij het Universitair Netwerk Ouderenzorg van het Amsterdam UMC en heeft verbinding met relevante onderzoeksgroepen binnen verschillende universiteiten. In 2019 is een senioronderzoeker aangesteld die onder meer medewerkers begeleidt bij het doen van onderzoek en die bouwt aan de wetenschappelijke infrastructuur. Binnen Omring is de commissie Onderzoek en Praktijk actief. Deze commissie draagt bij aan hoogwaardige zorgverlening en behandeling binnen Omring door de praktijk te verbinden met onderzoek en wetenschappelijke inzichten. De commissie stimuleert kennisdeling van relevante praktijkgerichte onderzoeksresultaten door het organiseren van de collogetour. De commissie coördineert deelname aan externe onderzoeken en stimuleert evidencebased werken in de dagelijkse praktijk. De commissieleden participeren actief in relevante netwerken zoals het Universitair Netwerk Ouderengeneeskunde-AUMC (<https://unovumc.nl/>) binnen de themagebieden: goede organisatie

van zorg, goede zorg voor revalidanten en niet aangeboren hersenletsel.

Leren door audits

Externe audits

Audits op het gebied van hygiëne, HACCP en voedselveiligheid en medicatieveiligheid maken deel uit van ons kwaliteitssysteem.

Omring is ISO-gecertificeerd en wordt jaarlijks geaudit door een externe instelling. Aan iedere cyclus nemen verschillende teams en locaties deel. Hierbij zijn cliënten(raden), mantelzorgers en ketenpartners betrokken.

Verder neemt Omring deel aan de jaarlijkse uitvraag van kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg van het Zorginstituut Nederland. Compliance is geborgd in het risicomanagement en maakt deel uit van de jaarlijkse controle door de accountant.

Dossieraudits

Om te beoordelen of er methodisch gewerkt wordt en of de dossiers aan de wettelijke regelgeving voldoen, heeft Omring een auditsysteem ontwikkeld. Omdat de medewerkers hier een belangrijke verantwoordelijkheid bij hebben, is het centrale auditteam gekoppeld aan de kwaliteitsverpleegkundigen op locatie die steekproefsgewijs dossiers toetsen.

Gezamenlijk is een auditformulier ontwikkeld om alle belangrijke punten uit het dossier te beoordelen. Jaarlijks doen zowel het centraal auditteam als de kwaliteitsverpleegkundigen een steekproef van 10%, zodat jaarlijks ongeveer 20% van de dossiers wordt beoordeeld. Deze audits zijn over het jaar verdeeld, zodat er elke vier maanden een beeld is van de

kwaliteit van de dossiers. Nieuw is het verkorte auditformulier waarmee zorgmedewerkers zelf audits kunnen doen. De kwaliteitsverpleegkundigen geven aan dat medewerkers hier veel van leren, doordat zij zelf zien wat er goed gaat en waar verbeterpunten zitten.

Per locatie bespreken de kwaliteitsverpleegkundige en locatiemanager de bevindingen. Zo nodig maken zij afspraken over een actieplan op maat. Ondersteuning is beschikbaar door bijvoorbeeld scholing of één op één coaching. Elke vier maanden worden de bevindingen en de zaken die aandacht verdienen gerapporteerd.

Met name op het gebied van het Ik-profiel zien we verbeteringen. Continue aandacht voor het op orde houden van de dossiers blijft nodig. Dit geldt onder andere voor het onderwerp evaluatie.

Door de auditoren wordt aan elk beoordeeld dossier een 4, 6 of een 8 toegekend. Het uiteindelijke doel is dat alle dossiers een 8 scoren. Voor 2021 is het doel dat alle dossiers minimaal een 6 scoren en een stijgende lijn laten zien. In het gezamenlijke tertaaloverleg tussen auditoren en kwaliteitsverpleegkundigen worden acties bepaald die overzichtelijk en haalbaar zijn. Afdeling opleidingen is bij dit proces betrokken.

Door de komst van een andere leverancier van het ECD (ONS) zal het auditproces opnieuw onder de loep genomen worden.

Samen leren met Zorgbalans en De Zorgcirkel

Sinds het voorjaar van 2017 maakt Omring deel uit van een lerend netwerk met twee collega-zorgorganisaties: Zorgbalans (regio Haarlem) en De Zorgcirkel (Zaanstreek/Waterland). Een

kerngroep met professionals uit de drie organisaties komt ongeveer 4 keer per jaar bijeen om actuele ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit uit te wisselen en de kwaliteitsplannen en -verslagen met elkaar te bespreken.

Ook bestuurlijk is er overleg over relevante thema's, zoals bijvoorbeeld de arbeidsmarkt, het opleiden van trainees, de ontwikkeling van uitkomstindicatoren, persoonlijke zorg en leiderschap.

In april zijn binnen Omring twee trainees gestart. Zij krijgen een twee jaar durend traineeship aangeboden. Een van de trainees is gedetacheerd bij Wonen met Zorg.

Door de gevolgen van corona is het dit jaar minder goed gelukt om elkaar fysiek te ontmoeten. Hierdoor heeft ook de werkgroep Palliatieve Zorg, waar Omring de 'trekker' van is, het oorspronkelijke programma niet kunnen afmaken. We hopen dat dit in 2021 weer opgepakt kan worden.

Personeel

Duurzaam werkgeverschap

We zijn in dit decennium op weg naar een piek in de vergrijzingsgolf in combinatie met een steeds krappere arbeidsmarkt.

Het thema arbeidsmarkt met als focus het vinden en behouden van goed zorgpersoneel staat daarom voor 2021 ook weer hoog op de agenda. Binnen de zorg is dit een breed aandachtspunt waarbij bij Omring de doorvertaling is gemaakt naar 'Duurzaam werkgeverschap'.

De toenemende urgentie van de huidige arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen de zorgvraag niet bijhouden en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze goede zorg.

Strategische personeelsplanning wordt als instrument ingezet om de personele behoefte voor nu en op langere termijn goed in te kunnen vullen. Op basis van omvang, de disciplinemix, groei, in-, door- en uitstroom zien we wat de organisatie nu en in de toekomst nodig heeft.

Om als duurzame werkgever te kunnen opereren, is het van belang dat de afdeling P&O ook excellent georganiseerd is en de zorgmedewerkers optimaal ontzorgt en efficiënt faciliteert. Dit heeft onze permanente aandacht, bijvoorbeeld door het inzetten van het SENS-programma, waar wij in 2020 mee zijn gestart.

Naast strategische partners als de ondernemingsraad (OR) en de centrale cliëntenraad (CCR) is er een

strategisch partnership met de medische vakgroep en de multidisciplinaire groep Omringers die zich bezighoudt met innovatiebeleid en de uitvoering hiervan. Zeggenschap vanuit kernprofessionals is bij Omring een belangrijk principe.

Werving en selectie

Professionalisering systeem werving & selectie

De werkzaamheden op de afdeling P&O binnen het werving- en selectiedomein worden het komende jaar verder geprofessionaliseerd. Het doel hiervan is een betere ondersteuning van het management bij het vinden van geschikt en gekwalificeerd personeel. Sinds kort gebruiken we een gespecialiseerd werving- en selectiesysteem. Hiermee kunnen we kandidaten ook naar andere vacatures doorgeleiden. Dankzij dit systeem kan de administratie rondom het hele werving- en selectieproces effectiever worden opgepakt en worden managers beter begeleid.

Werving zij-instromers

Door de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt moeten er meer zij-instromers worden geworven en opgeleid om te garanderen dat de personeelsplanning op lange termijn goed ingevuld kan worden. In andere sectoren verliezen mensen hun baan door de coronacrisis en oriënteren veel mensen zich op een baan in de zorg.

Recruitment

Op het gebied van arbeidsmarketing is vanaf de basis de afgelopen twee jaar gewerkt aan verschillende ontwikkelingen. Het afgelopen jaar is er een VR-film gemaakt waarin de kijker een werkdag beleeft in de zorg binnen Omring. De film

moet worden bekeken met een speciale VR-bril. Komend jaar gaan we de VR-film en -bril inzetten op scholen, evenementen en tijdens inlooppreekuren om potentiële kandidaten enthousiast te maken om bij Omring te komen werken.

Structurele inrichting arbeidsmarketing

Om de arbeidsmarketing de komende jaren ook structureel de benodigde aandacht te blijven geven, werken we aan een langetermijnstrategie. Hierin is aandacht voor het verbeteren van het werkgeversmerk en de beleving van latent werkzoekenden en sollicitanten, zodat Omring een speciale plek veroverd in de harten van onze doelgroep. Ook zal er gekeken worden naar de huidige zichtbaarheid van Omring als werkgever en de vacatures die openstaan bij onze thuiszorg- en wonen-met-zorgteams. Het doel is dat mensen exact weten wat ze kunnen verwachten van een carrière bij Omring. Hoe leuk het werk is; met wie ze gaan samenwerken; welke voordelen het werken bij een innovatieve zorgorganisatie met zich meebrengt; wat de voorwaarden zijn. Allemaal om het zorgpersoneel van morgen vandaag al aan ons te binden.

Daarnaast zullen er uiteraard weer nieuwe campagnes worden uitgerold om de vacatures zo goed mogelijk in te vullen en zal er specifiek voor het transitieproject Wervingsplan Texel een aparte campagne worden gelanceerd.

Vitaliteit en verzuim

Vitaliteit

Omring wil een vitale organisatie zijn met vitale medewerkers, die met plezier naar het werk komen en die lekker in hun vel zitten; op het werk én daarbuiten. In 2021 wordt het vitaliteitsprogramma

Samen Vitaal verder ontwikkeld om medewerkers hierbij te ondersteunen.

Op basis van een O-meting in 2019 wordt het aanbod van vitaliteitsbevorderende voorzieningen zoals workshops, (groeps-)trainingen en individuele coachingsmogelijkheden steeds verder uitgebreid.

De mogelijkheden worden doorlopend gemonitord en aangepast aan de behoeften van de medewerkers. Zo gaat Omring het komende jaar aandacht geven aan de problematiek die vrouwen in de overgang kunnen ervaren.

Er worden kennissessies georganiseerd en er is een overgangsconsulente toegevoegd aan het Samen Vitaal aanbod. Daarnaast is er een budgetcoach geïntroduceerd en starten we met workshops Beter Slapen.

Samen Vitaal Karavaan

In 2020 is voor medewerkers de Samen Vitaal Karavaan geïntroduceerd. Zo kunnen ze op een leuke manier kennismaken met de Samen-Vitaal-mogelijkheden: interactief en dichtbij. Bij de Samen Vitaal Karavaan krijgen medewerkers algemene informatie over de voorzieningen, kunnen ze gezonde hapjes proeven, een stoelmassage krijgen of kunnen ze zich meteen inschrijven voor een workshop of een coachingstraject. Door corona heeft de Karavaan tijdelijk niet plaatsgevonden. De Karavaan krijgt in 2021, al dan niet in een aangepaste vorm, zeker een vervolg.

Verzuim

Omring hanteert ook voor 2021 de KPI van 5% voortschrijdend verzuim voor de totale organisatie.

In 2020 zijn er gedurende een half jaar op verschillende plekken in de organisatie pilots

uitgevoerd die betrekking hadden op het ondersteunen en ontzorgen van leidinggevendenden bij verzuimmanagement. Op basis van de uitkomsten van deze pilots, implementeren we in 2021 de geactualiseerde visie op verzuimmanagement. De focus ligt hierbij op het navolgen van Wet verbetering poortwachter en het toevoegen van deskundigheid, met als doel het terugdringen van verzuim en het bevorderen van re-integratie.

Het nieuwe ondersteuningsmodel sluit aan bij de eerder gemaakte keuzen ten aanzien van integraal leiderschap en positieve gezondheid. De eindverantwoordelijkheid blijft bij de leidinggevende, waarbij vanuit P&O flexibel en gedifferentieerd extra ondersteuning wordt ingezet.

In 2021 wordt de samenwerking met de zelfstandig bedrijfsartsen binnen De Arbodienst verder geoptimaliseerd vanuit het periodieke overleg dat P&O heeft met de bedrijfsartsen over trends ten aanzien van inzetbaarheid, verzuim en vitaliteit.

In 2021 wordt de curatieve providerboog verder aangevuld om bij ziektes de juiste interventies te kunnen doen. Hierbij hebben de bedrijfsartsen een adviserende rol. Onderzocht wordt bijvoorbeeld welke mogelijkheden er zijn om Bedrijfsmaatschappelijk Werk in de regio Den Helder/Texel aan te bieden.

Daarnaast wordt komend jaar de verbinding tussen de thema's Vitaliteit, Inzetbaarheid en Verzuim geoptimaliseerd, zodat interventies meer op elkaar aansluiten. Er wordt aansluiting gezocht met het strategieprogramma binnen Omring.

