

• Samen de beste  
• zorg dichtbij

Jaarverslag



2020





# Het jaar in cijfers

2.531

Mensen in onze  
woonzorglocaties

10.299

Mensen die zorg  
thuis ontvangen

606

Revalidanten

3.709

Medewerkers

505

Medewerkers  
aangenomen

355

Medewerkers  
in opleiding

1.607

Vrijwilligers

417

Stagiairs

42

Woonassistenten  
gestart

58

Thuiszorgteams

Inclusief gespecialiseerde  
verpleging en nachtzorg

10

Teams  
thuisbegeleiding

5

Dementieteams  
in de thuiszorg

# 26

**Woonzorglocaties**

# 3

**Revalidatie-  
locaties**

# 3

**Herstelafdelingen**

Dijklander Ziekenhuis Hoorn en Purmerend (onderdeel van GRZPLUS) en in de Noordwest Ziekenhuisgroep Den Helder

# 8,9

**Waardering zorg  
op locaties**

Cijfer Omring op  
Zorgkaartnederland

# 9,2

**Waardering zorg  
thuis**

Cijfer Omring op  
Zorgkaartnederland

# 5

**Omringwinkels**

# 41.948

**Geholpen klanten  
Omringwinkels**

# 50.953

**Omringpas-  
houders**

# 10+

**Innovaties**

o.a. revalidatieprogramma CoFit+, Verzorgend wassen, Klittenbandzwochtels, 'Digital Human' Wendy

# 105

**Klachten**

Waarvan het merendeel naar tevredenheid is opgelost

# 2,6

**Miljoen euro  
geconsolideerd  
resultaat**

Inclusief deelnemingen

# 100+

**Publicaties in  
de media**

Lokaal en landelijk

# 131

**Opnames  
regionale Covid  
Unit Omring**

In het Dijklander Ziekenhuis Hoorn

# 232

**Clënten met  
COVID-19  
behandeld**

In de woonzorglocaties en in de thuiszorg

# 112

**Interne  
nieuwsbrieven  
over corona**



# *Inhoud*

# *Jaarverslag*

# *2020*

Inleiding	6
Omring in 2020	8
Bedrijfsvoering en risicomanagement	37
Bestuur en toezicht	45
Toekomstparagraaf	52
Bijlagen	
Juridische structuur	54
Organisatiestructuur	55
Toelatingen	56
Locatieverslagen	57

# Inleiding

Op het moment dat dit jaardocument verschijnt, bevinden we in ons nog volop in coronacrisis. Omdat het virus niet alleen een impact op heeft onze gezondheid, maar ook op onze maatschappij en de economie, blijft de toekomst onzeker. Mede hierdoor is 2020 een jaar dat niet snel vergeten zal worden. Tot nu heeft Omring de crisis goed doorstaan, maar ook wij zijn geraakt; door de uitbraken van corona, door de sluiting van onze locaties en alle emoties en dilemma's die hiermee gepaard gingen, en we zijn geraakt door als Omringers minder of anders met elkaar in contact te zijn. De komende periode kijken we zeker terug op deze tijd en zullen we 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, waarbij we ook weer moeten 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 zoveel mogelijk te beperken.

Naast de veiligheid van onze cliënten heeft Omring in 2020 vol ingezet op de veiligheid en het welzijn van medewerkers. Dit deden we vanuit het diep gevoelde besef dat, zeker in moeilijke tijden, zij cruciaal zijn voor de kwaliteit en continuïteit van zorg. Naast het zorgen voor goede werkomstandigheden met voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen, ruime thuiswerkfaciliteiten en adequate informatie is ook veel geïnvesteerd in welzijn, vitaliteit en verbinding. Mentale ondersteuning en ook aandacht voor leuke (online) activiteiten hebben geholpen medewerkers in balans en gemotiveerd te houden. Dat dit gewaardeerd is werd begin 2021 duidelijk toen Omring, door de eigen medewerkers genomineerd, uitgeroepen werd tot beste (thuis)werkgever van Nederland en daarvoor de Zo Werkt Het Award 2020 kreeg. Een mooier compliment vanuit de eigen organisatie is niet mogelijk en maakt ons trots op al die Omringers die in dit spannende jaar zijn blijven bijdragen aan onze missie "Samen de beste zorg

dichtbij', dat kunnen we dus ook alleen maar samen! Een ander concreet voorbeeld dat Omring het coronajaar -gegeven de omstandigheden- goed heeft doorstaan, is het tegen de trend dalende verzuimcijfer (terwijl de sector een 11% stijging liet zien) en het feit dat we in 2020 geen oversterfte bij bewoners van onze verpleeghuizen hadden. De omstandigheden waren zeker lastig, de gevraagd inzet was buitengewoon, maar we zijn altijd in control gebleven. De organisatiebrede inspanningen op het gebied van verzuimbeheersing leverde Omring een prachtige 9,2 op in de Vernet Health Ranking.

Dan waren er ook hele mooie momenten in 2020 vanwege de koninklijke aandacht voor Omring. Koningin Maxima sprak via een beeldverbinding met medewerkers en bewoners van Nicolaas en Koning Willem Alexander bezocht tijdens de eerste coronagolf Lindendael en sprak later in het jaar nogmaals digitaal met medewerkers van deze locatie. Deze warme belangstelling is enorm gewaardeerd. En dan was er ook nog de uitzending van 'Pauw komt binnen' bij Lindendael, wij konden daar met medewerkers, cliënten en mantelzorgers een soms indringend maar ook positief beeld geven van het leven in een verpleeghuis in coronatijd.

Hoewel corona een stempel drukte op 2020, is er daarnaast ook veel gebeurd waar we graag verslag van doen in dit jaardocument waarin we ook ons kwaliteitsverslag hebben opgenomen. We doen dat niet alleen voor de verpleeghuiszorg (vanwege het Kwaliteitskader Verpleeghuizen), maar ook voor de thuiszorg/wijkverpleging, de behandeldienst, geriatrische revalidatie en de herstelzorg. Met veel energie is gewerkt aan belangrijke kwaliteitsprojecten die bijdragen aan betere zorg en dienstverlening, maar ook aan nog mooier werk voor onze zorgprofessionals. We doen dit samen. Zorgprofessionals, cliënten(raden) en ondernemingsraad zijn intensief betrokken bij



ontwikkelingen die betekenis hebben voor onze cliënten en medewerkers.

Een belangrijke gebeurtenis in 2020 was de bestuurlijke fusie met de stichting Vrijwaard en Hulp Thuis Vrijwaard per 1 oktober 2020. Wel is aan deze fusie de voorwaarde verbonden dat een deel van Vrijwaard afgestoten moet worden. Dat proces loopt. Desalniettemin zijn we blij dat we na een lang en intensief traject samen met Vrijwaard verder kunnen om de kwaliteit van zorg en werkgelegenheid in Den Helder te versterken en samen te bouwen aan een mooie toekomst.

Naast de inhoud, waar we mee beginnen in dit verslag, gaan we ook in op de bedrijfsvoering, (financiële) resultaten en leggen we verantwoording af over bestuur en toezicht. Primair richt de verslaglegging zich op de activiteiten van Stichting Omring. Organisatieonderdelen die gelieerd zijn aan Omring komen in deze verslaglegging aan de orde als dat van toepassing is. Voor details wordt verwezen naar de jaarstukken van de betreffende organisatieonderdelen.

**NB**

Dit document is onlosmakelijk verbonden met de digitale maatschappelijke verantwoording (DIGIMV). Deze informatie is te raadplegen via [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl).

# Omring in 2020

## Missie, visie en strategie

‘Samen de beste zorg dichtbij’, dat is de missie van Omring. Onze kernwaarden sluiten nauw hierop aan en geven handvatten voor ons dagelijks handelen. Het 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. Enerzijds ingegeven door kaders van buitenaf, zoals vigerende wet- en regelgeving en de Zorgbrede Governancecode. Anderzijds op basis van een intern kompas waarbij, met als basis het Omring Leiderschapsmodel, de principes van positieve gezondheid, Quadruple Aim en succesvol organiseren richtsnoer zijn. Samengevat leidt dit tot een aantal pijlers voor de besturingsfilosofie:

1. Het toevoegen van (*maatschappelijke*) waarde voor *cliënten en burgers* in Noord-Holland Noord staat voorop zowel op individueel niveau (kwaliteit van zorg en leven) als op systeemniveau (toegankelijke en betaalbare zorg op de juiste plek).
2. Het vormgeven van *goed werkgeverschap* en stimuleren van professionele en vakinhoudelijke ontwikkeling en multidisciplinaire (keten) samenwerking.
3. Het faciliteren en uitdragen van een *open, lerende en innovatieve organisatie*.
4. *Helder opdrachtgeverschap* richting de interne organisatie met een participerende bestuursstijl.
5. Professionals, teams en leidinggevendenden tonen *eigenaarschap* voor het eigen handelen, zijn hierop aanspreekbaar en leggen hierover verantwoording af.

Daarbij werken we in verbinding en samen met (maatschappelijke) partners en belanghebbenden, inclusief de Centrale Cliëntenraad en ondernemingsraad.