Scholing, leerlingen en stagiaires

Leerlingen en stagiaires

Ook in 2020 is het aantal leerlingen toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren. Deze groep omvat eigen medewerkers die doorontwikkelen, leerlingen die vanuit school instromen en zij-instromers.

In augustus 2020 zijn er 298 BBL-leerlingen op niveau 2 tot en met 4 bij Omring aan het werken en leren en 38 leerlingen op niveau 6 (dit is voor geheel Omring).

In 2021 ligt de focus op het verder ontwikkelen van de faciliteiten die bijdragen aan een positieve leerperiode voor leerlingen. De ambitie van Omring is dat haar leerlingen vanaf het eerste contact met Omring tot en met hun diplomering een goede (leer) ervaring hebben. Een goede leerervaring maakt dat leerlingen na het behalen van hun diploma bij Omring blijven werken of in ieder geval in de zorgsector blijven werken.

In 2020 vond een onderzoek plaats onder leerlingen, werkbegeleiders, praktijkopleiders en managers naar wat er goed gaat en wat er beter kan. Hieruit zijn 6 thema's gekomen die nu en in 2021 een vervolg krijgen.

- Werkbegeleiding; ten aanzien van faciliteiten voor de leerlingen en werkbegeleider en competenties van de werkbegeleider
- Onboarding; een duidelijk inwerkprogramma voor de leerling
- Leerlingreis; leerlingen kunnen gedurende hun opleiding in alle fases ondersteunende informatie vinden die bijdraagt aan een positief leerproces
- Leerklimaat; uitgangspunten bepalen voor

een veilig leerklimaat waarbij leerlingen en professionals op een positieve manier samen kunnen leren

- Verbreding; roulatie van leerlingen die hun opleiding grotendeels op hun eigen afdeling doorlopen om de leerling brede leerervaring op te laten doen
- Management; de rol van de manager ten aanzien van leren (Leerleiderschap)

Aantrekkelijk onderwijs

De veranderende zorgvraag in combinatie met maatschappelijke en technologische ontwikkelingen stelt nieuwe en andere eisen aan het handelen van de zorgprofessional. Om optimaal aan te sluiten bij de (vernieuwde) opleidingsprofielen en om de zorgprofessional goed te positioneren binnen de organisatie, worden leer- en ontwikkelprogramma's samengesteld en aangeboden aan de zorgprofessionals. De programma's zijn vastgesteld op basis van de meest recente ontwikkelingen en sluiten hiermee aan bij het functie- en opleidingsprofiel van de 'nieuwe' zorgprofessional.

Om – ook voor zij-instromers – aantrekkelijk onderwijs te bieden, verkennen we in de Kop van Noord-Holland met collega-zorgorganisaties en het ROC welke aanpassingen in inhoud en vorm van het onderwijs wenselijk en mogelijk zijn. Hierbij zijn kwaliteit van zorg en de bovenstaande thema's leidend.

Daarnaast is met WilgaerdenLeekerweideGroep en Hogeschool Inholland een post-hbo-opleiding 'Innoveren in Zorg en Welzijn met Technologie' (IZWT) ontwikkeld. Dit is een opleiding voor hbo-zorgprofessionals om zich door te ontwikkelen als ambassadeur op het snijvlak van zorg en technologie. Deze opleiding is gestart in het najaar van 2020.

Leermanagementsysteem en informatiemanagement

Het leermanagementsysteem wordt vervangen door een flexibeler, overzichtelijker en aantrekkelijker systeem. Dit systeem kan gebruikt worden voor alle facetten van leren & ontwikkelen. Het biedt volop mogelijkheden om gebruik te maken van opleidingsactiviteiten, e-learnings en toetsing en faciliteert het uitbreiden van het opleidingsaanbod.

Managers en medewerkers hebben hiermee altijd actueel inzicht in en overzicht van de mate van bevoegd- & bekwaamheid.

Het resultaat van de inspanningen ten aanzien van het opleiden van leerlingen willen we monitoren. Hiervoor wordt een BI-tool ontwikkeld, zodat bijvoorbeeld de instroom, doorstroom, uitstroom en kosten van leerlingen op elk niveau inzichtelijk zijn. Waar nodig kan op basis van deze informatie gestuurd worden.

Leerpaden voor herintreders

In 2021 willen we leerpaden implementeren voor herintreders die in het bezit zijn van een diploma verzorgende IG of verpleegkundige, maar enige tijd niet werkzaam zijn geweest binnen de zorg/VVT.

Hiermee wordt de herintreder optimaal toegerust voor het 'opnieuw' uitvoeren van de functie, zorgen we voor een 'zachte landing' en verlagen we de drempel voor herintreders om weer kennis te maken met de zorg.

Uitgangspunt hierbij is het werken & leren zo ideaal mogelijk te combineren.

Crisisscholing

Vanwege de coronacrisis is een Omringcrisisscholing

ontwikkeld. Deze scholing is bedoeld om extra personeel snel en verantwoord in te kunnen zetten. Dit extra personeel bestaat voornamelijk uit oud-zorgmedewerkers en zorgstudenten. Met de crisisscholing worden alle noodzakelijke leerinterventies op een zo compact mogelijk manier aangeboden. De crisisscholing is gericht op veilige zorg, hygiëne, kennis rondom Covid-19 en voorbehouden, risicovolle en overige handelingen.

Vernieuwende leermiddelen

Omring KennisKwis App

In navolging op de Omring Pubquiz is de Omring KennisKwis App in ontwikkeling. Dit leerinstrument wordt ingezet om medewerkers op een leuke manier te trainen en hun kennis op peil te houden of te vergroten. De Omring KennisKwis wordt digitaal gespeeld, alleen of met elkaar. Centraal worden er thema's, vragen en antwoordmogelijkheden opgesteld. De thema's bestaan bijvoorbeeld uit hygiëne, wondzorg, ziektebeelden, medicatieveiligheid, BHV en persoonsgericht methodisch werken. Vragen worden op verfrissende leuke wijze aangeboden, dus niet alleen met tekst maar ook met foto's, filmpjes en geluid. De medewerker wordt uitgedaagd om de Omring KennisKwis te spelen en er ook wat van op te steken. Als medewerkers dat willen, kunnen ze een gezamenlijke competitie opzetten en scores met elkaar delen.

Ria's Escape Room

Gamification speelt een belangrijke rol bij het leren en opleiden. Het vergroot de motivatie en lesstof beklijft beter. Ria's Escape Room (rond het thema persoonsgericht zorgen) kreeg in 2020 een update. In de nieuwe versie komt onbegrepen gedrag nadrukkelijker als thema naar voren.

Daarnaast worden de spelers uitgedaagd om nieuwe technologie te ontdekken en uit te proberen, wat het spel een extra dimensie en toegevoegde waarde geeft.

Digicoaches

Binnen Omring is er aandacht voor digitale vaardigheden van de medewerkers op verschillende manieren. Vanaf najaar 2020 tot en met 2021 gaan 38 digicoaches (Omringmedewerkers) hun collega's binnen Omring begeleiden in digitale vaardigheden. Ook wordt op meerdere manieren een digivaardigstest ingevoerd, bijvoorbeeld voor nieuwe medewerkers en bij aanvang van een nieuw leerprogramma.

Digivaardigheid is van belang om goed met zorgtechnologie te kunnen omgaan. In het leerprogramma voor de wijkverpleegkundigen, dat in 2021 doorloopt, geven Peter Hendriks en Marja Pappot een workshop E-Health en Zorgtechnologie. Ook in het leerprogramma voor Mbo4-verpleegkundige, start eind 2020/begin 2021, zal deze workshop gegeven worden. Daarnaast is er vanuit L&O en OMRING.LAB het (mobiele) e-Skillslab opgezet/in ontwikkeling. Hierin maken medewerkers kennis met zorgtechnologie door te experimenteren en oefeningen te maken. In 2021 zal het (mobiele) e-Skillslab volop gebruikt kunnen worden.

E-Skills Pop Up Lab

Veel zorgprofessionals hebben enige aanmoediging nodig om ondersteunende technologie te gaan gebruiken en te leren waarderen. Het e-Skills Pop-Up Lab van Omring speelt hierin een belangrijke rol. Het aanbod bestaat uit een gemêleerd programma van webinars en digitale workshops en uit een locatiebezoek van het Pop-Up Lab waarbij medewerkers en leerlingen zelf aan de slag kunnen

met verschillende (bestaande en nieuwe) vormen van zorgtechnologie. Het doel van het e-Skills Lab is om de kennis over zorgondersteunende technologie te vergroten en (toekomstige) medewerkers de mogelijkheden te laten ervaren. Het OMRING.LAB trekt hierin op met de afdeling leren en ontwikkelen.

Smart Glass

Een Smart Glass kan van grote waarde zijn bij het observeren van cliënten met onbegrepen gedrag op afstand. Dankzij de Smart Glass kan een expert op afstand meekijken met collega's, of op afstand coaching bieden. Dat verlaagt de drempel voor locaties om specialistische expertise in te schakelen, en ondersteunt medewerkers op locatie bij het consequent toepassen van omgangsadviezen. Uiteindelijk, zo is de verwachting, kan zo de algehele deskundigheid rond onbegrepen gedrag op een hoger peil worden gebracht. Omring heeft het voornemen om in 2021 de Smart Glass structureel onderdeel te maken van de observatie van cliënten en de begeleiding van medewerkers bij onbegrepen gedrag.

Digitheek

Het groeiende gebruik van zorgtechnologie leidt ook tot een toenemende vraag van medewerkers en cliënten om hulpmiddelen te kunnen uitproberen. Met de Omringwinkels werkt het OMRING.LAB aan de realisatie van een digitheek, waar medewerkers en (familieleden van) cliënten terecht kunnen om zich te laten informeren en adviseren over zorgondersteunende technologie. De hulpmiddelen kunnen ook gehuurd of geleend worden. Eind 2021 wil Omring in elke winkellocatie een digitheek hebben geopend.

Ontzorgen van medewerkers door slimmer werken

e-HRM

Omring maakt gebruik van diverse e-HRM-applicaties. Dit jaar zijn we gestart met het vervangen en/of aanpassen van deze systemen om het voor (nieuwe) medewerkers makkelijker te maken.

Naast de implementatie van een nieuw leer-managementsysteem en het systeem voor Werving en Selectie, wordt ook het personeelssysteem AFAS continu verbeterd. Door het gemakkelijker en toegankelijker te maken, kunnen we medewerkers en managers beter ondersteunen. Met bijvoorbeeld een app op je telefoon kunnen medewerkers straks makkelijker hun gegevens inzien.

Nieuw ECD

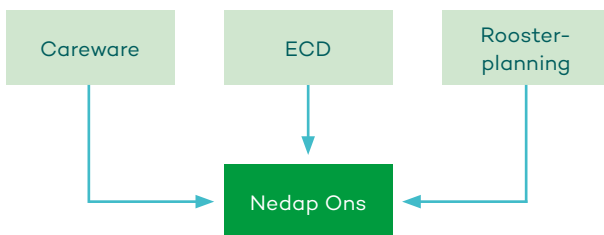
Omring volgend jaar over op ONS!

Het leveren van de beste zorg aan onze cliënten kan alleen als we de zorg goed ondersteunen in het dagelijks werk en ontzorgen bij de administratieve taken. Omring wil medewerkers zo goed mogelijk helpen het werk eenvoudiger, sneller en effectiever te organiseren. De huidige systemen (zoals CURA, Careware en Roosterplanning) bieden deze mogelijkheden onvoldoende en zijn niet meer toekomstbestendig. Daarom heeft Omring eind 2019 gekeken naar systemen die het zorgdossier, roosteren van de zorg, de clientplanning en het registeren van de zorg efficiënter in één systeem kunnen aanbieden. Hiermee verbeteren we het gebruiksgemak en beschikken we over een stabiel systeem.

Zorgdossiers, roosteren, cliëntplanning en registeren in één systeem

Na het bezoeken van andere zorgorganisaties en diverse presentaties is uitgebreid onderzoek gedaan

naar systemen die beschikbaar zijn in de zorg. De conclusie: het is mogelijk om het roosteren, de clientplanning en het registeren van de zorg in één stabiel systeem aan te bieden. Dit systeem is ONS en is van marktleider Nedap Healthcare.



Met dit systeem streven we naar minder dubbel werk en minder vaak in loggen, dankzij de 'offline'-mogelijkheden. Het is binnen Nederland een veelgebruikt systeem en heeft zichzelf in de zorg al bewezen. We gaan met het invoeren van zo'n nieuw systeem natuurlijk niet over een nacht ijs. We bereiden dit met een projectteam voor en nemen alle Omringers hier ook uitgebreid en zo persoonlijk mogelijk in mee.