## Transformeren naar een nieuwe horizon

Omring heeft haar strategie vastgelegd in de strategische agenda 2016–2020. Vanaf eind 2019 is een herijking van de Omringstrategie ingericht met Expeditie Omring. Hiermee vervlechten we de strategie met leiderschapsontwikkeling. Dit moet leiden tot een geactualiseerde dynamische meerjarenstrategie vanaf 2021. Vanwege de coronacrisis is dit traject vertraagd. In de zomer van 2020 hebben we een doorstart gemaakt. Voor een deel bouwen we voort op de uitgezette koers en tegelijkertijd bereiden we ons voor op de komende jaren met nieuwe uitdagingen. Onze strategie van de afgelopen jaren heeft onze positie in de keten versterkt en bewezen dat Omring een sleutelrol kan en wil vervullen in de transitie naar een nieuw zorglandschap. Daarbij leverden doelen en resultaten toegevoegde waarde op voor onze cliënten en professionals en werd onze organisatie steeds meer 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 en in samenwerking 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 de toenemende eigen regie bij burgers, verdere digitalisering en arbeidsmarktvragestukken zijn hierbij een kritische succesfactoren. Als organisatie zullen we ook onze eigen binnenmuren moeten afbreken en meer interne samenhang organiseren, enerzijds om cliënten zo optimaal mogelijk te ondersteunen en anderzijds om onze professionals zo te faciliteren dat we vooral waarde toevoegen aan hun werk terwijl we daarbij onze bedrijfsvoering rendabel houden.

### **De agenda van 2020: duurzaam werkgeverschap, zorg voorkomen en verplaatsen en excellent organiseren**

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 staan. Deze onderwerpen zijn:

1. *Duurzaam werkgeverschap*: de toenemende urgentie met betrekking tot de 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. De coronacrisis heeft het werken veranderd en zal leiden tot een nieuwe balans. Digitale mogelijkheden zijn versneld geadopteerd en hebben sneller dan gedacht een blijvende impact op ons werken en de manieren waarop we met elkaar en onze omgeving in contact zijn.
2. *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 slimmere (keten)oplossingen te bedenken en in te voeren, bijvoorbeeld door het realiseren van ziekenhuisverplaatste zorg (juiste zorg op de juiste plek). Dat vraagt dat we nog vindingrijker en meer ingericht op samenwerking moeten zijn.
3. *Succesvol organiseren*: in de eerste plaats door het ontwikkelen en in uitvoering nemen van een gedegen visie en strategie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie,

waarmee bijgedragen wordt 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 passend bij de maatschappelijke opgave om bij te dragen aan toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare gezondheidszorg.

## **Kwaliteit van zorg, leven en werken**

Ook in 2020 stond bij Omring kwaliteit voorop. Of het nu ging om Omring Thuiszorg, woonzorglocaties, Advies- en behandelcentrum (ABC) en geriatrische revalidatie/herstelzorg, of om kwaliteitsinformatie, innovatie, onderzoek en praktijkontwikkeling. Daarnaast is de kwaliteit van werken bij Omring een relevant thema dat verder wordt uitgelicht.

### *Thuis met Omring Thuiszorg*

#### **Alliantie met VGZ**

In het kader van de strategische alliantie met VGZ heeft Omring diverse innovatieve projecten uitgevoerd. De innovatieve projecten die het meest relevant zijn voor de thuiszorg staan hieronder toelicht.

1. *Contractinnovatie*  
Omring Thuiszorg heeft de maandfinanciering in 2020 gecontinueerd.
2. *Compressietherapie*  
De pilot met de inzet van klittenbandzwachtels in plaats van ACT-zwachtelen in de zwachtelfase is succesvol verlopen en door VGZ tot Good Practice uitgeroepen! Alle nieuwe cliënten van Omring Thuiszorg die in opdracht van de huisarts gezwachteld moeten worden, ontvangen nu klittenbandzwachtels.

Een nieuwe pilot om klittenbandzachtels ook in de steunkousenfase in te zetten is voorbereid en de pilot is gestart in januari 2021.

### 3. *Verzorgend Wassen*

Sinds het begin van de coronacrisis is versneld gestart met de uitrol van Verzorgend Wassen. Cliënten kunnen in één handeling zonder water schoongewassen worden met speciale wasdoekjes. Verzorgend Wassen vraagt minder inspanning, dus neemt de fysieke belasting van de zorgprofessional af én neemt het welzijn van de cliënt toe. Omring Thuiszorg financiert en distribueert de wasdoekjes. Zorgprofessionals zijn over het algemeen erg blij met deze ontwikkeling, omdat dit het werk verlicht.

### 4. *Automatische medicijndispenser*

In 2020 is de uitrol van medicijndispenser Medido met behulp van de SET-subsidie verder gestimuleerd. Eind 2020 waren er 130 Medido's ingezet bij cliënten. Er is ook een pilot met de medicijndispenser van het merk cMed gehouden bij 4 cliënten. Het werken met deze nieuwe apparatuur (cMed) vraagt nog verdere technische optimalisaties én verdere ketenoptimalisaties, zoals afspraken met meerdere apothekers, medicijnrolverpakkers en collega VVT-instellingen.

### 5. *Elektronisch toedienregistratie systeem (eTRS)*

De Siga is namens de regionale stuurgroep medicatieveiligheid Noord-Holland Noord gevraagd om te ondersteunen bij het maken van een regionale keuze voor een eTRS. Dit is zeer zorgvuldig opgepakt. In december is een keuze voor één eTRS gemaakt. Dit wordt in 2021 geïmplementeerd met hulp van de SET-subsidie. Los van de alliantie met VGZ heeft de projectmanager van Omring Thuiszorg in een landelijk overleg input geleverd op de te ontwikkelen bouwstenen voor de landelijke digitale toedienlijst voor medicatie. Dit in overleg met onder andere V&VN, VWS en Nictiz.

### 6. *VPT/MPT*

De projectmanager Omring Thuiszorg heeft ook dit jaar wijkverpleegkundigen on the job geholpen bij het aanvragen van een VPT-indicatie vanuit de Wlz voor kwetsbare cliënten die thuis wonen. De projectmanager verleent deze ondersteuning vanwege de complexe wet- en regelgeving die in de VPT geldt en de financiële consequenties die hier voor cliënten aan vast zitten.

### 7. *Meerdere projecten in onderzoek*

Verder zijn er meerdere projecten in het kader van de alliantie met VGZ in onderzoek, zoals bijvoorbeeld het komen tot optimalisering van wondzorg, oogdruppelen en inzet van de Sensara-leefstijlmonitoring.

### **Spil in de wijk**

Omring Thuiszorg heeft dit project in 2020 nieuw leven ingeblazen. Spil in de wijk versterkt de regiefunctie van de wijkverpleegkundige door hem/haar scherper neer te zetten in de regio voor het verlenen van service, preventie, informele en formele zorg. Ook wordt de wijkverpleegkundige sterker gepositioneerd in de wijk richting verwijzers en ketenpartners zoals gemeente, welzijnsorganisaties, apothekers en zorgorganisaties. De CanMedsrollen zijn op maat gemaakt voor de wijkverpleegkundigen. De drie domeinen waarin de wijkverpleegkundige zijn/haar spilrol vervult zijn: complexe zorg, dementiezorg, herstel- en revalidatiezorg.

### **Hospital@Home**

In samenwerking met de NoordWest Ziekenhuisgroep zijn twee pilots gedraaid voor de doelgroep patiënten met hartfalen. Hierbij is ziekenhuiszorg aan deze doelgroep cliënten thuis geleverd. Door de coronacrisis is er in de projecten vertraging opgelopen. Voor COPD-clieënten heeft er nog geen pilot gedraaid. Vijf betrokken verpleegkundigen zijn gestart met de opleiding tot verpleegkundig specialist. Omring Thuiszorg financiert deze opleiding.

### **INKT en RPO**

In de regio Kop van Noord-Holland is de samenwerking met diverse huisartsen en wijkverpleegkundigen, de INKT-werkwijze (Integrale toekomstbestendige ouderenzorg in de Kop van Noord-Holland en Noord-Kennemerland) gecontinueerd. De focus ligt op kwaliteitsverbetering van de zorg rondom de kwetsbare oudere. Deze werkwijze leidt tot veel voldoening bij zowel huisartsen als wijkverpleegkundigen.

In de regio West-Friesland is in samenwerking met de huisartsen, Geriant en Wilgaerden een ZonMw-aanvraag voorbereid om in 2021 het Regionaal Programma Ouderenzorg nieuw leven in te blazen. In dit project staat de multidisciplinaire zorg aan de kwetsbare oudere centraal. Door het vertrek van de projectleider en de coronacrisis heeft dit project in 2020 weinig aandacht gehad.

### **Raamovereenkomst voorbehouden handelingen**

Vanuit de regionale stuurgroep medicatieveiligheid Noord-Holland Noord (NHN) is op initiatief van de projectmanager van Omring Thuiszorg en met hulp van ZONH een 'regionale raamovereenkomst voor voorbehouden handelingen' voorbereid. In december is deze ter ondertekening aangeboden aan alle huisartsen, ziekenhuizen en 21 VVT-instellingen in de regio NHN.

### **Convenant medicatieveiligheid**

Vanuit de regionale stuurgroep medicatieveiligheid Noord-Holland Noord (NHN) is door de projectmanager van Omring Thuiszorg in samenwerking met ZONH en de stuurgroep een update gemaakt van het convenant medicatieveiligheid NHN. Nieuw is dat nu ook de ziekenhuizen deel uitmaken van de stuurgroep en voornemens zijn deel te nemen aan dit convenant, wat hen in december 2020 ter ondertekening is toegezonden.

### **Wet zorg en dwang**

Het jaar 2020 was het overgangsjaar waarin de nieuwe Wet zorg en dwang van start ging. Deze wet geldt nu ook voor thuiszorgcliënten waarbij sprake is van onvrijwillige zorgverlening. Er is een werkinstructie gemaakt en er zijn functionarissen, zoals beschreven in de wet, aangesteld. Ook zijn er standaard zorgplannen gemaakt voor het bieden van vrijwillige zorg. In 2020 hoefde de wet nog niet toegepast te worden bij cliënten van Omring Thuiszorg.

### **Groei cliënten versus arbeidsmarkt**

Ook in 2020 was er sprake van een toenemende vraag naar zorgprofessionals van alle niveaus om de almaar groeiende groep (kwetsbare) cliënten thuis te verzorgen. Dit leidde enerzijds tot intensivering van activiteiten op het gebied van recruitment, onboarding en (bij)scholing van zorgprofessionals en anderzijds tot het inzetten van arbeidsbesparende manieren van werken, zoals inzet klittenbandzwachtels, Verzorgend Wassen en de Medido. Verder is door de coronacrisis het digitaal vergaderen via MS-Teams gestart en steeds meer eigen geraakt. Dit bespaart veel reistijd en reiskosten.

Ongeveer 10% van alle zorgprofessionals van Omring Thuiszorg is in opleiding. Dit heeft extra inspanningen gevraagd van werkbegeleiders en praktijkopleiders.

### **Kerngroepen zorgprofessionals**

De zorgdirecteur en de projectmanager van Omring Thuiszorg hebben periodiek een kerngroepoverleg gehad met afzonderlijke groepen zorgprofessionals. Wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen in de wijk, verzorgenden-IG en helpenden-plus hebben gevraagd en ongevraagd advies gegeven op het zorgbeleid van Omring Thuiszorg.

## **SENS**

Alle zorgteams hebben een SENS-traject doorlopen, waarbij de dagelijkse werkwijze efficiënter en effectiever worden ingericht en betrokken medewerkers meer op één lijn komen. Sinds de coronacrisis zijn deze bijeenkomsten veelal via MS-Teams verlopen.

## **Coronacrisis**

Vanaf het uitbreken van de coronacrisis heeft alle zorgverlening aan cliënten van Omring Thuiszorg constant in het teken gestaan van preventie van het verspreiden van het virus, zowel bij medewerkers als cliënten.

Er zijn de volgende acties genomen:

- Er is een Omringbreed coronacrisisteam ingesteld.
- Er is een Omringbreed coronamailadres met bemensing voor het beantwoorden van vragen ingesteld.
- Er is een coronategel op de Omring-informatiepagina gezet met het laatste nieuws en protocollen.
- Regiomanagers hebben 24/7 veel en vaak coronagerelateerde vragen van zorgprofessionals beantwoord en advies gegeven bij lokale uitbraken.
- Omring had vanaf het begin van de coronacrisis al beschikking over voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).
- Een projectmanager van Omring Thuiszorg nam deel aan het later ingestelde corona-kernteam om het beleid rondom corona in de thuiszorg te formuleren en te implementeren.
- Er is in de eerste golf een regionaal ambulantly coronathuiszorgteam ingesteld voor de zorgverlening aan coronacliënten in samenwerking met lokale VVT-organisaties. Na de tweede golf is besloten om alle coronacliënten vanuit het eigen zorgteam te verplegen met

gebruikmaking van PBM. De wijkverpleegkundigen van het coronathuiszorgteam en de projectmanager hebben hierbij advies gegeven rondom het juist toepassen van beschermende maatregelen.

## *Woonzorglocaties: een waardige oude dag*

### **Alliantie VGZ**

In het kader van een strategische en unieke alliantie met zorgverzekeraar VGZ heeft Omring afspraken gemaakt over contractinnovatie en over diverse innovatieve projecten binnen de ZVW. Gezien het succes binnen de ZVW zijn in 2021 de eerste stappen gezet naar een mogelijke afspraak voor de WLZ. In 2020 is hiervoor een kapstok vastgesteld door Omring en VGZ, met daarbij de volgende vier pijlers als leidraad:

- Voorkomen en optimaliseren instroom WLZ intramuraal
- Verplaatsen en vervangen capaciteit WLZ intramuraal naar extramuraal
- Optimaliseren JZOJP en ontzorgen professionals intra- en extramuraal
- Realiseren passende infrastructuur

In december is de officiële kick-off geweest van de werkgroep alliantie WLZ. Deze werkgroep gaat zich samen met VGZ buigen over de invulling van de bovengenoemde vier pijlers. In 2021 hopen we samen tot een mooie afspraak te kunnen komen.

## *Persoons(in)gerichte zorg*

### **Een warm welkom voor nieuwe bewoners**

#### *Project WOON*

In oktober 2020 is het project WOON met goede resultaten afgesloten. Dit project had als focus het opnieuw bekijken van de werkwijzen en het mogelijk aanpassen van het wachtlijstbeheer. Onder leiding

van afdeling Klant en Marketing is het project in mei gestart in drie pilotlocaties. In een aantal sessies is er gesproken over de nieuwe werkwijzen, beleidsregels en proces van het wachtlijstbeheer. Dit leidde tot een aanpassing van de werkwijzen, die vervolgens op alle andere locaties is uitgerold. Hierdoor is er een veel actueler beeld van de klanten die bij ons willen komen wonen. Daarnaast hebben de zorgconsulenten veel kortere lijntjes met de locaties. Het project wordt goed geborgd door het team van zorgconsulenten, die een vaste verdeling per regio hebben gemaakt. Ook is er een overlegstructuur in het leven geroepen, waarbij er wekelijks overleg is tussen de locaties en de zorgconsulenten, die ook elke maand in de regio-MT's aansluiten. Het realtime dashboard geeft alle betrokkenen een goed inzicht in de actuele stand van zaken. Door deze nieuwe werkwijze is er beter inzicht in de woonwensen van de aankomende cliënten, waardoor matching met de gewenste woonsituatie beter verloopt.

#### *Informatie aan (toekomstige) cliënten*

Voor (toekomstige) cliënten is het heel belangrijk dat zij op het juiste moment de juiste informatie ontvangen over de mogelijkheden en dienstverlening die Omring hun kan bieden. Daarom hebben wij het afgelopen jaar hard gewerkt om deze informatie via verschillende kanalen beschikbaar te maken. Uiteraard kan men al heel veel via de website van Omring opzoeken. Daarnaast is er ook een nieuwe informatiemap samengesteld voor cliënten die op de wachtlijst staan en binnenkort bij een van de woonzorglocaties komen wonen. In deze map zit algemene informatie over het wonen bij Omring. Locatiespecifieke informatie ontvangt de cliënt wanneer hij/zij daadwerkelijk naar de betreffende locatie verhuist. De zorgconsulenten spelen een hele belangrijke rol bij de informatievoorziening. Door de uitbreiding van taken, ook op het gebied van wachtlijstbeheer, zijn er meer zorgconsulenten aangetrokken om dit alles in goede banen te leiden.

#### **Multidisciplinair en methodisch werken met RAI**

Al enkele jaren werken we intramuraal met de RAI. RAI is een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem dat het medisch, sociaal functioneren en de voorkeuren van een kwetsbare persoon in kaart brengt. RAI ondersteunt medewerkers bij het nemen van veilige en passende beslissingen voor kwetsbare personen. Professionals krijgen dankzij slimme algoritmes een overzicht van iemands zorgzwaarte en belangrijkste gezondheidsrisico's.

In 2020 waren er 1577 klanten met een RAI-assessment. Hiervan waren er 739 met de ziekte van Alzheimer, 20 met MS, 378 met hartfalen, 162 met COPD en 342 met diabetes. Uiteraard zijn er bewoners met meerdere aandoeningen tegelijk. Van alle bewoners met een assessment hadden er 894 een indicatie zzp 5.

RAI zorgt voor een objectieve en multidisciplinaire zorgevaluatie. Methodisch werken en persoonsgericht werken hebben een boost gekregen door op alle locaties met RAI te werken. Er is meer inzicht in kwaliteit en veiligheid van zorg. Zorgmedewerkers kunnen zelfstandiger beslissingen nemen, hebben een grotere deskundigheid en werken gestructureerd. Ongedetecteerde problemen komen boven waardoor we aantoonbare kwaliteitswinst boeken. Zo zijn er 30% minder blinde vlekken in de zorgdiagnose. Er is een verbetering in kwaliteitsindicatoren.

Om medewerkers die met RAI werken hun kennis op te laten frissen en nieuwe medewerkers op een laagdrempelige snelle en makkelijke manier te trainen, is er een e-learning-RAI ontwikkeld. Deze is in juli 2020 beschikbaar gekomen in ons leermanagementsysteem.

#### *Data uit RAI*

Er is gewerkt aan een overzicht met data binnen het kwaliteitsdashboard van Omring. Hierin kunnen

we verschillende gegevens uit de RAI-assessments inzien, zowel Omringbreed als per locatie. We kunnen bijvoorbeeld zien hoeveel bewoners een delier of decubitus hebben of hier risico op lopen. Waar gaat het goed, waar kan het beter en wat kunnen we van elkaar leren? Ook kunnen we op klantniveau terugvinden of de indicatie nog passend is bij de zorgvraag. Bij dit proces zijn zorgconsulenten betrokken.

#### Aandacht voor eten en drinken

In 2020 hebben we de visie op voeding opgesteld. Dit gebeurde in samenwerking met alle betrokken disciplines binnen Omring op het gebied van voeding. Het doel van de visie is aan te geven wat 'Samen de beste zorg dichtbij' betekent voor voeding in een intramurale setting en hoe dit tot uiting komt in de dagelijkse praktijk. Daarvoor hebben we samen een aantal uitgangspunten opgesteld. Na de officiële aanname van de visie zal in 2021 iedere locatie, bij voorkeur op woongroepniveau, getoetst worden op deze uitgangspunten. Aan de hand van de resultaten zal in samenspraak met de betrokkenen besloten worden welke acties centraal dan wel decentraal genomen moeten worden om aan de visie te voldoen. De implementatie wordt multidisciplinair ingestoken.