Praktisch gaan medewerkers er in de zorg er begin 2021 pas iets van merken. Dan start de invoering van het nieuwe systeem binnen de teams en de locaties. Dit gaat stap voor stap, zo zorgvuldig mogelijk en met persoonlijke communicatie, instructie en training. We verwachten eind 2021 klaar te zijn met de omzetting en ondersteuning.

Met het nieuwe systeem wordt de zorg op een positieve manier ondersteund en ontzorgd. Dit helpt het bij het leveren van goede zorg.

Bij de komst van het nieuwe systeem komt ook een nieuw platform voor de cliënten en mantelzorgers. Dit platform, Caren, biedt meerdere mogelijkheden,

ook voor de samenwerking met anderen. Voor meer informatie, zie de paragraaf 'inzage in het zorgdossier'.

SENS

In september 2018 is gestart met het SENS-Programma. SENS staat voor: Samen Effectief Naar Succes en is gebaseerd op de leanmethodiek. Het doel van SENS is vanuit het perspectief van de cliënt, medewerker en organisatie op een leuke manier continu te verbeteren.

Tot nu toe heeft 38 procent van de medewerkers met hun team deelgenomen aan de SENS-trainingen. De deelnemende teams hebben geleerd om anders te kijken naar werk. De teams die getraind zijn ontdekken veel kleine procesverbeteringen en geven aan dat de communicatie binnen het team sterk is verbeterd, mede door de invoer van de dagstart.

Ook de managementteams volgden in het afgelopen jaar de SENS-trainingen gehad en zijn vaardig gemaakt in de SENS-werkwijze. De nadruk voor 2021 ligt dan ook op het verder begeleiden van Omringbrede verbetertrajecten die generiek spelen. Dit is belangrijk voor de duurzaamheid van de verandering en voorkomt dat we overal het wiel opnieuw moeten uitvinden.

Door de coronacrisis is het SENS-programma aangepast, ingekort en onlinebestendig gemaakt. De nieuwe SENS-pagina op Mijn Omring, instructiefilmpjes, het werken met MS Teams en online dagstarts zijn hier voorbeelden van.

In de nieuwe opzet is nog meer aandacht voor borging. Zowel tijdens de trainingen als daarna. Met groeiscans meten we in hoeverre de teams de technieken blijven gebruiken en welke vervolgstappen zij kunnen maken.

Medewerkerstevredenheid

Het onderzoeken van medewerkerstevredenheid is belangrijk om te weten wat medewerkers bindt en boeit. Afgelopen jaren hebben we tweejaarlijks het medewerkerstevredenheid onderzoek van Actiz uitgevoerd. In 2020 hebben we samen met Effectory uitstroomonderzoek gedaan om meer inzicht te krijgen in de vertrekredenen.

We willen het medewerkerstevredenheid- en uitstroomonderzoek combineren om meer inzicht te krijgen in wat medewerkers nodig hebben om met plezier bij ons te blijven werken. Deze informatie willen we vaker dan tweejaarlijks verzamelen. Daarom willen we het ombuigen naar een doorlopend onderzoek naar medewerkerstevredenheid.

Met een doorlopende meting hebben we frequenter terugkoppeling uit de organisatie. Hiermee kunnen we de vraagstelling beter aanpassen op de thema's die spelen en op de organisatieonderdelen waar die thema's spelen.

Transitieprojecten arbeidsmarkt

De inzet van de transitieprojecten voor regio Noord-Holland-Noord hebben als uitgangspunt: de juiste zorg op de juiste plek. Hierbij gaat het over de zorgprofessional, het voorkomen van zorg en het aanpakken van regionale knelpunten zoals de arbeidsmarkt.

Texelse Zorgopleiding

De Texelse Zorgopleiding is een groot succes. Alle beschikbare plekken zitten vol en er is inmiddels een kleine wachtlijst. Naast het vaste curriculum vanuit het ROC worden soms onderwerpen 'op maat'

toegevoegd aan de opleiding, zoals bijvoorbeeld het oefenen in ergonomisch werken.

Huisvesting en wervingscampagne Texel

De zorgopleiding is in augustus 2020 verhuisd van een lokaal in de Gollards naar de middelbare school van Texel. Hierdoor kunnen Texelse jongeren al vroeg kennismaken met het werken in de zorg. Tegelijkertijd wordt gekeken hoe nauwer samengewerkt kan worden met het vmbo Zorg en Welzijn. Ook kunnen kennis en faciliteiten met elkaar worden uitgewisseld. Verder wordt het gemakkelijker om aansluiting te vinden bij de Texel Academy, die met een horeca-opleiding in dezelfde school is gehuisvest. Zo ontstaat er een mooie centrale plek op het eiland om samen te werken met alle partijen op Texel die zich bezighouden met het opleiden en de huisvesting van leerlingen.

Met de bouw van personeelshuisvesting in Den Burg kunnen we meer leerlingen vanaf 'de overkant' interesseren voor een zorgopleiding op Texel. Zonder deze units is het door de krapte op de Texelse woningmarkt onmogelijk voor leerlingen om op eigen kracht huisvesting te vinden. De start van de landelijke wervingscampagne hangt samen met de oplevering van de units.

Hbo-onderwijs in West-Friesland

Als opstap voor het positioneren van hoger onderwijs in West-Friesland, start in het najaar van 2020 de post-hbo opleiding 'Innoveren in Zorg en Welzijn met Technologie'. Deze opleiding is ontwikkeld samen met WilgaerdenLeekerweideGroep en Hogeschool Inholland en speelt zich af in regio West-Friesland. Vraagstukken en opdrachten hebben een regionaal karakter. De opleiding richt zich op het doorontwikkelen van de zorgprofessional op het snijvlak van zorg en technologie. In het programma

is volop ruimte voor interactie met praktijkpartners uit de regio.

Hiermee kunnen straks meerdere zorgprofessionals binnen de organisatie de verbindende schakel zijn met techneuten en ICT'ers en zo zorginnovatie structureel in de basis verankeren. Er is plek voor 20 tot 25 deelnemers.

Werken is leren, leren is werken

Onder de paraplu van ZW-plus is het project werken is leren, leren is werken van start gegaan. Binnen dit project staan vergroting van de opleidingscapaciteit en verbetering van werkbegeleiding van leerlingen en stagiaires centraal. Omring heeft bij dit vraagstuk de leerling centraal gesteld en intern de stand van zaken en de behoefte ten aanzien van werkbegeleiding onder leerlingen en werkbegeleiders onderzocht.

Er worden verbetervoorstellen uitgewerkt voor de onboarding van de leerling, de rol van de werkbegeleider en het anders organiseren van werkbegeleiding, het leerklimaat en de communicatie.

Kwaliteits- budget

In 2021 komt de laatste tranche van het kwaliteitsbudget beschikbaar. Landelijk is dit een bedrag van € 350 miljoen. Deze middelen zijn bedoeld voor inzet van extra personeel en projecten die de kwaliteit van zorg verbeteren. Het bedrag komt ten goede aan Wlz-cliënten met indicatie VV4 tot en met VV10. Dit budget is aanvullend op het budget van € 1.100 miljoen dat landelijk voor 2020 beschikbaar was. Vanaf 2022 zal het kwaliteitsbudget deel uitmaken van de Wlz-tarieven.

Zorgorganisaties leveren een kwaliteitsplan en meerjarenbegroting bij het zorgkantoor aan om in aanmerking te komen voor dit kwaliteitsbudget. Als landelijke richtlijn geldt dat 85% van het budget bestemd is voor extra personeel en 15% voor overige kosten die nodig zijn om het kwaliteitskader in te voeren. Hier mag beargumenteerd van afgeweken worden. Het zorgkantoor VGZ heeft laten weten dat aan Omring voor 2021 initieel een totaalbedrag van € 14 miljoen is toegekend. Dit bedrag is berekend op basis van de gerealiseerde productie in 2019. Gezien de capaciteitstoename in 2019 en 2020 met geclusterde VPT is dit initieel toegekende bedrag voor 2021 (veel) te laag.

Uitgangspunt voor de inzet van de financiële middelen voor personeel is het verhogen van de fte/cliëntratio. De verwachting is dat onze fte/cliëntratio groeit van 0,74 in 2018 naar 0,89 in 2020. In 2021 willen we deze groei voortzetten.

Net als in de afgelopen jaren hebben we ook dit jaar gekeken hoe we deze middelen het beste kunnen besteden. Bij het toewijzen van de middelen houden we rekening met de eisen van het kwaliteitskader, de behoeften van onze cliënten en de realisatie van onze eigen ambities.

Een aantal in voorgaande jaren gestarte initiatieven zetten we voort in 2021. Daarnaast start een aantal nieuwe projecten en zal de meeste aandacht gaan

naar het werven, binden en blijven boeien van personeel.

In 2019 hebben we vooral gekozen voor de inzet van woonassistenten (niveau 1). We merken dat door de aanwezigheid van de woonassistent in de huiskamer er een huiselijke sfeer gecreëerd wordt, waardoor er meer ruimte is voor aandacht en zingeving voor de bewoners. Door deze taakverschuivingen krijgen verzorgenden meer rust en ruimte om persoonlijke zorg aan de cliënten te geven. In 2020 is, naast het actief werven en opleiden van woonassistenten, ingezet op de uitbreiding van het aantal leerlingplaatsen. Het binnenhalen en behouden van leerlingen kan een belangrijke bijdrage leveren aan het personeelstekort. Ook in 2021 zullen wij een deel van de extra middelen uit het kwaliteitsbudget hiervoor vrijmaken.

De afgelopen jaren hebben alle locaties grote stappen gezet om de personeelsinzet in overeenstemming met de richtlijnen van het kwaliteitskader te laten groeien. In 2021 zullen de extra middelen uit de laatste tranche gebruikt worden om, daar waar dat nodig is, de laatste stap te zetten om aan het kwaliteitskader te voldoen.

Zoals in dit kwaliteitsplan beschreven, is er een aantal zorginhoudelijke speerpunten waar we de komende jaren op inzetten. We focussen op:

- Onbegrepen gedrag;
- Palliatieve zorg;
- Wet zorg en dwang;
- Zorgzame samenleving en
- een optimale samenwerking tussen zorg en behandeling.

Naast het inzetten van extra personeel op deze speerpunten, maken we ook geld vrij uit het projectenbudget, zodat we deze programma's goed kunnen ondersteunen en implementeren.

Kwaliteitsbudget 2021 (in € 1.000)	
Personeelskosten zorgpersoneel	12.333
Projecten	
Zorg-inhoudelijke projecten <i>Waaronder:</i> Zorgpad onbegrepen gedrag Zorgzame samenleving Palliatieve zorg Wet zorg en dwang Optimale behandeling en zorg	538
Innovatieve projecten <i>Waaronder:</i> Opschalen en verankeren in de organisatie van huidige innovaties Doorontwikkeling Ria's escape room Leefcirkels Val- en bewegingssensoren Smart glass en daglichtbril Medido en medicatieveiligheid Digital human	457
Arbeidsbesparende maatregelen	793
Verhogen kwaliteit en werven medewerkers	482
Optimalisatie klantreis	167
Verantwoording (accountantskosten)	20
Totaal projecten	2.456
Totaal kwaliteitsbudget 2021	14.789

Uit het projectenbudget worden ook projecten gefinancierd die bij moeten dragen aan de opdracht ons technologisch te vernieuwen. We willen hierbij vooral insteken op het opschalen en verankeren van innovaties in de organisatie, zoals Ria's escape room en bijvoorbeeld de smart glass. Maar denk ook aan het verder ontwikkelen van Digital Human Wendy en het vergroten van de bewegingsvrijheid door het inzetten van leefcirkels.

Daarnaast staat het verlagen van administratieve lasten en het ontzorgen van personeel bij ons hoog op de agenda. In 2020 zijn we gestart met het aanbieden van een 'vliegende ICT-brigade' om ervoor te zorgen dat ICT-gerelateerde vragen niet meer bij het zorgpersoneel terecht komen en ICT-problemen sneller worden opgelost. Dit zullen we doorzetten in 2021. Ook het doorlopende SENS-traject draagt bij tot het effectiever samenwerken en het tegengaan van verspilling. Daarnaast zijn wij bijvoorbeeld aan het onderzoeken of ook intramuraal gewerkt kan gaan worden met klittenbandzwaartels.

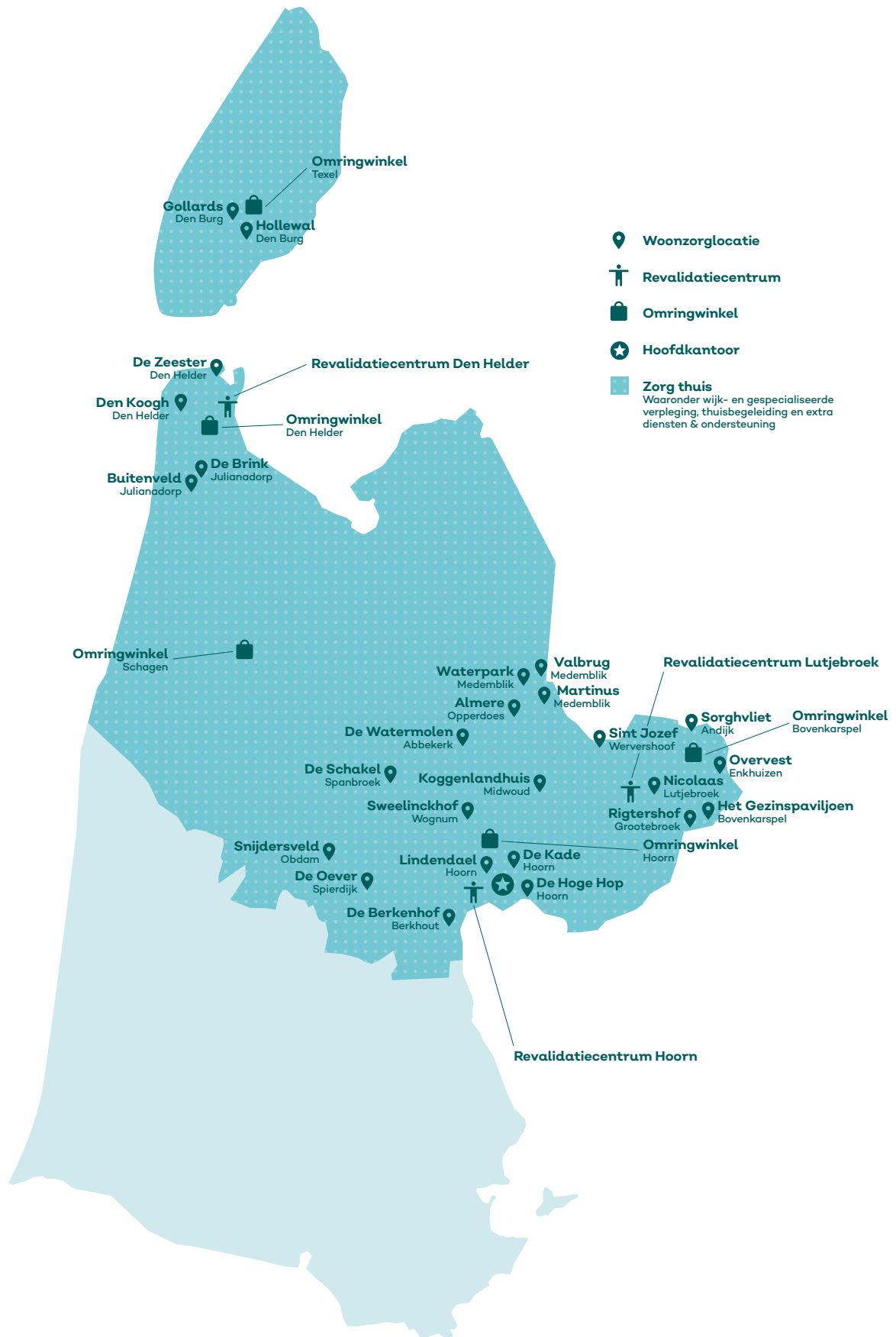
In bovenstaande tabel laten wij samengevat zien waar het kwaliteitsbudget aan besteed wordt en dat we een aanvulling op het toegekende kwaliteitsbudget aanvragen.

Bijlage

Verbeterplannen per locatie



Woonzorglocaties, Omringwinkels, herstelafdelingen, revalidatiecentra en het hoofdkantoor



Buitenveld, Julianadorp

42 bewoners

Buitenveld is een kleinschalige woonvoorziening in Julianadorp voor mensen met een intensieve zorgvraag. Daarnaast verhuurt Woningstichting Den Helder 100 appartementen met zorg, waarin mensen zelfstandig wonen. Buitenveld ligt dicht bij een overdekt winkelcentrum en een gezellig dorpsplein. De bewoners op de begane grond hebben een één- of tweepersoonskamer. In de fraai aangelegde tuin bevindt zich een compleet ingerichte beweegtuint. Buitenveld is een prettige woon- en werkplek waar ook veel vrijwilligers dagelijks actief zijn. Er is een sfeervol restaurant, een ruim gesorteerde winkel en een kapper. Daarnaast is er een groot aanbod aan activiteiten waar ook omwonenden gebruik van kunnen maken. Er wordt nauw samengewerkt met het behandelcentrum en de thuiszorg van Omring die beiden binnen het pand gehuisvest zijn.

Speerpunten voor 2021

- Implementatie Wzd
- Voldoende deskundig personeel
- Innovaties om medewerkers te ontlasten

Uitgelicht speerpunt: Wonen in vrijheid

Op Buitenveld wordt er al jaren vanuit eerdere Waardigheid-en-Trots-trajecten gebouwd aan een visie 'Wonen in Vrijheid'

Op afdeling Heersdiep is vanwege de invoering van de Wet zorg en dwang een pilot gestart om de wet in het zorgproces te borgen.

Tijdens deze pilot kijken we samen met een onderzoeker van de hogeschool Maastricht en het team welke tools er nodig zijn om de Wzd goed te kunnen implementeren.

Ook zullen er op Buitenveld pilots worden gedraaid om het zorgdossier aan te laten sluiten op de eisen die de Wzd stelt. Dat betekent dat de koppelingen vanuit Ysis en CURA en later vanuit het nieuwe ECD (ONS) goed moeten werken, zodat we de informatie op de juiste manier kunnen gebruiken. Hierdoor zal de informatie over de zorg en behandeling van de bewoners bij alle betrokkenen rond het zorgproces inzichtelijk zijn.

Dit jaar doen we verder onderzoek naar welke individuele ondersteuning een bewoner nodig heeft om geen beperkingen te ervaren in zijn of haar leven. Samen met de individuele bewoner en/of diens eerste contactpersoon wordt met de behandeldienst en de zorg een plan gemaakt hoe we de bewoner kunnen ondersteunen in zijn leefruimte. Hierbij

houden we uiteraard rekening met de mogelijkheden en met wat verantwoord en veilig is.

Dat zou kunnen betekenen dat op de gesloten afdeling – waar nu nog 21 bewoners wonen – meer dan de helft de afdeling zal kunnen verlaten door gebruik van een sleutel (tag) of met ondersteuning van andere domotica, zoals een leefcirkel- of gps-systeem.

Daarnaast kijken we of er nog kleine bouw-technische aanpassingen gedaan moeten worden.

De Brink, Julianadorp

33 appartementen

De in 2020 geopende locatie De Brink beschikt over 33 appartementen verdeeld over twee woonlagen. De tweekamerappartementen hebben een eigen woonkamer, keuken, slaapkamer en badkamer. De Brink is ingedeeld in vier 'buurten'. Bij elke buurt hoort een gezellige buurtkamer. Deze zijn voorzien van een terras of balkon waar de bewoners heerlijk kunnen genieten van de levendige omgeving. Ook beschikken deze buurtkamers over een gezellige zitkamer en keuken waar dagelijks vers wordt gekookt. Dat betekent dat er veel opties zijn voor de bewoners: zelf wassen, zelf koken of de was uitbesteden en samen eten in de buurtkamer. Kortom, Omringlocatie De Brink legt de nadruk op wat de bewoner wil en kan. Het is wonen in een modern en duurzaam gebouw met een prachtig aangelegde tuin.

Speerpunten voor 2021

- Implementatie Wzd
- Inzet van domotica
- Innovaties om medewerkers te ontlasten

Uitgelicht speerpunt: Domotica

De Brink is een modern gebouw waar zorg-technologie en innovaties goed tot hun recht komen. Het is een locatie waar Wonen in Vrijheid het uitgangspunt is.

Om dit vorm te geven is er veel zorgtechnologie in en om het gebouw aangebracht. Deze zorgtechnologie maakt het voor de bewoners mogelijk zich vrij in het gebouw te bewegen. Zo ervaren ze op veel fronten een gevoel van vrijheid.

Daarnaast worden de bewoners door deze manier van wonen geactiveerd om te bewegen en wat langere afstanden af te leggen in en om het gebouw. Ook is het mogelijk om zorgtechnologie in te zetten per individuele bewoner, bijvoorbeeld beeldsensoren of spreekluisterverbindingen.

De bewoner kan samen met zijn eerste contactpersoon, behandeldienst en de zorg afstemmen wat er nodig is om optimale zorg te geven.

Wanneer er een beeldsensor wordt ingezet, kunnen we de tijdsindicatie van een melding aanpassen, zodat bij de ene bewoner de zorg een melding krijgt wanneer iemand direct het bed verlaat, en bij de ander bijvoorbeeld wanneer een bewoner na 10 minuten niet terug in bed is.

Op basis van de melding kan de zorg een beeld oproepen op hun telefoon om in te schatten welke ondersteuning nodig is.

Ook zijn er leefcirkels in en om het gebouw aangebracht. Deze kunnen per individuele bewoner worden ingezet, om zo de mate van beweegruimte op de mogelijkheden van de bewoner af te stemmen.

Het telefoontoestel van de zorg biedt veel andere technische mogelijkheden. Zo kunnen zorg-apps de zorg ondersteunen in het dagelijkse werk, bijvoorbeeld bij het gebruik van Medimo en het openen van de voordeur.

Hollewal, Den Burg (Texel)

44 bewoners

Hollewal is een kleine woonlocatie met twee afdelingen waar kleinschalige zorg wordt geboden. Alle bewoners hebben een eenpersoonskamer. Het verpleeghuis ligt in het centrum van Den Burg (Texel). Hollewal heeft een dorps sfeer. Medewerkers, vrijwilligers en de Texelse gemeenschap zijn zeer betrokken.

Speerpunten voor 2021

- Voldoende goed opgeleid personeel door scholingsprogramma
- Implementatie Wzd
- Integrale samenwerking met ABC

Uitgelicht speerpunt: Zorgopleiding Texel

De door Omring geïnitieerde opleiding is een groot succes. Alle 15 beschikbare plekken zitten vol en er is inmiddels een wachtlijst.

Door het bundelen van opleidingsniveaus en leerjaren in één groep bleek het ROC mee te willen werken aan een opleiding die op Texel zelf aangeboden kon worden. Voorheen moesten leerlingen daarvoor bijvoorbeeld naar Den Helder of Alkmaar. Door het zelf opleiden van mensen, ook van de 'overkant', kan de vraag naar goed zorgpersoneel

opgevangen worden. Het geheim van het succes is vooral het feit dat zowel de lessen als de stages op Texel zijn. De drempel van het reizen naar de overkant valt hiermee weg.

Het nieuwe van deze opleiding is dat de lessen geclusterd zijn in één groep, terwijl alle leerlingen op hun eigen niveau het vak van Helpende Zorg en Welzijn, Verzorgende IG of Verpleegkundige leren. Door samen te werken aan opdrachten wordt de theorie gezamenlijk uitgediept. Vervolgens wordt steeds met de theorie in de praktijk op het 'eigen' niveau geoefend om de vaardigheden te leren. Een jobcoach vanuit Omring geeft hier ondersteuning bij. Naast het vaste curriculum vanuit het ROC worden soms onderwerpen 'op maat' toegevoegd aan de opleiding. Denk bijvoorbeeld aan het oefenen in ergonomisch werken.

De vorm van onderwijs is 'praktijkgestuurd leren' wat de aansluiting tussen de praktijk en het onderwijs verbetert. De persoonlijke leerlijn van de deelnemer is daarbinnen de leidraad. De stageplekken zijn verdeeld over de 3 locaties en de thuiszorg op het eiland. Ook andere zorgaanbieders op het eiland kunnen aansluiten en hun BBL-leerlingen op Texel laten opleiden.

De opleiding is verhuisd naar de middelbare school op Texel (OSG). Hierdoor kunnen we jongeren al vroeg interesseren voor het werken in de zorg. We gaan nauwer samenwerken, bijvoorbeeld met het vmbo Zorg en Welzijn.

Verder wordt het makkelijker aansluiting te vinden bij de Texel Academy (horeca-opleiding in het OSG). Zo ontstaat er een mooie centrale plek op het eiland om samen te werken met alle partijen op het eiland die zich bezighouden met opleiden en de huisvesting van leerlingen.

Gollards, Den Burg (Texel)

82 tweekamerappartementen, met plaats voor echtparen

Begin 2021 start in Gollards een grootschalige verbouwing. Het bestaande gebouw wordt gerenoveerd en er komt een nieuwbouwgedeelte. Gollards wordt in 2 fasen geschikt gemaakt als woonlocatie voor mensen met dementie of met een intensieve lichamelijke zorgvraag.

Er komen éénkamer- en tweekamerappartementen en diverse buurtkamers waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en met elkaar kunnen eten. Ook zal er kortdurend verblijf mogelijk zijn, bijvoorbeeld voor mensen die moeten herstellen na een ziekenhuisopname of waarvan de mantelzorg

tijdelijk uitvalt. Zoals inmiddels bekend is, keren ook de centrale keuken en het restaurant terug.