#### Wonen en Welzijn

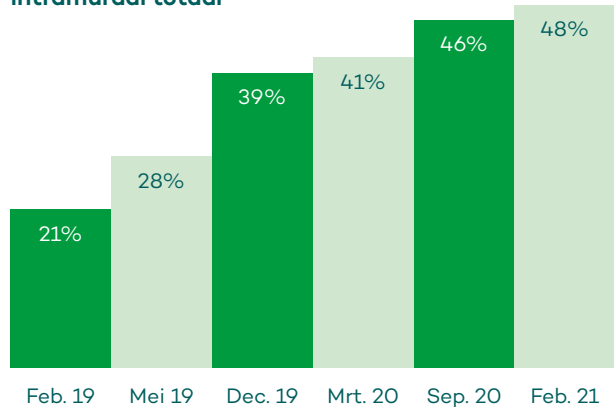
##### Inzage in het zorgdossier

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, het gebruik hiervan neemt geleidelijk toe. Inzage in het zorgdossier zorgt voor betere dossiers en beter onderling overleg. In december 2020 is de beveiliging aangescherpt en kan alleen met tijdelijke codes, verkregen op het bekende e-mailadres, ingelogd worden. Met de invoering van het nieuwe zorgdossier in 2021

verbeteren we ook het cliëntportaal en hopen we dat het gebruik en de tevredenheid verder toeneemt.

Onderstaand de percentages van het totaal intramuraal. Binnen locaties zijn er verschillen in het percentage van cliënten/mantelzorgers dat gebruikmaakt van inzage in het zorgdossier.

#### Percentage gebruik inzage in zorgdossier intramuraal totaal



Per kwartaal worden de percentages *inzage zorgdossier* 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.

#### Leefwerk gemeenschappen

Mantelzorgers, familie en vrijwilligers hebben een speciale plek in het hart van Omring. Omring wil in haar werkgebied de gehele keten, van thuis tot in het verpleeghuis, betrekken. Informele zorgverleners vormen samen met cliënten, zorgprofessionals en maatschappelijke organisaties een leefwerk gemeenschap. In het najaar van 2019 is er een inventarisatie gedaan van de al bestaande



lokale en regionale netwerken. Vanuit het concept “positieve gezondheid”, beschreven door Machteld Huber, is een visie op een zorgzame samenleving ontwikkeld die als leidraad voor het project dient. Hierin worden drie speerpunten beschreven:

- Een beter samenspel tussen formele en informele zorg.
- Omring neemt de regie als het gaat om het creëren van innovatieve nieuwe woonvormen en zorgzame buurten.
- Omring gaat actief opzoek naar nieuwe manieren van samenwerking met gemeenten en andere maatschappelijke partners.

In het project leefwerkgemeenschappen wordt een actieplan ontwikkeld om te werken aan lokale verbinding. Dit wordt geen *one size fits all*, maar heeft wel een stevige Omring-basis met een duidelijke *couleur locale*.

### **Een fijne dag voor alle bewoners**

Het jaar 2020 was een jaar waarin niet alles ging zoals we zouden wensen. Door de coronacrisis zag de dagindeling van veel bewoners er anders uit. In eerste instantie doordat er geen of maar beperkt bezoek was toegestaan, maar ook omdat veel geplande activiteiten geen doorgang konden vinden. Door samen en vindingrijk aan de slag te gaan, hebben we toch geprobeerd om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de bewoners. Dit deden we bijvoorbeeld door beeldbellen, door 1-op-1 activiteiten te organiseren en door coronaproof toch gezamenlijke activiteiten te doen. De W&T-gelden voor zinvolle dagbesteding worden door Omring nog steeds toebedeeld aan de lokale cliëntenraden, ondanks het feit dat deze gelden nu in de tarieven zijn gekomen. De cliëntenraden maken met de bewoners, mantelzorgers, medewerkers en AB-ers een plan om tot een goede besteding van deze gelden te komen.

## **Zorginhoudelijke programma's**

### **Multidisciplinair werken aan onbegrepen gedrag**

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

Omring implementeert het zorgprogramma onbegrepen gedrag aan de hand van een 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 het handelen vanuit preventie.

In 2020 hebben de locaties Lindendael, Waterpark, De Villa, Buitenveld, De Zeester en Hoge Hop het implementatietraject afgerond. Locatie Nicolaas rondt het project af in 2021 vanwege de onderbreking van het traject ten gevolge van corona. Op de locaties zonder behandeling is in 2020 geïnvesteerd in basiskennis over dementie en onbegrepen gedrag. Een aantal van deze locaties zal op een later moment in 2021 het volledige zorgpad implementeren.

In 2020 hebben de eerste kwaliteitsaudits plaats gevonden waarbij De Zeester, De Schakel en Snijdersveld direct het keurmerk onbegrepen gedrag behaalden. Op andere locaties leidde deze audit tot een nieuw plan van aanpak. Op deze locaties vindt in 2021 een heraudit plaats.

De Weerbaarheidstraining, die deel uitmaakt van het plan van aanpak onbegrepen gedrag, heeft op de eerste locaties plaatsgevonden. Alle medewerkers volgen een training van twee dagdelen

waarin zij leren hoe te handelen in complexe situaties, hoe zij verwarde mensen het beste kunnen benaderen, hoe ze het gesprek aan kunnen gaan en hoe ze de-escalerend kunnen werken. Corona heeft ervoor gezorgd dat deze trainingen veelvuldig moesten worden geannuleerd. Zodra er ruimte en mogelijkheden zijn worden deze trainingen weer opgestart.

### **Implementatie Wet zorg en dwang**

In 2020 hebben verschillende werkgroepen, onder regie van een stuurgroep, gewerkt aan een aantal documenten om de randvoorwaarden van het implementatietraject op orde te brengen. De Omringbrede beleidsnotitie 'Visie op Vrijheid en Veiligheid', is vertaald naar een aantal praktische documenten:

- Implementatieplan intramuraal
- Implementatieplan thuiszorg
- Scholingsprogramma; bestaande uit een e-learning en een trainingsbijeenkomst
- Invulling van de rollen in de Wzd bij Omring
- Richtlijnen over hoe om te gaan met wils(on) bekwaamheid
- Werkinstructies die (waar nodig) toegespitst zijn op de verschillende doelgroepen (Pg, Somatiek, intramuraal, extramuraal)
- Werkinstructies over wie, wat, waar en hoe alles omtrent de Wzd wordt vastgelegd in het ECD en Ysis
- Werkinstructies over hoe we rapporteren aan de IGJ en andere stakeholders

Er hebben inmiddels drie pilots plaatsgevonden. Tijdens de pilots werd getoetst in hoeverre deze documenten aansluiten bij de dagelijkse praktijk in de zorg. Aan de hand van deze ervaringen zijn de documenten waar nodig aangepast.

In januari 2021 zijn we gestart met het implementatietraject. Alle locaties met behandeling

staan voor de zomer gepland. De locaties zonder behandeling staan na de zomer gepland. In de thuiszorg kunnen de zorgprofessionals de e-learning doorlopen en wordt scholing op maat gegeven (op verzoek van regiomanager of wijkverpleegkundige).

2020 gold als een overgangsjaar. VWS heeft besloten dit overgangsjaar niet te verlengen. De IGJ zal in 2021 signalerend, stimulerend en agenderend toezicht blijven houden en handhavend optreden indien de kwaliteit en veiligheid in het geding zijn. De IGJ focust in haar toezicht in 2021 op de rechtspositie van de cliënt. Onderdeel van de implementatie is een administratieve instructie, waarin de wijze van registratie in het ECD en in Ysis wordt besproken. Daarnaast wordt op iedere locatie een omzettingsbijeenkomst gepland. Tijdens deze bijeenkomst worden de dossiers op orde gemaakt. Er wordt gewerkt aan een Bi-Tool om de voortgang te monitoren.

### **Palliatieve zorg en behandeling**

Palliatieve zorg rondde in 2020 een pilot palliatieve zorg af. Dit gebeurde onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige gespecialiseerd in palliatieve zorg en in samenwerking met de stuur/werkgroep Programma palliatieve zorg van Omring. In de pilot is aandacht besteed aan het markeren en signaleren van de palliatieve fase, symptoombestrijding, gespreksvoering over de palliatieve fase en aan de nazorg.

In 2020 was op meerdere locaties aandacht voor het vergroten van kennis en kunde van Palliatieve zorg. Hierdoor ontstond ook op woonzorglocaties meer aandacht voor dit onderwerp. Een deel van de aandachtfunctionarissen is geschoold bij de basisscholing VUMC. Op aanvraag van een locatie wordt een passende oplossing geboden wanneer daar behoefte aan is.

Het afgelopen jaar is de visie vastgesteld en is er een scholingsplan opgesteld. Door de huidige

omstandigheden is het in 2020 niet haalbaar geweest om te starten met de implementatie van het zorgpad Palliatieve zorg. Dit heeft ons er niet van weerhouden om evengoed stappen te maken in de voorbereiding van de implementatie en optimalisatie van palliatieve zorg. Zo zijn er bijeenkomsten geweest om vast te stellen wat er op dit gebied allemaal wordt ondernomen en welke initiatieven hierin bij elkaar komen. Daarnaast worden de medewerkers die nog niet geschoold zijn, uitgenodigd om de scholing te volgen.

In 2021 kijken we naar de mogelijkheden om de voortgang van dit zorgpad te behouden. Echter is implementatie komend jaar niet haalbaar. Wel volgt er mogelijk een pilot in de tweede helft van 2021. Het onderwerp blijft ook komend jaar zeer relevant.