Gedurende de verbouwing van Gollards zullen de nieuwe locaties Schuttehof en Schuttehoek worden benut om bewoners van de Gollards te huisvesten tijdens de verbouwing.

Speerpunten voor 2021

- Transitie van zonder naar met behandeling
- Herijking dagbesteding
- Medicatieveiligheid

Uitgelicht speerpunt: Transitie naar verblijf inclusief behandeling

Omring Texel gaat op alle locaties verblijf inclusief behandeling in kader van de Wlz bieden. Begin 2021 zal dit buiten het verpleeghuis als eerste vorm krijgen in de nieuwe locatie Schuttehof.

Passende zorg en ondersteuning klinkt logisch en vanzelfsprekend. Dat is het ook, maar de werkelijkheid is voor zorgvragers vaak ingewikkelder dan het lijkt. Zorg nodig hebben en hulp vragen is een kwetsbare zaak. Met het ouder worden neemt veelal ook de complexiteit van de zorgvraag toe.

De kwaliteit van de geboden zorg vraagt niet alleen specialistische kennis en expertise, maar ook nabijheid en samenhang. Het spreiden van de verantwoordelijkheid over verschillende domeinen brengt het risico op verlies van samenhang met zich mee. Eén medisch aanspreekpunt en een korte lijn naar specialistische interventies kunnen het verschil maken en vergroten de kans op een juiste diagnose en een passend antwoord. Deze multidisciplinaire zorgstructuur stellen wij graag op consultbasis beschikbaar voor de thuiszorg én de reguliere huisartsenzorg, zodat we bijdragen aan de toenemende wens om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen.

De Zeester, Den Helder

75 bewoners

Woonzorgcentrum De Zeester ligt in het Duinpark in Den Helder en bestaat uit twaalf woongroepen voor mensen met dementie. De bewoners wonen in een warme, vertrouwde omgeving in een kleine groep. Ons uitgangspunt is dat iedereen die in de Zeester woont, zelf de regie voert over het leven. Samen met de verzorgende en zes of zeven medebewoners deelt de bewoner zijn eigen dag in. Samen vormen de bewoners een echt huishouden. Elke bewoner heeft een eigen appartement met badkamer en deelt een woonkamer en een keuken. Alle woningen zijn

voorzien van een ruim terras en/of balkon en er zijn zes sfeervolle badkamers met ligbad. Op de begane grond zijn diverse gemeenschappelijke functies, zoals een ontmoetingsruimte en een centrale binnentuin. Voor de veiligheid is de hoofdingang van De Zeester gesloten, binnen het gebouw kan iedereen zich vrij bewegen.

Speerpunten voor 2021

- Kleinschalige dementiezorg
- Implementatie Wet zorg en dwang
- Palliatieve zorg

Uitgelicht speerpunt: Palliatieve zorg

De bewoners wonen in een eigen appartement verdeeld over twaalf woongroepen. Wij streven ernaar onze bewoners zorg te bieden die past bij hun behoeften en wensen zodat zij kwaliteit van leven ervaren. Bij kwaliteit van leven hoort naar onze mening ook kwaliteit van sterven. Want dat is natuurlijk wel de realiteit: de bewoners die leven in de Zeester, sterven ook in de Zeester. Daarom besteden wij extra aandacht aan het thema palliatieve zorg. Het proces van ziekte en achteruitgang wordt door onze medewerkers samen met familie en behandelaren nauwlettend gevolgd. Wij willen de bewoners in de laatste fase van hun leven warmte, aandacht en liefdevolle zorg geven zodat zij ook in deze fase kwaliteit ervaren. Het accent ligt hierbij op het bevorderen van comfort. Een aantal medewerkers houdt zich hier actief mee bezig en kijkt welke verbeteringen in deze zorg mogelijk zijn. Zo bieden wij familieleden de mogelijkheid om bij hun dierbare te zijn of te overnachten en hebben wij meerdere hulpmiddelen beschikbaar gesteld die kunnen helpen het lijden te verlichten. Ook willen wij aandacht besteden aan zingeving en spiritualiteit. Wij willen familie ondersteunen bij het nemen van afscheid en bij het rouwproces. Om dit te realiseren, bieden wij onze medewerkers in 2021 een scholingstraject palliatieve zorg aan. Dankzij dit scholingstraject zijn alle medewerkers op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en inzichten en kunnen ze passende palliatieve zorg bieden aan onze bewoners en passende ondersteuning aan hun naasten.

Den Koogh, Den Helder

60 plaatsen, 30 revalidanten

Den Koogh bevindt zich aan de rand van Den Helder. Den Koogh zelf is vele malen bruisender dan de omgeving doet vermoeden. Den Koogh beschikt over een zeer dynamische activiteitenafdeling en een daarbij perfect aansluitende cliëntenraad die gezamenlijk optrekken in het vormgeven van een

zinnvolle dag voor onze bewoners met aandacht voor participatie. Door de veelheid aan activiteiten en de deskundige en liefdevolle zorg en begeleiding creëren we een fijne omgeving voor onze bewoners en revalidanten. Met prachtige vrijwilligers en gedreven medewerkers kan eenieder zich warm thuis voelen.

Speerpunten voor 2021

- Methodisch werken
- Voldoende goed opgeleid personeel
- Cliënttevredenheid

Uitgelicht speerpunt: Methodisch werken

In 2021 staat in Den Koogh het methodisch werken centraal. De eerstverantwoordelijk verzorgenden en verpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor het dossier van de bewoner. Zij worden allen geschoold in het afnemen van de RAI en bewaken de periodieke cliëntplanbespreking. RAI dient als basis voor het cliëntplan, wordt halfjaarlijks afgenomen en besproken in de cliëntplanbespreking. Bij de cliëntplanbespreking worden de betrokken behandelaren uitgenodigd, zodat het cliëntplan steeds aansluit bij de (veranderende) zorgbehoefte van de bewoner.

De groep eerstverantwoordelijk verzorgenden en verpleegkundigen komt 8-wekelijks bij elkaar voor een overleg over de dossiers. Bij dit overleg sluiten ook de verpleegkundig coaches en kwaliteitsverpleegkundige aan, voor respectievelijk het coachen van medewerkers en het bewaken van het proces. Met audits wordt de kwaliteit van de dossiers regelmatig gemonitord, waarbij een beoordeling met een ruime voldoende het doel is.

De groep eerstverantwoordelijk verzorgenden en verpleegkundigen wordt actief betrokken bij de implementatie van het nieuwe ECD (ONS). Op die manier kunnen zij hun collega's in het team ondersteunen in het dagelijks werken met het dossier.

Ook opleiden staat in 2021 centraal. Op locatie Den Koogh gaan we fors meer verzorgenden en verpleegkundigen opleiden. Dit vraagt een gestructureerde en kwalitatief goede werkbegeleiding. Om dit te borgen start in oktober 2020 een verpleegkundig werkbegeleider die zich volledig richt op de werkbegeleiding van alle leerlingen/stagiaires van zorggerelateerde opleidingen op de Wlz-afdelingen in Den Koogh.

Om de beste zorg te kunnen leveren, zullen de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden ingezet ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Gezinspaviljoen, Bovenkarspel

47 bewoners

Het Gezinspaviljoen ligt in Bovenkarspel in West-Friesland en maakt deel uit van de gemeente Stede Broec. Het station is op loopafstand van het sfeervolle wooncomplex. In de nabijheid bevinden zich winkels, een verenigingsgebouw en een kerk. Alle appartementen van het Gezinspaviljoen hebben een eigen badkamer en kijken uit op een terras en de vijver. Het Gezinspaviljoen heeft ook twee woongroepen voor mensen met dementie. Er is dagbesteding/verzorging waaraan ook mensen uit de buurt deel kunnen nemen. De sfeer is er gemoedelijk en bewoners, hun gasten en mensen uit de buurt kunnen een bezoek brengen aan het gezellige restaurant en het winkeltje.

Het Gezinspaviljoen zal eind 2020 volledig gerenoveerd worden. In de loop van 2021 kunnen de bewoners weer terugkeren in een mooi nieuw pand.

Speerpunten voor 2021

- Samenwerking ABC
- Medicatieveiligheid
- Herijking aanbod dagbesteding

Uitgelicht speerpunt: Herijking aanbod dagbesteding

De Dagverzorging was altijd open voor bezoekers van buitenaf. Op dit moment is er door corona geen dagverzorging voor bezoekers van buitenaf meer mogelijk. Deze bezoekers hebben elders een goed alternatief gevonden.

De lockdown tijdens de eerste golf heeft ons een nieuwe impuls gegeven ten aanzien van de dagbesteding voor de bewoners. Het gaf ons de gelegenheid opnieuw kijken naar de behoefte die er ligt bij de bewoners.

Voor die tijd bedachten en organiseerden wij, samen met vrijwilligers, volle programma's voor de hele week en waren dan enigszins teleurgesteld als er weinig animo vanuit de bewoners was. We merkten dat de belangstelling afnam.

Tijdens de lockdown zijn er af en toe buitenoptredens geweest en dat vonden de bewoners op die momenten geweldig. Verder waren er geen vrijwilligers en waren we genoodzaakt om 1-op-1-activiteiten, of activiteiten in kleine groepjes te organiseren. Hier waren de bewoners zeer tevreden over.

Met deze nieuwe inzichten gaan we onze dagbesteding anders inrichten. We gaan:

- op vaste dagen en tijden activiteiten aanbieden die altijd druk bezocht worden en niet iedere dag een heel vol programma aanbieden;
- meer tijd en aandacht besteden aan individuele wensen en gaan activiteiten in kleine groepjes aanbieden;
- nauwe samenwerking aan met de woonassistenten van de afdelingen. Dit zowel op de afdeling Somatiek als op de Woongroepen PG.

Koggenlandhuis, Midwoud

20 bewoners

Het Koggenlandhuis is een landelijk gelegen woonlocatie in het pittoreske dorp Midwoud met zorg en winkels dichtbij.

Er zijn vier kleine woongroepen voor vijf bewoners. Op de woongroep kunnen bewoners en naasten meedoen aan de gezamenlijke activiteiten in de gezellig ingerichte huiskamer.

Ook beschikt de locatie over twintig huurappartementen om zelfstandig te kunnen wonen met zorg dichtbij.

Verder heeft het Koggenlandhuis een ontmoetingsruimte waar aan een open tafel gezamenlijk kan worden gegeten onder begeleiding van vrijwilligers.

Speerpunten voor 2021

- Methodisch Werken
- Familiebijeenkomsten en huiskamergesprekken
- Voldoende opgeleid personeel door opleiden Leerlingen

Uitgelicht speerpunt: Sociaal netwerk van de cliënt

In het Koggenlandhuis willen we familie en naasten op drie vlakken actiever benaderen en betrekken bij het wonen en leven van onze cliënten.

Het eerste vlak betreft de kennismakingsfase. We gaan een huisbezoek plannen bij de toekomstige cliënt. Vervolgens vragen we de familie om ons te helpen met het opstellen van het levensverhaal, persoonlijk profiel en het omgangsadvies. Hiervoor gaan we specifieke medewerkers scholen en coachen. We gaan hierbij gebruik maken van innovaties vanuit het OMRING.LAB. Bovenstaande is gericht op het verbeteren van de persoonsgerichte zorg.

Het tweede vlak betreft het betrekken van de mantelzorg bij de individuele dagbesteding op de woongroepen. We willen stimuleren dat we samen

zorgen voor de cliënt en stellen ons proactief op om mantelzorgers, familie en naasten een actieve rol te laten vervullen. Familienet gaan we gebruiken als aanjager van dit proces. Voor familienet worden aandachtsfunctionarissen aangesteld.

Het derde vlak betreft het evalueren en bijstellen van de cliëntplannen. Contactpersonen worden actief benaderd om de RAI samen in te vullen en vervolgens samen het cliëntplan op- of bij te stellen. Hierbij wordt ook de betrokkenheid van de mantelzorgers in het dagelijks leven vast onderdeel van het gesprek.

We hopen dat de omstandigheden het in 2021 toelaten om in het voorjaar en najaar bijeenkomsten voor familie te organiseren.

Daarnaast zullen bijvoorbeeld Pasen en Kerst mooie gelegenheden zijn om familieleden met drempelvrees te overtuigen.

Martinus, Medemblik

40 appartementen verdeeld over 5 buurten

Midden in het centrum van de historische stad Medemblik ligt het Martinus. Deze Omringlocatie ligt op loopafstand van het IJsselmeer, de winkels en restaurants. Het is een prettig en modern gebouw met een gezellige en beschutte tuin. Er zijn vijf woongroepen met in totaal veertig tweekamerappartementen met badkamer en keuken. Bij elke woongroep hoort een gezellig ingerichte buurtkamer. De bewoners krijgen keuzes te over. Ze kunnen bijvoorbeeld zelf wassen, zelf koken of de was uitbesteden en samen eten in de buurtkamer. De nieuwe opzet van Martinus legt de nadruk op wat de bewoner wil en kan.