## Leren en verbeteren

### Leren van cliëntervaringen

In 2020 is voor de tweede keer het Cliënttevredenheidsonderzoek Wonen met Zorg (CTO) uitgevoerd. In overeenstemming met de cliëntenraad is de vragenlijst opgesteld, die vervolgens onder al onze intramurale cliënten is verspreid. De resultaten worden gebruikt om de cliënttevredenheid binnen onze locaties te vergroten. Daarnaast geeft het uitvoeren van een jaarlijks onderzoek inzicht in de trends en ontwikkelingen binnen Wonen met Zorg. Ook dit jaar zijn we tevreden met de respons. 542 bewoners, familie of naasten hebben onze vragenlijst ingevuld. De cijfers die onze locaties kregen op verschillende gebieden – waaronder sfeer, gastvrijheid en hygiëne – zijn allen gestegen ten opzichte van vorig jaar. Gemiddeld scoren onze locaties een 7,7. Alleen met betrekking tot de activiteiten is de beoordeling wat lager. Een reden hiervoor is het beperkte aantal activiteiten dat door de coronacrisis doorgang heeft kunnen vinden. Ook de beoordeling van onze medewerkers

is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Zo worden onze medewerkers gemiddeld met een 8,1 beoordeeld. In de betrokkenheid bij het cliëntplan en de bekendheid van de cliëntenraad zien we een verbetering. Toch blijven dit punten waar nog verdere verbetering mogelijk is. Een leuke opsteker gezien het moeilijke jaar zijn de open antwoorden; maar liefst 20% van de antwoorden betrof een compliment! Een ander veelbesproken punt was corona (16%) en het personeel (14%). De opmerkingen over het personeel betroffen vooral de doorloop en tekorten. De resultaten hebben wij gedeeld met de centrale en lokale cliëntenraden. We zijn tevreden met de resultaten van het CTO en hebben verbeterpunten kunnen identificeren waar we mee aan de slag gaan.

Naast dit jaarlijkse onderzoek is op initiatief van de cliëntenraad onder contactpersonen ook een vragenlijst uitgezet die specifiek gericht was op de ervaringen met betrekking tot corona. We hebben een groot aantal antwoorden teruggekregen. De respondenten waarderen de inzet van Omringers op de locaties ten tijde van corona zeer. Medewerkers krijgen maar liefst een 8,4 als waarderingcijfer. Ook de manier waarop Omring omgaat met de coronacrisis wordt positief beoordeeld met een 7,6. De informatievoorziening krijgt gemiddeld een 7,9. De tip die door de meesten werd gegeven: sluit bij eventuele nieuwe besmettingen niet de hele locatie, maar zorg voor maatwerk. Deze aanbeveling hebben wij inmiddels in praktijk gebracht.

### Leren van incidentmeldingen

Sinds 2019 kunnen de MIC-meldingen opgevraagd worden in het kwaliteitsdashboard. Hierdoor kan er per locatie gedetailleerd bekeken worden over welk type incident het gaat, maar ook bijvoorbeeld op welke tijdstippen en plekken de incidenten voorkomen en wat de oorzaak was van het incident. We willen deze incidenten ook op teamniveau zichtbaar maken, zodat de besprekingen in de

teams inhoudelijk nog beter gevoerd kunnen worden. De kwaliteitsverpleegkundigen spelen hierin een belangrijke rol.

De kwaliteitsverpleegkundigen leveren elk kwartaal ook de best practices op het gebied van veiligheid aan. Deze best practices worden in de veiligheidscommissie besproken en vervolgens met de verbetermaatregelen en de effecten verwerkt in een rapportage. Deze rapportage is via het kwaliteitsdashboard op te vragen. Zo kunnen we leren van de incidenten en worden trends signaleerd.

## Audits

### *Dossier audits*

Dossieraudits zijn een belangrijk instrument om naast de toetsing van wettelijke vereisten ook het methodisch werken (aan de hand van het 5-stappen model) te monitoren. Sinds vier jaar doen zowel de auditoren (bestaande uit zorgadviseurs) als de kwaliteitsverpleegkundigen die verbonden zijn aan de locaties, de dossieraudits. In totaal zijn er 227 unieke dossiers geaudit. Auditoren en kwaliteitsverpleegkundigen auditen soms hetzelfde dossier om de uniformiteit van de audits te waarborgen. Thema's die geaudit worden zijn het cliëntprofiel, het cliëntplan, de rapportage, de metingen en de evaluatie. Belangrijke aandachtspunten blijven de evaluatie, het gebruiken van RAI bij het opstellen van het cliëntplan en het MDO en het expliciet vastleggen of de bewoner/familie tevreden is met de geboden zorg. De kwaliteit van de dossiers op peil houden blijft ook in 2021 een belangrijk speerpunt waar continu aan gewerkt wordt en waar de audits een hulpmiddel in zijn.

### *Schoonmaak*

In 2020 hebben we in samenwerking met Diversey op alle locaties een microvezelaudit gedaan. Er is per locatie in kaart gebracht in hoeverre de

microvezeltechniek als professionele manier van schoonmaken toegepast wordt in de praktijk. Vanuit deze audits zijn de middelen en materialen op locatie op orde gebracht. Daarnaast is iedere locatie inmiddels in het bezit van een up-to-date handboek. Tenslotte zijn alle medewerkers huishouding getraind op de basiskennis & -vaardigheden. Tijdens deze training is ook expliciet aandacht besteed aan covidschoonmaak, gezien de huidige pandemie. Voor 2021 staat een vervolg gepland om de algehele kwaliteit van schoonmaak op locaties te borgen.

## Kwaliteitsindicatoren

In 2020 zijn de kwaliteitsindicatoren tijdig aangeleverd. Het gaat om indicatoren basisveiligheid en indicatoren vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg moeten twee kwaliteitsindicatoren worden aangeleverd: de NPS-aanbevelingsscore en de URL van het kwaliteitsverslag 2019. Wat betreft de basisveiligheidsindicatoren gaat het om het aanleveren van 3 verplichte indicatoren: Advance Care Planning, bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. Daarnaast moeten er minimaal twee indicatoren gekozen worden uit de zeven keuze-indicatoren. Maximaal één van deze keuze-indicatoren kan bestaan uit een kwalitatieve (open tekstveld) indicator met betrekking tot gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking. De cliëntenraad is betrokken geweest bij de keuze van de indicatoren. Naast de verplichte indicatoren heeft Omring gekozen om de volgende indicatoren aan te leveren:

- Indicator 1.1 Decubitus:
  - Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger.
  - Dit wordt gemeten omdat wij graag de trend hierin willen volgen.

- Indicator 3.2 Medicatiereview:
  - Percentage cliënten – met een ZZP V&V indicatie met behandeling – waarbij een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt.
  - Belangrijk om te volgen of medicatiereviews worden gehouden om tijdig te signaleren of de juiste medicatie nog wordt voorgeschreven.
- Indicator 5. Continentie
  - Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.
  - Een nieuwe indicator die we graag willen meten.

### **Kwaliteitsverpleegkundigen**

Omring werkt al sinds vijf jaar met kwaliteitsverpleegkundigen. Zij spelen een heel belangrijke rol bij het op peil brengen en houden van de kwaliteit van zorg op de locaties. Ze hebben op de locaties een signalerende en coachende functie. Omringbreed zijn zij betrokken bij zorginhoudelijke programma's en projecten. In 2020 is er een aantal ontwikkelingen geweest dat van belang is om te noemen:

Als eerste was er aandacht voor de rol en positie van de kwaliteitsverpleegkundigen. We hebben met elkaar verkend waar we nu staan en waar we naar toe willen. Het regievoeren op de kwaliteit staat centraal.

Een tweede ontwikkeling is de voorbereiding op de implementatie van het nieuwe ECD. Een aantal kwaliteitsverpleegkundigen maakt deel uit van de projectgroep. Zij krijgen bij de implementatie van het ECD een voortrekkersrol en dragen hierdoor bij aan de borging van de kwaliteit van methodisch werken. Het afnemen van de jaarlijkse kwaliteitsscans en teamevaluaties is het derde grote onderwerp van 2020. Methodisch werken, medicatieveiligheid, onbegrepen gedrag en WZD zijn grote centrale thema's die daaruit naar voren komen en die terugkomen in de A3-jaarplannen van de locaties.

Naast bovenstaande is er heel veel tijd, energie en aandacht aan corona besteed. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben hierin een coördinerende rol opgepakt. Het opstellen en implementeren van werkwijzen en instrueren van medewerkers is hierin een belangrijke taak geweest en zal het in 2021 helaas nog steeds zijn.

### *Behandeling, revalidatie en herstel: multidisciplinaire topzorg*

#### **Geriatrische revalidatie**

In 2020 heeft Omring met GRZPLUS – een samenwerkingsverband op het gebied van geriatrische zorgrevalidatie tussen Omring en De Zorgcirkel – het TOPCARE-predicaat verkregen. Hiermee behoort GRZPLUS tot één van de vijf VVT-organisaties met topexcellente gespecialiseerde geriatrische revalidatiezorg.

De beroepsvereniging voor Specialisten Ouderengeneeskunde, Verenso, heeft o.a. samen met het LUMC post-COVID behandeldoelen opgesteld. Deze zijn binnen GRZPLUS omgezet tot CO-FIT+, een nieuw programma voor revalidatie van coronapatiënten. Dit programma bestaat uit drie behandelrichtlijnen voor klinische, ambulante en 1e-lijnsrevalidatie.

In het afgelopen jaar is er sprake geweest van veel flexibiliteit om de acute cure keten te ontlasten (eerder overnemen van cliënten). Er is veel gevraagd van de flexibiliteit van medewerkers om in overleg met de ziekenhuizen de opnamecapaciteit te vergroten en bij rustiger periodes personeel elders in te zetten. Dit geldt zowel voor zorg- als voor paramedisch personeel.

#### **Covid unit**

De herstelafdeling in het Dijklander ziekenhuis is bij de start van de eerste coronagolf binnen drie dagen opgezet als regionale Covid unit op voordracht van het ROAZ. De unit is vanaf april het

hele jaar open geweest als regionale, en wanneer nodig bovenregionale (NW3), voorziening. Doel is om met Covid besmette patiënten in een medium care setting eerder en sneller over te kunnen nemen van het ziekenhuis om de ruimte in het ziekenhuis voor medisch instabiele mensen vrij te houden. Dit was mede mogelijk omdat de unit in het ziekenhuis is waar voorzieningen aanwezig zijn voor deze doelgroep (zoals zuurstof uit de muur). Daarnaast is de unit ook ingezet voor Covid-positieve mensen vanuit huis die intensieve zorg nodig hebben. Zo kon de ziekenhuiscapaciteit beschikbaar blijven voor de mensen die echt medisch-specialistische zorg nodig hebben.

### **Aansturing ABC**

In 2020 zijn er een paar wijzigingen in structuur binnen het ABC doorgevoerd. De GRZ-locaties worden nu door één manager aangestuurd. De laatste jaren heeft de Eerste Lijn Verblijfszorg (ELV HC) steeds meer een eigen positie en plek ingenomen binnen het ABC. We hebben ondertussen een afdeling in het Noordwest Ziekenhuis in Den Helder en in het Dijklander Ziekenhuis in Hoorn. Deze ontwikkeling maakt dat er is gekozen om één manager aan te stellen als manager van de twee units ELV HC in beide ziekenhuizen. Hier geldt, net als voor de GRZ, dat door de afdelingen onder één aansturing te plaatsen, de herstellzorg-locaties nog meer in verbinding en samenhang gaan werken aan de kwaliteit van onze herstellzorg en behandeling.

Ook heeft er een wijziging plaats gevonden in de positionering van onze Medische dienst binnen het domein GRZ en ELV. Net als binnen de WLZ, en in lijn met de ontwikkeling binnen de medische vakgroep, is er een eerste geneeskundige aangesteld binnen de GRZ en ELV. Zij werkt duaal samen met de managers van de GRZ en ELV. Het formaliseren van de Medische dienst in dit domein past bij de ambities binnen onze organisatie en die van GRZPLUS, waar wij een onderdeel van uitmaken.

In 2020 hebben we een pilot gedaan binnen de Paramedische dienst in Lindendael, waarin een coördinator Paramedische dienst is aangesteld voor deze locatie. De coördinator is eerste aanspreekpunt voor de collega's van de Paramedisch dienst op deze locatie (in een voor deze dienst nieuwe rol). Uit de evaluaties is gebleken dat deze vorm van aansturing past binnen de werkwijze en structuur van de Paramedische dienst. Dit wordt in de eerste helft van 2021 verder uitgewerkt.

### **Medische dienst**

In het afgelopen jaar is veel gevraagd van de medische dienst. Begin 2020 was corona een virus waar geen adequate behandeling voor mogelijk was en er was nog veel onbekend. Toen het aantal besmettingen toenam heeft de medische dienst zijn rol gepakt in de ondersteuning van locaties en ten tijde van besmettingen structurele ondersteuning geboden. Deze ondersteuning is ook geboden op de locaties waar de huisarts de hoofdbehandelaar is.

Vanuit de medische dienst is er door corona een intensieve betrokkenheid van de eerste geneeskundige en collega vanuit de infectie-preventiecommissie rondom de aanpak van de problematiek van het coronavirus. Zij zijn lid van het operationele team en het beleidsteam en voorzien de organisatie van medische adviezen en ondersteuning.

Het medisch secretariaat draagt zorg voor de coördinatie rond het testbeleid, zowel van cliënten als medewerkers. Zij zorgen ervoor dat iedereen zo snel mogelijk zijn of haar uitslag krijgt. Om dit mogelijk te maken zijn de werktijden verruimd naar de weekenden en de avonden.

De medische vakgroep voert structureel overleg met de Raad van Bestuur, onder meer gericht op het bespreken en vaststellen van medisch en multidisciplinair beleid.

### **Psychologische dienst**

De proeftuin met GGZ Noord-Holland-Noord (om GZ-psychologen breder op te leiden) heeft verder vorm gekregen. Er zijn meerdere psychologen gestart met de opleiding tot GZ-psycholoog. De eerste heeft eind 2020 de opleiding succesvol afgerond.

Ondanks de beperkingen vanwege corona hebben de psychologen geprobeerd interventies, zoals het gedragspreekuur, zo veel mogelijk doorgang laten vinden. Dit om de medewerkers en cliënten op de locaties zo goed mogelijk te ondersteunen. Naast de reguliere activiteiten hebben ze MOOZ opgezet om ook de medewerkers te kunnen ondersteunen.

### **MOOZ**

Vanuit de dienst psychologen is in coronatijd "MOOZ" opgezet, die de mentale ondersteuning voor alle medewerkers binnen Omring in "nood" op zich heeft genomen. Medewerkers en/of leidinggevenden kunnen via een mailadres en telefoonnummer de hulp van onze psychologen inroepen. Er wordt zowel individuele ondersteuning aan medewerkers als ondersteuning aan teams geboden, afhankelijk van de vraag.

Naast de complexiteit rondom corona heeft de psychologische dienst zich in 2020 verder geprofessionaliseerd. Als voorbeeld geven we de aanpassingen in de werkwijze van de medische dienst. Er is een vakgroepsbestuur aangesteld en er wordt gewerkt aan statuten. In 2021 wordt hier mee verder gegaan.

### **Coördinatiepunt (sub)acute zorgketen/ROAZ**

Het coördinatiepunt (sub)acute keten is – naast de reguliere taken – een belangrijke rol gaan spelen in de toeleiding en verwijzing van alle coronapatiënten naar de door de VVT-organisaties gecreëerde Covid Units of de corona thuiszorgteams. Daarnaast is het coördinatiepunt van Omring de regisseur over alle coördinatiepunten in de regio's Noord- en

Zuid-Kennemerland, Zaanstreek-Waterland, Noord-Holland-Noord en West-Friesland (Veiligheidsregio NW3). Er vindt frequent bestuurlijk en operationeel overleg en afstemming plaats (onder meer met huisartsenorganisaties en de huisartsenposten) en er wordt informatie opgehaald en gedeeld binnen deze regio's onder leiding van Omring als voorzitter van het bestuurlijk overleg acute keten ziekenhuis-huisarts-VVT. Omring is als lid aangesloten bij de ROAZ-structuur. Vanuit deze structuur is er een actieve bijdrage geleverd op strategisch, tactisch en operationeel niveau in de NW3-regio en de regio's Amsterdam en Flevoland. Gedurende 2020 is er actief deelgenomen aan het uitwerken van scenario's voor de regionale coronazorgketen.

De coördinatiepunten in West-Friesland en de Kop van Noord-Holland hebben in 2020 in totaal 1630 cliënten geplaatst, dit is inclusief covid-aanvragen.

### **Pilot triagist op SEH**

In 2020 is de pilot triagist fysiek aanwezig op de SEH-locatie Dijklander afgerond en geëvalueerd. De pilot is eind 2019 gestart en heeft langer geduurd dan gepland in verband met corona (in coronatijd was het niet mogelijk voor triagisten om aanwezig te zijn op de SEH). Uitkomst van de evaluatie is dat medewerkers SEH, triagisten en patiënten van de SEH dit als een meerwaarde beschouwen. Het project is afgesloten en de werkwijze is in de reguliere processen ingebed.

### **Project basis op orde**

We zijn beter inzicht gaan geven aan behandelaren zodat ze de efficiency van hun werk kunnen verhogen. Door Ysis is er veel meer inzicht in eigen werkprocessen in eigen kwaliteit waardoor productiviteit effectiviteit van hun behandeling is toegenomen.

Door de eerste coronagolf is er een andere manier van werken ontstaan, waarbij er veel meer gebruik gemaakt wordt van innovaties om zorgen en behandelen op afstand mogelijk te maken. We hebben hier met de teams grote stappen in gezet, bijvoorbeeld via behandelen op afstand door middel van beeldbellen, oefeningen door de revalidant te laten doen met behulp van een iPad en efficiënt en effectief vergaderen door het gebruik van Teams. Deze innovatieve manier van werken willen we vasthouden om de zorg en behandeling zo efficiënt mogelijk te verlenen.

#### **Optimale samenwerking zorg en behandelaren**

In 2020 heeft een groep kwaliteitsbehandelaren en kwaliteitsverpleegkundigen de scholing in het kader van het programma van optimale samenwerking zorg en behandeling, persoonlijk leiderschap en SENS afgerond. Het resultaat van de samenwerking tussen de kwaliteitsbehandelaren en -verpleegkundigen is dat de afdelingsscan wordt afgenomen, de overlegstructuren worden ingericht op locaties en er verbinding ontstaat tussen zorg en ABC rondom onderlinge samenwerking en kwaliteit van zorg en behandeling voor cliënten. De SLA, het inhoudelijke kennisdocument van optimale samenwerking zorg en behandeling, is in 2020 herijkt. Ervaringen van gebruikers en evaluaties met stakeholders waren hierbij leidend. De toetsingscommissie heeft de voorstellen tot wijzigingen beoordeeld, waarna de directie de SLA heeft geaccordeerd. Belangrijkste wijziging is de toevoeging van de rol van de kwaliteitsverpleegkundige en de vervlechting met andere actuele programma's in de langdurige zorg zoals het zorgpad onbegrepen gedrag.