Speerpunten voor 2021

- Integrale samenwerking met ABC
- Warm welkom
- Medewerkerstevredenheid

Uitgelicht speerpunt: Gastvrije ontvangst

Een speerpunt voor het Martinus is onder andere de gastvrije ontvangst. Dit begint al bij de mensen thuis. Zodra wij weten dat iemand bij ons wil komen wonen, gaan we hem of haar thuis bezoeken. Zo kunnen we elkaar leren kennen en wordt het gemakkelijker voor het team om in samenspraak te komen tot een passend zorgaanbod.

Dit doen we met een team van medewerkers die zijn opgeleid en getraind om zorg te kunnen verlenen

aan onze bewoners waarbij ook aandacht is voor het welzijn.

Nicolaas, Lutjebroek

123 bewoners

Nicolaas ligt in het hart van het rustige West-Friese dorpje Lutjebroek, naast park De Woid en op een steenworp afstand van winkels. Het gebouw bestaat uit verschillende delen. Kantoren en behandelruimtes zijn gevestigd in een voormalig klooster. In de nieuwbouw van 2011 bevinden zich prachtige, moderne eenpersoonsappartementen. Het is een prachtige plek om te wonen, zeker na de recente grootscheepse renovatie. Er zijn kleine woongroepen voor mensen met dementie, maar ook appartementen voor mensen met een lichamelijke beperking. Mensen kunnen in Nicolaas ook terecht voor behandelingen of oefenruimtes, herstellen van een operatie of logeren. Het gezellige restaurant en de uitgebreide activiteiten- en evenementenagenda van Scala maken Nicolaas extra aantrekkelijk.

Speerpunten voor 2021

- Medicatieveiligheid
- Inzet van technologie
- Implementatie van Wet zorg en dwang

Uitgelicht speerpunt: Medicatieveiligheid

In 2020 is er, mede door de tool in Power BI, goed zicht gekomen op het aantal medicatiefouten en de gerapporteerde oorzaken. In gesprekken met aandachtsfunctionarissen MIC en medicatieveiligheid is veel gesproken over het voorkomen van fouten en bewustwording van de risico's.

Hoewel er al veel verbeteringen zijn doorgevoerd, zoals het gebruiken van een alarm bij afwijkende tijden, willen we het aantal medicatiefouten nog verder naar beneden brengen.

Door met elkaar in gesprek te gaan en de werkwijze te observeren is duidelijk geworden dat er aan medicatiefouten vaak een samenloop van omstandigheden ten grondslag ligt. Zo kunnen mooie ontwikkelingen een onverwachte keerzijde hebben, zoals dat geldt voor de baxterrol. Deze neemt in de thuissituatie veel zorgen uit handen, maar kan er op de woonlocaties aan bijdragen dat eventuele losse medicatie over het hoofd wordt gezien. Zeker wanneer er gewerkt wordt met papieren deellijsten.

De gemoedelijkheid van het wonen zoals thuis – met medicatie delen in de huiskamer – is een ander

voorbeeld. Op de woongroepen is veel afleiding, omdat bewoners met dementie niet altijd begrijpen dat de zorgmedewerker op deze momenten even niet gestoord kan worden.

Deze en andere voorbeelden zijn besproken met collega's van de medicatieveiligheidscommissie. Hier zijn bruikbare tips uit naar voren gekomen en de commissie neemt de aandachtspunten mee. Voor 2021 staat een aantal verbeterplannen op de agenda. Zo wordt er door een paar teams weer gewerkt met medicatiekarren als proef. Andere concrete plannen zijn in ontwikkeling.

Problemen en suggesties worden besproken in de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen zodat geleerd kan worden van elkaars ervaringen. Ook de artsen zijn gevraagd mee te denken over dit probleem.

Overvest, Enkhuzen

136 bewoners

Vlak bij het historische centrum van Enkhuzen ligt Overvest, een veelzijdige Omringlocatie met een open en warme uitstraling. Naast koop- en huurappartementen in de directe omgeving biedt Overvest woonvoorzieningen met zorg. Omringlocatie Overvest is het bruisende hart van de wijk; er zijn allerlei faciliteiten, zoals een restaurant, oefenruimtes, een behandelcentrum, dagbesteding en gezellige activiteiten. Het winkelcentrum van Enkhuzen bevindt zich op loopafstand. Overvest is een plek met een dorpse sfeer die bewoners de mogelijkheid biedt om dicht bij de familie te blijven wonen.

Speerpunten voor 2021

- Familiebijeenkomsten
- Huiskamergesprekken
- Methodisch werken met RAI

Uitgelicht speerpunt: Sociaal netwerk van de cliënt

Binnen Overvest is afgelopen jaar van de groep familieparticipatie, maar ook uit de evaluatiegesprekken met familie, vernomen dat we meer en beter gebruik kunnen maken van het sociale netwerk van de cliënt.

Hier starten we in 2021 mee. We willen een standaard huisbezoek organiseren, voorafgaand aan de opname, waarin geïnventariseerd wordt wat het sociale netwerk in de thuissituatie voor de cliënt betekenen. We gaan actief het gesprek aan met de mantelzorgers. Het doel van het gesprek is om de taken die de mantelzorgers in de thuissituatie op zich neemt inzichtelijk maken. We gaan deze

taken niet overnemen, maar bekijken samen wat de mantelzorgers wil en kan blijven doen. Voor de cliënten die al bij ons in zorg zijn, willen we deze gesprekken ook organiseren. Dit doen we tijdens huiskamerbijeenkomsten en/of koffieochtenden per afdeling waarbij we ook de mantelzorgers betrekken. De bijeenkomsten in 2020 lieten zien dat mantelzorgers meer mee willen denken dan zij nu doen. Vaak vindt er overleg plaats als dingen niet goed lopen. We willen ernaartoe dat we gaan overleggen vanuit samenwerking. De werkgroep familieparticipatie begeleidt deze ochtenden en schakelt gespecialiseerde collega's in die iets kunnen vertellen over een specifiek onderwerp. Dit onderwerp wordt aangedragen door de mantelzorgers, de cliënt, de cliëntenraad en/of de medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan een lezing over dementie of een klinische les over prikkels. Zo'n overleg kan ook gaan over de omgang met elkaar in de huiskamer of over ondersteuningstaken die de mantelzorgers kunnen blijven doen. In de nabespreking wordt gebrainstormd over concrete acties voor de afdeling. Op deze manier willen we binnen Overvest het sociale netwerk van de cliënt voor 2021 goed op de kaart zetten.

Rigtershof, Grootebroek

104 bewoners

Rigtershof ligt in het levendige centrum van Grootebroek en is het bruisende hart van de wijk, op loopafstand van een winkelcentrum en een NS-station. De locatie is modern van opzet en biedt intramuraal plaats aan mensen die nog zelfstandig kunnen wonen (vijftig appartementen) en aan mensen met dementie (acht groepswoningen). Ook zijn er 32 appartementen die de Woonschakel verhuurt en waarvoor minimaal vijf uur zorg nodig is. Bewoners en omwonenden kunnen gebruik maken van de zorg en faciliteiten van Rigtershof. Zo is er een uitstekend restaurant en zijn er verschillende verenigingen uit de wijk die gebruik maken van de locatie.

Speerpunten voor 2021

- Juiste zorg op de juiste plek
- Implementatie Wzd
- Medewerkers beter positioneren in hun rol

Uitgelicht speerpunt: Juiste zorg op de juiste plek

Rigtershof is een locatie met een grote diversiteit aan woonvormen. Cliënten die zorg ontvangen uit de Wlz met een ZZP of VPT, maar ook cliënten die zorg en ondersteuning ontvangen uit de Zvw en Wmo. Dit leidt tot een mooi gemêleerd gezelschap

van bewoners, maar maakt het ook uitdagender om bewoners de zorg te geven waar zij recht op hebben.

In 2021 leggen we de focus op het bieden van de juiste zorg op de juiste plek. Het clusteren van intra- en extramuraal zorg in Rigtershof wordt voortgezet, zodat in de appartementen op de eerste en tweede verdieping intramuraal zorg ZZP wordt geleverd. Op de begane grond en de derde verdieping vindt geclusterde VPT-zorg en zorg en ondersteuning vanuit Zvw en Wmo plaats (thuiszorg).

Om de zorgteams hierin te ondersteunen wordt extra ingezet op scholing op het gebied van wet- en regelgeving in de extramuraal zorg. Verpleegkundigen in de teams spelen een grote rol in registratie van extramuraal zorg. Daarnaast wordt onderzocht of het inzetten van een apart extramuraal team meerwaarde heeft bij het leveren van de juiste zorg voor de bewoners.

Het nieuwe personenalarmeringssysteem dat onderscheid maakt tussen personenalarmering en zorgoproep zal de teams ondersteunen bij het leveren van de juiste zorg op de juiste plek.

Tot slot wordt gezocht naar een juiste balans in psychogeriatrische (PG) en somatische (SOM) cliënten. PG-clieënten kunnen zorg ontvangen in de acht groepswoningen. Daarnaast bieden we regelmaat en structuur in onze dagbesteding. Bij toename van PG-clieënten wordt onderzocht of bijvoorbeeld het inrichten van een extra huiskamer de structuur en veiligheid kan bieden die zij nodig hebben. Daarnaast besteden de zorgteams extra aandacht aan de omgang met onbegrepen gedrag.

St Jozef, Wervershoof

Gemiddeld rond de 63 bewoners

Sint Jozef is een sfeervol en prachtig gelegen woonzorglocatie. Het biedt zorg aan bewoners in haar appartementen en aanleunwoningen. Sint Jozef bevindt zich in het centrum van het centraal in West-Friesland gelegen Wervershoof. Sint Jozef biedt haar bewoners een plezierige en veilige omgeving die is voorzien van alle gemakken. Er is een ruim restaurant waar dagelijks een verse maaltijd voor haar bewoners en bezoekers wordt bereid. In Sint Jozef is de zorg altijd dichtbij en wordt gestuurd op persoonsgerichte zorg, waarbij het welzijn van haar bewoners voorop staat.

Speerpunten voor 2021

- Onbegrepen gedrag
- Sens
- Transitie van indicaties zonder naar met behandeling

Uitgelicht speerpunt: Sens methodiek

Een van de drie speerpunten van Sint Jozef in 2021 betreft de inzet van de SENS methodiek. Wij hebben hier in 2020 een start mee gemaakt, echter vanwege de intrede van het Coronavirus is de training on-hold gezet. Momenteel gebeurt er erg veel in Sint Jozef met name in het kader van de omzetting naar een locatie met behandelcomponent. Daarom is besloten om de herstart van de SENS trainingen begin 2021 vorm te gaan geven. Het is mooi om te zien dat de eerste 3 sessies in 2020 de weerstand bij de medewerkers heeft weggenomen en dat zij nu vragen wanneer SENS weer begint. Dat de SENS trainingen van belang zijn lijdt geen twijfel. We zien bijvoorbeeld dat medewerkers nogal strak vasthielden aan bepaalde structuren. Door inzet van SENS wordt hier nu anders mee omgegaan. Ook is er gesproken over de onderlinge samenwerking tussen de zorgteams. Deze zijn nu per woonlaag/verdieping verdeeld. Door de inzet van een dagelijkse dagstart zien we nu al steeds meer dat er voor aanvang van de dagdienst wordt afgestemd wie er wanneer klaar is en een ander zorgteam kan gaan helpen. Wij kijken er in Sint Jozef met vertrouwen naar uit!

Sweelinckhof, Wognum

60 bewoners, daarnaast huisjes en huur:
41 bewoners

Sweelinckhof ligt aan de rand van Wognum en is geschikt voor mensen die intensieve zorg nodig hebben, vanwege lichamelijke aandoeningen en/of dementie. In de Villa wordt kleinschalige verpleeghuiszorg gegeven aan 28 mensen met dementie. In de huisjes rondom de locatie wordt thuiszorg geleverd. Sweelinckhof heeft een gezellig restaurant, waar dagelijks activiteiten worden aangeboden en heerlijke maaltijden worden gekookt.