De complexiteit binnen dit programma is de borging. Dit hangt op dit moment nog voornamelijk af van het 'vierkant' op de locatie, te weten de arts, manager, kwaliteitsverpleegkundige en kwaliteitsbehandelaar. Indien hierin een schakel

ontbreekt of er wijzigingen plaatsvinden, heeft dit direct effect op de voortgang. Het gewenste resultaat is een uniforme werkwijze binnen de langdurige zorg, waarbij zorgmedewerkers en behandelaren optimaal samenwerken op de veel voorkomende processen, zonder dat dit afhangt van sturing vanuit het vierkant. Het vierkant kan zo meer focus leggen op kwaliteit van zorg en behandeling en minder op procesoptimalisaties.

#### **Overnemen van behandeling op locaties**

In 2020 zijn meerdere locaties 'omgezet' naar 'inclusief behandeling'. Dit betreft St Jozef, Gezinspaviljoen, Sorghvliet en Berkenhof. In overleg met vertegenwoordiging van de locaties, ondersteunende partijen en stafmedewerkers WLZ en ABC, proberen we dit in goede banen te leiden. Individuele overleggen met betrokken huisartsen worden door de eerste geneeskundige en de directeur ABC gevoerd. Belangrijk hierbij is om tot afspraken te komen die recht doen aan goede integrale zorg en behandeling, passend bij de complexiteit van de huidige en toekomstige cliëntpopulatie. Gelijktijdig zijn we bezig met de voorbereidingen van deze omzettingen. Deze voorbereidingen zijn van technische-, organisatorische- en veranderkundige aard. Vanaf 1 oktober 2020 heeft het ABC de multidisciplinaire behandeling op de Vrijwaardlocaties 't Landhuis, Dyckzicht en Westhoek overgenomen van Geriant. Hiermee is een start gemaakt om de basiskwaliteit op orde te krijgen. De werkwijzen en standaarden van het ABC worden zoveel mogelijk als uitgangspunt gebruikt.

#### **Implementatie Ysis in WLZ en de eerstelijns behandeling**

In 2020 is het ABC, wat dossiervorming voor de totale behandelingsdienst betreft, overgegaan van CURA naar Ysis. Deze omzetting heeft veel winst opgeleverd. Het aantal systemen waarin gewerkt wordt is gereduceerd en de snelheid van het



systeem is toegenomen. Het systeem past goed bij de werkprocessen van een behandelaar en Ysis biedt diverse slimme oplossingen zoals geautomatiseerde brieven aanmaken en via edifact versturen en lab-uitslagen inlezen via edifact.

Naast de WLZ is ook de eerstelijnsbehandeling omgezet naar Ysis. Dit heeft een positief effect op de kwaliteit, de efficiency en de effectiviteit van de behandeling.

### **Digitaal aftekenen**

In het afgelopen jaar zijn alle zorgteams van de GRZ en Herstelafdelingen overgegaan op het digitaal aftekenen van medicatie in Medimo. Dit was een kwalitatieve slag binnen het medicatieproces met een verhoging van de medicatieveiligheid tot gevolg. Voor onze zorgmedewerkers betekent dit een flinke tijdsbesparing door realtime inzage in (gewijzigde) voorschriften en het loslaten van het papieren archief. Voor onze cliënten draagt dit bij aan de kwaliteit dankzij de reductie van het aantal medicatie-incidenten.

Algemeen: ondanks dat het een zwaar jaar is geweest, heeft corona zeker bijgedragen aan de integratie tussen zorg en behandeldienst ten behoeve van onze cliënten.

### **Vastgoed**

#### *Resultaten*

2020 was een productief jaar voor Omring op het gebied van vastgoedprojecten. De projecten De Brink in Julianadorp (met Woningstichting Den Helder) en Sorghvliet in Andijk (met Woningcorporatie Grootslag) werden opgeleverd en in gebruik genomen. Begin 2021 volgden nog Schuttehof en Schuttehoek op Texel (met Woontij). Voor de nieuwbouw Gezinspaviljoen in Bovenkarspel en de renovatie/nieuwbouw van Gollards in Den Burg zijn de aanneemovereenkomsten gesloten. Voorafgaand aan de herbouw van Gezinspaviljoen

verhuisden de bewoners tijdelijk naar het oude Sorghvliet. De bewoners die hun intrek namen in Schuttehof en Schuttehoek, maakten daarmee plaats voor de bouwwerkzaamheden in en bij Gollards.

De beheertaken stonden vrijwel het hele jaar in het teken van corona. Inkoop en distributie van PBM en medische apparatuur hebben extreem veel aandacht gevraagd. Door sluitingen van locaties zijn in- en uithuizingen in bestaande locaties deels door de organisatie uitgevoerd, waar dit normaliter door bewoners en familie zelf wordt georganiseerd. Aanpassingen aan sluitsystemen en beveiligingsinstallaties vonden in afstemming met bevoegd gezag plaats. Door beperking van extern bezoek is onderhoud in afstemming met het locatiemanagement beperkt tot het hoogstnoodzakelijke. In de begroting 2021 zijn de in 2020 niet uitgevoerde werkzaamheden opnieuw opgenomen. Naar aanleiding van de pandemie is een onderzoek naar en verbeteringen van de ventilatiemogelijkheden en -systemen uitgevoerd en zijn verbeteringen doorgevoerd. Om bureauwerk en overleg veilig vanuit de thuissituatie in plaats van op kantoor uit te kunnen voeren, is beleid geformuleerd en zijn middelen verstrekt.

#### *Vastgoed en vergrijzing*

De recent gerealiseerde voorzieningen voor Beschermd Wonen betreffen allemaal vervanging van bestaande capaciteit in verband met de toenemende zorgvraag en verbetering van de woonomgeving en privacy. Onder meer is dit gedaan met de bouw van tweekamerappartementen en de inzet van moderne vrijheidsverruimende domotica. De sterke vergrijzing en ontgroening de komende jaren waren aanleiding om te starten met de planvorming voor zorg- en woonvoorzieningen voor de meest kwetsbare ouderen. In de Kop van Noord-Holland hebben gemeenten, woningcorporaties en zorgaanbieders hun intentie omtrent extra

<p><b>Meetbaar en/ of statisch</b></p>	<p><b>Relationele kwaliteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid (Zorgkaart Nederland)</li> </ul>	<p><b>Professionele kwaliteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliëntveiligheid</li> <li>• Incidenten</li> <li>• Klachten en opvolging</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Resultaat van zorg en behandeling</li> <li>• Professionele samenwerking</li> </ul>	<p><b>Organisatorische kwaliteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkerstevredenheid</li> <li>• Incidenten</li> <li>• Bevoegd en bekwaam</li> <li>• Bereikbaarheid</li> <li>• Audits</li> <li>• Benchmarks</li> <li>• Zorgorganisaties</li> </ul>
<p><b>Merkbaar en/ of dynamisch</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrinsieke klanttevredenheid</li> <li>• Klantvraag (trend)</li> <li>• Klantbeleving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliëntveiligheid</li> <li>• Resultaat van zorg en behandeling</li> <li>• Zelfevaluatie (collegiale reflectie)</li> <li>• Intrinsieke motivatie (eigenaarschap/cultuur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrinsieke medewerkers tevredenheid</li> <li>• Mate van zelforganisatie en handelingsruimte incidenten</li> </ul>

capaciteit in geclusterd wonen, woonvariaties en wonen met 24-uurszorg met een verklaring bezegeld.

Ondanks de eerste focus op thuis blijven wonen en de kracht van tussenoplossingen zoals geclusterd zelfstandig wonen en de woonvariaties, is het onoverkomelijk om ook te bouwen voor mensen die 24-uurs zorg nodig hebben in een intramurale setting. Een nadere detaillering van de reeds bekende cijfermatige gegevens is een onderdeel van de opdracht die de partijen zich gesteld hebben. Ook is het in het totale capaciteitsvraagstuk van belang de tijdelijke herstellzorg (GRZ/ELV) en de transmurale zorg een plek te geven. In West-Friesland is een start gemaakt met het inrichten van een vergelijkbare overlegstructuur. Omring neemt – onder andere in de samenwerking met Zorgcirkel – een actieve en aanjagende rol in nieuwe vormen van samenleven en wonen, waarbij onder andere preventie en de ontwikkeling van zorgzame buurten het mogelijk maken “langer thuis te blijven wonen”.

Een tastbare voorziening waarmee we ons voorbereiden op de sterke vergrijzing is de uitbreiding van het aantal en de capaciteit van de thuiszorglocaties. In het verslagjaar werden vier nieuwe thuiszorglocaties ingericht in Grooteboek, Hoorn, Andijk en op Texel. In 2019 waren dit nog drie locaties. We maakten ook afspraken over de verdeling van verantwoordelijkheden binnen de stafdiensten voor de aanhuur en inrichting van deze locaties. In overleg met de thuiszorg is een inschatting gemaakt van de benodigde voorzieningen en is hiervoor ook begroot. In het eerste kwartaal van 2021 werden weer twee nieuwe locaties geopend.

Het kwaliteitsmodel is het richtsnoer voor werken aan kwaliteit van zorg en leven. De relatie tussen cliënt en zorgprofessional (relationele kwaliteit) staat centraal en wordt ondersteund door de kwaliteit van zorgprofessionals (professionele

kwaliteit) en de manier waarop kwaliteit is georganiseerd (organisatorische kwaliteit).

Omring hanteert intern de kleuren roze, groen en blauw in alle uitingen richting de medewerkers om respectievelijk relationele, professionele en organisatorische kwaliteit aan te duiden.