Speerpunten voor 2021

- Medewerkerstevredenheid
- Persoonsgerichte zorg
- Implementatie wzd

Uitgelicht speerpunt: medewerkerstevredenheid

Net als in 2020 blijft duurzaam werkgeverschap en het vinden én behouden van goed personeel ook in 2021 op de agenda staan. Op locatie Sweelinckhof staat de cliënt centraal en wordt de medewerker voorop gezet. Tevreden medewerkers, die hart hebben voor hun werk én de organisatie waarvoor ze werken, zorgen goed voor zichzelf, elkaar en de cliënten die bij ons wonen. Gezien de vele uitdagingen waar we voor (blijven) staan in de VVT sector, is het van belang om voldoende en goed opgeleid personeel te hebben. En om medewerkers te hebben die met bevoegdheid, professionaliteit en betrokkenheid (samen)werken. Binnen Sweelinckhof wordt gewerkt met SENS (samen effectief naar succes), waarbij door 5 lenzen wordt gekeken (klant, proces, houding/gedrag, organisatie/vaardigheden, operationeel/management), om aan 3 doelen te kunnen werken. De 5 lenzen worden apart benoemd, maar werken synergetisch, om de klanttevredenheid, de productiviteit en medewerkerstevredenheid te verhogen. Deze beweging binnen de teams én het ophalen bij de medewerkers van wat zij vinden dat er goed gaat (en behouden moet blijven) en waar onze uitdagingen liggen, moet er voor gaan zorgen dat er nog meer eigen regie en betrokkenheid ontstaat, de kwaliteit van zorg verder verhoogd wordt en gestelde doelen worden behaald. Daar wordt in meegenomen de verschillende rollen en kwaliteiten die er binnen de teams zijn. En of het voor de medewerker zelf en de collega's duidelijk is wat die rol inhoudt en hoe de betreffende medewerkers deze rol op een goede manier in kunnen zetten ter ondersteuning van collega's en cliënten.

Sorghvliet, Andijk

32 bewoners

In het najaar van 2020 is Sorghvliet geopend. Een nieuwe, moderne woonzorglocatie met een geheel nieuwe opzet: 32 ruime en lichte tweekamerappartementen in combinatie met vier buurtkamers. De buurtkamers bieden een sociale leefomgeving voor ontmoeting, activiteiten en welbevinden. Door deze manier van wonen kunnen bewoners zo veel mogelijk hun eigen keuzes blijven maken.

Speerpunten voor 2021

- Transitie zorg zonder naar met behandeling
- Technologische innovaties zoals leefcirkels
- Onbegrepen gedrag

Uitgelicht speerpunt: Wonen in het nieuwe Sorghvliet

De nieuwbouw van locatie Sorghvliet opende haar deuren in september 2020. Binnen de nieuwbouwlocatie is rekening gehouden met alle eisen op het gebied van zorgverlening en wonen. De bewoners hebben een eigen tweekamerappartement dat is uitgerust met zorgdomotica. Met beeldsensoren en dwaaldetectie kunnen we bewoners zo veel mogelijk bewegingsvrijheid geven, waardoor we passende zorg kunnen bieden.

Bij het wonen op Sorghvliet staat de visie Wonen zoals Thuis voorop. We geven samen de beste zorg dichtbij door bewoners hun eigen keuze te laten maken en wensen en behoeftes te bespreken. We gaan op zoek naar de samenwerking met het netwerk en zullen actief vragen waarmee de bewoner zijn of haar tijd doorbracht in de thuissituatie. Daarbij onderzoeken we hoe dit op Sorghvliet voortgezet kan worden. Het netwerk van de bewoner krijgt hierin een belangrijke rol. Door het aangaan van housewarmingsgesprekken willen we de vertrouwde thuissituatie in kaart brengen zodat bewoners zo lang mogelijk kunnen blijven deelnemen aan hun kaartclub of gezellig kunnen blijven koffiedrinken bij hun voormalige bureaus. Als zorgverlener zullen wij bewoners uitdagen om betrokken te blijven bij de dagelijkse gang van zaken. Wij ondersteunen hen bij het uitvoeren van taken en het oefenen van vaardigheden zodat deze in stand blijven.

De Watermolen, Abbekerk

27 bewoners

De Watermolen is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met dementie en bevindt zich in het landelijk gelegen plaatsje Abbekerk in West-Friesland.

De locatie heeft 5 kleine woongroepen met gezamenlijke huiskamers. Er werkt een deskundig team dat wordt ondersteund door een multidisciplinair behandelteam en aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24-uurs zorg in de nabijheid.

Speerpunten 2021

- Voldoende en goed opgeleid personeel, dat met plezier werkt
- Persoonlijke afspraken over behandeling en welzijn
- Passende zorg en ondersteuning

Uitgewerkt speerpunt: Onbegrepen gedrag

De Watermolen start eind 2020 met het zorgpad onbegrepen gedrag en rondt dit begin 2021 af.

Wij zien de laatste tijd dat er een groot beroep op diverse zorgmedewerkers wordt gedaan om begeleiding op maat te bieden. Iedere mens is uniek en gerichte benadering zal bijdragen in vermindering bij onrust, agressie en apathie.

De aanvullende scholing en begeleiding via BartN zal de deskundigheid van de medewerkers naar een hoger niveau brengen.

Het werken met het nieuwe zorgdossier ONS is een mooie aanvulling op de andere twee speerpunten: voldoende opgeleid personeel en persoonlijke afspraken over behandeling en welzijn.

Waterpark, Medemblik

27 bewoners

Wonen in Waterpark ademt een landelijke sfeer, zonder dat het afgelegen voelt. Rondom het moderne gebouw liggen een molen, een dijk, een sloot met een bruggetje en een rustige woonwijk. Waterpark ligt aan de rand van het gezellige centrum van de historische stad Medemblik. Hier vind je gezellige winkelstraten, de haven en mooie vergezichten over het IJsselmeer. In Waterpark zijn vijf kleine woongroepen voor mensen met dementie.

Er werken goed opgeleide medewerkers die worden ondersteund door een multidisciplinair behandelteam, aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24 uur per dag zorg in de nabijheid.

Speerpunten 2021

- Voldoende en goed opgeleid personeel, dat met plezier werkt
- Persoonlijke afspraken over behandeling en welzijn
- Passende zorg en ondersteuning

Uitgewerkt speerpunt: Leerklimaat personeel

Waterpark is een kleine locatie. De weinige doorgroeimogelijkheden maakt het behoud van medewerkers met ambitie kwetsbaar. We zorgen er zo goed mogelijk voor dat er voldoende projecten zijn waar medewerkers zich voor kunnen aanmelden. Zo bieden we onze medewerkers de mogelijkheid zich actief bezig te houden met het aandachtsgebied waar hun voorkeur naar uitgaat. De kleinschaligheid heeft ook voordelen. Waterpark

biedt een ideaal leerklimaat voor nieuwe medewerkers, zowel jong als oud. De begeleiding is goed en hierdoor kunnen wij nieuwe medewerkers een kans bieden om mooie aspecten van de zorg te leren en zich van hieruit verder te ontwikkelen op specifieke aandachtsgebieden.

De overige speerpunten zoals passende zorg, zorgpad onbegrepen gedrag en het implementeren van ONS zijn een mooie aanvulling op het bovenstaande.

Almere, Opperdoes

27 appartementen en 2 twee-persoonsappartementen

Almere is een kleine en gezellige woonlocatie in het centrum van Opperdoes, vlak bij de supermarkt. Wonen in Opperdoes betekent leven in een mooi en rustig dorpje in West-Friesland, niet ver van de historische stad Medemblik.

Er zijn appartementen beschikbaar in het hoofdgebouw of een zelfstandige aanleunwoning met zorg dichtbij. Ook is het mogelijk om tijdelijk in Almere te verblijven in een logeerkamer.

Speerpunten voor 2021

- Onderzoek naar bestemming Almere
- Methodisch werken
- SENS-training

Uitgelicht speerpunt: Informatie bewoners en familie i.v.m. sluiting Almere

Almere zal niet meer bewoond kunnen worden door de huidige doelgroep. Het pand voldoet niet aan de eisen die nu gesteld worden aan wonen met zorg. Er wordt onderzoek gedaan naar de bestemming van Almere

Voor de 'Opperdoesers' die geboren en getogen zijn in Opperdoes is het moeilijk dat zij niet meer in Almere kunnen wonen en over moeten naar een locatie buiten Opperdoes.

Dit vraagt veel van hen en hier zal dan ook uitvoerig rekening mee gehouden worden.

Voor 2021 ligt de focus op de verhuizing van de huidige bewoners. Er zullen verschillende familiebijeenkomsten worden gehouden en individuele gesprekken plaatsvinden. Er wordt in kaart gebracht waar bewoners willen en kunnen wonen. Het doel is dat de bewoners tevreden zijn met de keus van hun toekomstige woning.

Lindendael, Hoorn

169 bewoners

Lindendael bevindt zich op een prachtige locatie in het centrum van Hoorn, pal naast het station. Lindendael beschikt over een bruisend hart met het sfeervolle Franse Plein met supermarkt, kapper, kledingboetiek en restaurant Het Eethuys. Door de veelheid aan activiteiten en deskundige en liefdevolle zorg en begeleiding creëren we een fijne omgeving voor onze bewoners en revalidanten. Lindendael is gespecialiseerd in hoogcomplexe zorg voor:

- mensen met een lichamelijke zorgvraag,
- mensen met dementie die graag in een woongroep wonen,
- mensen die willen revalideren en
- mensen die tijdelijke zorg of zorg in de laatste fase van hun leven nodig hebben.

Lindendael heeft een dagbehandeling voor bezoekers met somatische problematiek.

Speerpunten voor 2021

- Onbegrepen gedrag
- Zinnige dagbesteding
- Voldoende en deskundig personeel dat met plezier werkt

Uitgelicht speerpunt: Zinnige dagbesteding

Persoonsgerichte zorg betekent dat de zorg, maar vooral ook de dagbesteding, volledig is afgestemd op de persoonlijke wensen en interesses van onze bewoners.

Centrale vraag is: heeft de bewoner een leuke dag? Wij zien een duidelijk verband tussen een goede individuele dagbesteding voor onze bewoners en grip op het onbegrepen gedrag.

Dagbestedingscoaches bieden begeleiding bij het opzetten en uitvoeren van individuele dagbestedingsprogramma's en coachen de medewerkers. Hier ligt een duidelijke relatie met het zorgpad onbegrepen gedrag.

Door de dagbestedingscoaches te koppelen aan de verschillende teams, kunnen ze samen met zorgmedewerkers en woonassistenten bouwen aan een goed en actief woonklimaat.

Woonassistenten spelen een belangrijke rol in het aanbieden van kleine en grote activiteiten.

Om echt zicht te krijgen op de wensen, gewoonten en interesses van de bewoners gaan we interviews

houden met de bewoner en zijn of haar familieleden. Dit geeft de teams handvatten in het begrijpen van en omgaan met de bewoners.

Elk woonteam maakt een jaarplan voor het organiseren van activiteiten vanuit het budget van Waardigheid en Trots. Zo wordt een betere verdeling van de uitgaven over het jaar gemaakt. De cliëntenraad is een belangrijke partner bij het bedenken en uitvoeren hiervan. Ook hier biedt de dagbestedingscoach ondersteuning.

Teams organiseren een vakantieweek voor elke woning, binnen of buiten Lindendael.

Hoge Hop, Hoorn

75 bewoners

De Hoge Hop bevindt zich in Hoorn en heeft acht woongroepen met elk ongeveer acht cliënten. Daarnaast beschikt de locatie over een speciale interventieafdeling. De woongroep is een fijne plek om te wonen, samen met andere cliënten koffie te drinken, te eten en activiteiten te ondernemen. Daarnaast wordt met de individuele cliënt besproken wat deze zelf wil en/of kan. Familie en vrienden zijn altijd welkom op de woongroep. In de Hoge Hop is een behandelcentrum voor onder andere fysiotherapie, logopedie en gespecialiseerde ouderenzorg. Ook heeft deze locatie een Grand Café, een eigen zwembad en een prachtige tuin.

Speerpunten voor 2021

- Implementatie Wzd
- SENS
- Onbegrepen gedrag

Uitgelicht speerpunt: Implementatie Wzd

Als voorbereiding op de Wet zorg en dwang (Wzd) zijn we in de Hoge Hop in 2019 al gestart met een scholing voor alle zorgmedewerkers waarin ze uitleg kregen over deze wet en de gevolgen voor werken in de zorg. Begin 2020 hebben de aandachtfunctionarissen verdere uitleg gekregen over de Wzd en het stappenplan waarmee gewerkt moet gaan worden.

De visie op vrijheid en veiligheid van Omring nemen wij als uitgangspunt voor de verdere implementatie van de Wzd onder de zorgmedewerkers. Hierbij is bewustwording van 'nee, tenzij' bij de medewerkers erg belangrijk. Het nieuwe werken volgens de Wzd moet geïntegreerd worden in het methodisch werken waarbij aandacht is voor het contact met de bewoners en de naasten van de bewoner. De eigen regie van de bewoners moet hierbij centraal staan,

waarbij aandacht is voor (geaccepteerde) risico's.

In afwachting van een centrale scholing en implementatie gaan we hier in de Hoge Hop inzetten op coaching on the job via de kwaliteitsverpleegkundige, teamcoaches en de eerder benoemde aandachtfunctionarissen. Op deze manier worden medewerkers ondersteund om de wet meer handen en voeten te geven op de afdeling. Dit zal ook gaan in overleg met de Wzd-functionaris, de benoemde specialist ouderengeneeskunde. De verlenging van de het zorgpad onbegrepen gedrag, waarin de Wzd ook een belangrijke rol speelt, gaan we gebruiken om de wet te integreren in de dagelijkse praktijk. Op deze manier leren de medewerkers hoe zij vrijwillige zorg kunnen inzetten samen met de bewoner en mantelzorgers om gedwongen zorg te voorkomen.

De Berkenhof, Berkhout

32 bewoners in VPT/thuiszorg

De Berkenhof staat in het rustige dorpje Berkhout. De woonlocatie heeft een gezamenlijke huiskamer en eigen appartementen voor mensen met een vorm van dementie. De sfeer is er gemoedelijk en er zijn regelmatig leuke activiteiten om aan mee te doen. Er is een eigen restaurant, een kapper en een winkeltje.

Speerpunten voor 2021

- Implementatie Wzd
- Herijking aanbod dagbesteding
- Cliënttevredenheid

Uitgelicht speerpunt: Herijking dagbesteding

In De Berkenhof en De Oever is er een dagbestedingscoach die erg veel activiteiten organiseert. Dit gaat van het simpele krant lezen aan een grote tafel en onderwerpen uitdiepen tot grote buitenoptredens. De dagbestedingscoach heeft een groot vrijwilligersbestand, werft nieuwe vrijwilligers, voert gesprekken en zet de vrijwilligers in het zonnetje. Ook is er op beide locaties een beweegagoog die individuele activiteiten onderneemt met cliënten zoals een wandeling maken in de buitenlucht of aan tafel met een bal gooien/rollen om de oog-handcoördinatie te trainen. Daarnaast zetten ook de woonassistenten zich in om een zinvolle dagbesteding te verzorgen voor de cliënten. Zij doen dit door een kopje koffie te drinken en huishoudelijke activiteiten te initiëren als was opvouwen, planten verzorgen en de huiselijke sfeer te waarborgen. Daarnaast spelen familie en vrijwilligers ook een grote rol in de zinvolle

dagbesteding. Op de locaties mag familie te allen tijde langskomen om bijvoorbeeld een praatje te maken of een spelletje te spelen.

Veel vrijwilligers zijn door corona tijdelijk niet inzetbaar. Zij mochten of wilden vanwege hun leeftijd niet meer komen.

Nu komt een kleine groep vrijwilligers wekelijks op bezoek. De individuele vrijwilligers zijn gekoppeld aan een 'eigen' bewoner.

Zinvolle dagbesteding kan individueel en in groepen. Het aantal deelnemers maakt niet uit voor de kwaliteit, zo lang de activiteit maar persoonsgericht is en afgestemd wordt op iemands mogelijkheden.

Daarom maken we een schema met afwisselend activerende, motiverende of prikkelende activiteiten.

Voor de komende periode hopen wij de gelden weer te gaan besteden aan veel nieuw spel materiaal en buitenbankjes in en rondom het huis en aan het inhuren van specialisten om bijvoorbeeld eens een workshop te geven in schilderen, muziek maken of bewegen op muziek.

Deze deskundigen vertellen vaak met grote passie over hun talenten en dragen dit op een dusdanige manier uit dat het voor mensen leuk is om aan een clinic deel te nemen.

Snijdersveld, Obdam

24 bewoners

Snijdersveld is gevestigd op de eerste verdieping van een modern complex in het West-Friese dorp Obdam, dicht bij het centrum en het station. Deze woonlocatie bestaat uit vier woongroepen voor zes bewoners met een vorm van dementie. Elke groep heeft haar eigen woonkamer en keuken. Alle bewoners hebben individuele slaapkamers. Binnen de groepen wordt een gezamenlijk huishouden gevoerd. Elke bewoner neemt hier binnen de eigen mogelijkheden aan deel. Hierbij sluiten wij zo veel mogelijk aan bij de leefstijl en belevingswereld. Persoonsgerichte zorg wordt samen met de bewoner en zijn familie vormgegeven. Aantal bewoners

Speerpunten voor 2021

- Implementatie Wet zorg en dwang
- Borging zorgpad onbegrepen gedrag

Uitgelicht speerpunt: Borging zorgpad onbegrepen gedrag

De Wet zorg en dwang beschermt mensen met een beperking tegen onnodige onvrijwillige zorg, fysieke vrijheidsbeperking en gedragsbeïnvloedende medicijnen. Het uitgangspunt is en blijft "nee, tenzij". Met het implementeren van het zorgpad onbegrepen gedrag in 2019 is er een methodiek voorhanden waarmee afwijkend gedrag van bewoners eerder wordt gesignaleerd en multidisciplinair alle mogelijkheden om dit gedrag positief te beïnvloeden onderzocht worden. Sinds de invoering valt het op dat medewerkers beter in staat zijn om zonder medicatie of andere vrijheidsbeperkende maatregelen tot een oplossing te komen.

In 2020 is de locatie geaudit op het zorgpad. De auditors concludeerden dat de multidisciplinaire samenwerking goed is en alle disciplines op de hoogte zijn van de methodiek. Een aandachtspunt is het blijven benoemen van concrete doelen en hier goed op te rapporteren.

Het zorgpad wordt in 2021 verder geïmplementeerd. Nieuwe medewerkers worden geschoold en er wordt onderzocht hoe medewerkers meer handvatten kunnen krijgen bij het begeleiden van bewoners. Kennis van verschillende vormen van dementie en basiskennis van psychiatrische ziektebeelden is hiervoor een basisvoorwaarde. Medewerkers worden hier verder in geschoold.

De Oever, Spierdijk

17 bewoners

In het mooie West-Friesland bevindt zich in een landelijk dorpje Spierdijk woonzorglocatie De Oever. Spierdijk is een klein dorp met een markt, bowlingcentrum, restaurant en een actief wijksteunpunt. De Oever beschikt over drie woongroepen voor mensen met een vorm van dementie. Elke woongroep beschikt over een gemeenschappelijke huiskamer met keuken. Een woongroep bestaat uit maximaal zes bewoners die samenleven, samen koken en samen de huishoudelijke activiteiten uitvoeren. De medewerkers zijn onderdeel van het huishouden. Zij sluiten zoveel mogelijk aan bij de leefstijl/voorkeuren van de bewoners en bieden een passend activiteitenprogramma aan.

Speerpunten voor 2021

- Herijking aanbod dagbesteding
- Implementatie Wet Zorg en Dwang
- Cliënttevredenheid

Uitgelicht speerpunt: Vrijheid en veiligheid

Vrijheid en veiligheid staan centraal bij mensen met een vorm van dementie. Ze moeten voldoende vrijheid ervaren en het gevoel van veiligheid en regie hierover moet behouden blijven. Alle maatregelen die de vrijheid kunnen beperken worden weloverwogen ingezet, maandelijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

In De Berkenhof en De Oever wonen bewoners die wilsbekwaam zijn en bewoners die wilsonbekwaam zijn. Er zijn bewoners met een dementieel beeld die niet meer alleen de straat op zouden kunnen en er zijn bewoners die nog zelfstandig een rondje om gaan met de scootmobiel. Wij proberen zo veel mogelijk in te spelen op de wensen van de bewoners en hun naasten. Alles is mogelijk, zolang de veiligheid van de bewoner niet in het gedrang komt. Door het gebruik van vrijheidsverruimend middelen, zoals een gps-tracker, kan de bewoner zich vrijer bewegen. De veiligheid is gewaarborgd, omdat de locatie van de bewoner altijd bekend is.

De Kade, Hoorn

10 bewoners

Als iemand (beginnende) dementie heeft en graag met andere mensen wil wonen, dan kan De Kade een geschikte woonvorm zijn. De Kade heeft twee kleine woongroepen, met elk vijf cliënten. Het is een fijne plek om te wonen, samen met andere cliënten koffie te drinken, te eten en activiteiten te ondernemen. Daarnaast wordt met de individuele cliënt besproken wat hij of zij zelf wil en/of kan. Familie en vrienden zijn altijd welkom op de woongroep.

De Kade maakt deel uit van een cluster van diverse woningen voor mensen met een zorgbehoefte. Het ligt tegenover een winkelcentrum, zodat cliënten die hier behoefte aan hebben zelfstandig, met een zorgmedewerker en/of andere cliënten, hier boodschappen kunnen doen.

Speerpunten voor 2021

- Onbegrepen gedrag
- Implementatie Wet zorg en dwang
- Medicatieveiligheid

Uitgelicht speerpunt: Onbegrepen gedrag

Gezien de toenemende zorgzwaarte van de cliënten van de Kade (ZZP 5 in plaats van ZZP 4) is onbegrepen gedrag al in 2019 onderdeel geweest in een scholingscarrousel.

Vanuit Omring is het zorgpad onbegrepen gedrag in 2020 breed neergezet binnen alle locaties. Door corona is er een vertraging in de implementatie opgetreden, waardoor het zorgpad onbegrepen gedrag nu in 2021 verder gestalte zal krijgen in de Kade. Het doel is om alle medewerkers te leren hoe zij hiermee om kunnen gaan.

Er wordt binnen de Kade een kernteam samengesteld dat bestaat uit een aandachtsvelder, de kwaliteitsverpleegkundige en de manager. Alle zorgmedewerkers worden in de eerste helft van het jaar geschoold en er zal een aantal trainingen on the job plaatsvinden. Daarnaast krijgen de twee woonassistenten en de medewerker huishouden een aangepaste scholing aangeboden.

In 2020 is er een start gemaakt met het cliëntspreekuur. Tijdens dit spreekuur worden de cliënten van de Kade op systematische wijze besproken. Hierbij zijn de teamcoach, een verantwoordelijk IG-er, de huisarts en een casemanager van Geriant betrokken.

In 2021 besteden we meer aandacht aan de inhoud, frequentie en structuur van deze cliëntspreekuren. Voor de langere termijn zal de samenwerking met en de inzet van de Behandel dienst van Omring hierin een rol spelen, maar dat is voor de Kade nog niet uitgewerkt.

De Schakel, Spanbroek

24 bewoners

In het dorpscentrum van Spanbroek bevindt zich De Schakel, een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een vorm van dementie. De gezellige, laagdrempelige woning bestaat uit vier groepen voor zes bewoners. Elke groep heeft haar eigen huiskamer en keuken waar een gezamenlijk huishouden wordt gevoerd.

De bewoner kan aangeven wat hij zelf wil en/of kan, zodat in samenspraak persoonsgerichte zorg wordt geleverd. Familie en vrienden zijn altijd welkom en worden uitgenodigd om deel te zijn van het huishouden.

Er worden met hulp van vrijwilligersactiviteiten georganiseerd. De grotere activiteiten organiseren we vaak samen met de aanpalende dagbesteding waar mensen van buiten de woning komen. Kleinere activiteiten binnen de woning kunnen variëren van gezamenlijk koken of de was doen tot individuele activiteiten als boodschappen doen of muziek luisteren.

Speerpunten voor 2021

- Warm Welkom
- Methodisch werken aan onbegrepen gedrag

Uitgelichte Speerpunten: Warm welkom, Methodisch werken

Warm welkom:

Samen met de afdeling klant en ontwikkeling maken we het opnamebeleid overzichtelijker in het project WOON. Samen kijken we welke plek het meest passend is bij de ondersteuningsvraag van de zorgvrager en wat er nodig is om over te gaan tot plaatsing.

Bij opname wordt de bewoner verwelkomd volgens de afspraken bij een warm welkom. Er is een welkomstboekje aanwezig op de kamer van de bewoner en hij of zij krijgt informatie over de betreffende locatie. Aandachtspunt is dat de informatievoorziening naar bewoner en betrokken mantelzorgers compleet en eenduidig is. Dit realiseren we door een checklist te gebruiken.

Methodisch werken

In 2020 is de locatie geaudit op het zorgpad onbegrepen gedrag. De auditors concludeerden dat de stappen goed gevolgd worden en dat daarmee de methodiek om onbegrepen gedrag te signaleren en de te nemen vervolgstappen goed geborgd zijn. Een aandachtspunt is de rapportage op de doelen, een onderdeel van methodisch werken. Dit is niet alleen een aandachtspunt wat betreft onbegrepen gedrag, maar ook voor algemene doelen.

Methodisch werken gaat volgens een stappenplan, de stappen rapporteren en de evaluatie kunnen verbeterd worden om tot betere resultaten te komen en de zorg nog beter aan te laten sluiten bij de behoefte van de bewoners. In 2021 zullen we gericht werken aan het verbeteren van de rapportages als onderdeel van het methodisch werken.