De toenemende aandacht voor kwaliteit van zorg en leven dwingt tot nadenken over goede informatievoorziening en instrumenten. We hebben een kader ontwikkeld voor de inrichting van het kwaliteitssysteem en een daaraan gerelateerd dashboard, naast het dashboard voor bedrijfsvoering. Het kwaliteitsdashboard hebben we ingericht op basis van bovenstaand kader, waarbij we onderscheid maken tussen relationele, professionele en organisatorische kwaliteit. Het meetbare deel hebben we opgenomen in het dashboard. In 2020 is het kwaliteitsdashboard omgezet naar Power BI, wat de interactiviteit en visualisatie ten goede is gekomen. In 2021 gaan we het dashboard verder doorontwikkelen.

Ons belangrijkste doel is om zonder extra administratieve last kwaliteitsinformatie te genereren uit belangrijke bronsystemen zoals het elektronisch cliëntendossier (ECD). Het dashboard bevat informatie over cliënttevredenheid, incidenten, zorginhoudelijke indicatoren en uitkomsten van zorg. Daarnaast hebben we instrumenten ontwikkeld om de teams en de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen te helpen zelf kwaliteitsmetingen uit te voeren. Deze kunnen we als basis gebruiken voor gericht leren en verbeteren. Naast de instrumentontwikkeling bouwen we structureel aan een gezonde kwaliteitscultuur (merkbare kwaliteit), waarbij het goede gesprek met cliënten en hun naasten voorop staat en dat tegelijkertijd de samenwerking binnen het team en met andere collega's of ketenpartners stimuleert.

## Kwaliteit in één oogopslag

Relationele kwaliteit		2018	2019	2020
<b>Cliënttevredenheid</b>				
Wonen met zorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	8,6	8,6	8,9
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	146	137	114
	Aanbevelingspercentage op Zorgkaart Nederland	97,3	94,2	98,2
	Waardering (rapportcijfer) onderzoek Omring	–	8,2	8,2
	Aantal waarderingen onderzoek Omring	–	500	405
Thuiszorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	9,1	9,1	9,2
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	434	514	329
	Aanbevelingspercentage op Zorgkaart Nederland	99,5	99	100
ABC <sup>1</sup>	Geriatrische revalidatiezorg <sup>2</sup> : aanbevelingspercentage onderzoek Omring	–	82	79,1
	Geriatrische revalidatiezorg: aantal waarderingen onderzoek Omring	–	276	250
	Eerstelijns verblijf: aanbevelingspercentage onderzoek Omring	–	75,8	75,5
	Eerstelijns verblijf: aantal waarderingen onderzoek Omring	–	204	163
Professionele kwaliteit		2018	2019	2020
<b>Klachten</b>				
Wonen met zorg	Aantal klachten	33	36	53
	Aantal preventieve bemiddeling	1	1	7
	Aantal klachten bij klachtencommissie	0	0	3
	Aantal klachten bij De Geschillencommissie	0	1	0
Thuiszorg	Aantal klachten	35	41	30
	Aantal preventieve bemiddeling	2	6	2
	Aantal klachten bij klachtencommissie	0	1	0
ABC	Aantal klachten	7	20	22
	Aantal preventieve bemiddeling	0	0	2
	Aantal klachten bij klachtencommissie	0	0	1
<b>Onderzoek naar incidenten cliënten</b>				
Wonen met zorg	Aantal PRISMA-plus onderzoeken <sup>3</sup>	2	2	2
Thuiszorg	Aantal PRISMA-light onderzoeken	–	7	3
ABC	Aantal PRISMA-light onderzoeken	–	1	1
Organisatorische kwaliteit		2018	2019	2020
<b>Incidenten medewerkers</b>				
Wonen met zorg	Aantal incidenten medewerkers	–	353	391
Thuiszorg	Aantal incidenten medewerkers	–	79	88
ABC	Aantal incidenten medewerkers	–	5	2

- 1 ABC: Advies- en behandelcentrum.
- 2 NPS = % promotors (9-10) – % criticasters (0-6).
- 3 PRISMA: prevention and recovery information system for monitoring and analysis.

 Omring hanteert intern de kleuren roze, groen en blauw in alle uitingen richting de medewerkers om respectievelijk relationele, professionele en organisatorische kwaliteit aan te duiden.

### **Wat zeggen cliënten over Omring?**

Steeds meer mensen blijken voor zorg van Omring te kiezen. Velen van hen spreken zich ook uit over de ervaren kwaliteit. Alle zorgonderdelen, teams en huizen van Omring en geriatrische revalidatiezorg zijn te vinden op Zorgkaart NL. Op deze website geven cliënten en/of hun familie een recensie en een waardering over de kwaliteit die zij ervaren hebben op verschillende gebieden. We gebruiken deze informatie actief om de zorg- en dienstverlening te verbeteren en de aantrekkingskracht te vergroten. In 2020 is het waarderingscijfer voor de verpleeg- en verzorgingshuizen werden gewaardeerd met een gemiddelde van 8,9 (114 waarderungen) en een gemiddeld aanbevelingspercentage van 98,2%. Bij Omring Thuiszorg stegen de cijfers in 2020 ook. Omring Thuiszorg werd gewaardeerd met een gemiddelde van 9,2 (329 waarderungen) en een gemiddeld aanbevelingspercentage van 100%. Voor de geriatrische revalidatiezorg zijn geen waarderungen gegeven in 2020.

### **IGJ-meldingen, incidenten en klachten in 2020**

Omring staat open voor klachten en andere uitingen van onvrede. De klachtenfunctionarissen hebben in 2020 53 klachten in behandeling genomen vanuit de woonzorglocaties en 30 klachten vanuit de thuiszorg. De stijging van het aantal klachten bij de woonzorglocaties is gerelateerd aan het coronavirus. Vanuit het Advies- en behandelcentrum zijn 22 klachten behandeld. 11 klachten hadden betrekking op Omring intern. Het merendeel van deze klachten is naar tevredenheid afgehandeld.

De klachtgronden hadden in het algemeen vooral betrekking op organisatie en ervaren kwaliteit van zorg. Als er signalen zijn van onvrede, wordt steeds vaker preventieve bemiddeling ingezet. Zowel de cliënt als medewerker kunnen hiertoe het initiatief nemen. Preventieve bemiddeling zorgt ervoor dat beide partijen zich gehoord voelen en het voorkomt

veelal een klachtmelding. De klachtenfunctionaris heeft 12 keer preventief bemiddeld in 2020.

Als het niet lukt een klacht goed op te lossen, bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van de externe klachtencommissie van Omring. In 2020 zijn bij de externe klachtencommissie vier klachten ingediend. Door de coronamaatregelen zijn er uitsluitend online hoorzittingen georganiseerd. Van twee klachten is de procedure afgerond in 2020 en van twee klachten loopt deze nog. Eén klacht is gegrond verklaard en de andere gedeeltelijk gegrond. De nodige verbetermaatregelen zijn getroffen. Omring is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. In 2020 heeft geen enkele cliënt zich tot deze commissie gewend.

In West-Friesland neemt Omring deel aan het TIM (Transmuraal Incidenten Melden) om bij te dragen aan kwaliteitsverbetering in de keten van zorgaanbieders. We melden interne incidenten structureel, analyseren deze en zorgen waar nodig voor verbetermaatregelen. Omring beschikt over een intern Primateam dat is opgeleid om ernstige incidenten met cliënten te onderzoeken. In het afgelopen jaar heeft het team twee onderzoeken gedaan. Hieruit zijn in 2020 geen calamiteitenmeldingen gedaan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Bij de inspectie is wel een ontslag wegens disfunctioneren gemeld. Het aantal meldingen *incidenten medewerkers* is toegenomen bij de woonzorglocaties (391) en de thuiszorg (88) en dat geldt ook voor het aantal *incidenten cliënten*.

### **Omring onderzoek en praktijkontwikkeling**

De missie van Omring is Samen de beste zorg dichtbij. Onlosmakelijk hiermee verbonden is het stimuleren van 'evidence based'-werken en het creëren van een klimaat waarin onderzoek en leren integraal onderdeel uitmaken van het dagelijkse

werk van de professionals. Omring ontwikkelt zich als een lerende organisatie waarin cliëntenzorg, onderwijs en onderzoek met elkaar verbonden worden. Dit draagt bij aan kennisontwikkeling, toekomstgerichte zorg en het ontwikkelen en aantrekken van medewerkers. Het primaire doel is de zorg – en daarmee de uitkomsten voor de cliënt – te verbeteren, met aantoonbare kwaliteit van zorg en behandeling. Dit doen we door structurele samenwerking met onder meer universiteiten, hogescholen, practoraten, kennisinstellingen en andere zorgorganisaties waarmee we onderzoek verweven in de praktijk. De implementatie van een wetenschappelijke infrastructuur is een van de strategische ontwikkelpunten voor de komende jaren. Onderzoeks- en praktijkontwikkeling zijn strategisch gepositioneerd binnen het bestuursbureau, dat een verbinding maakt met innovatie, kwaliteit en arbeidsrelatie. Gestart is met de koppeling van onderzoek aan de innovatiestructuur en met ondersteuning op programma's zoals onbegrepen gedrag en het verkennen van het expertisegebied mensen met dementie.

Binnen Omring koppelen we medewerkers die beginnen op het pad van onderzoeker waar mogelijk aan een interne senioronderzoeker of wetenschappelijk strategisch adviseur én extern aan specifieke expertise van onderzoeksgroepen of universiteiten zoals het LUMC en het Amsterdam UMC. Een van deze junioronderzoekers heeft in 2020 haar eerste internationale artikel gepubliceerd in het vooraanstaande tijdschrift *Clinical eHealth*. Omring heeft ook een actieve rol in de themagroepen UNO-Amsterdam goede zorg bij hersenaandoeningen, goede organisatie van zorg en goede zorg voor revalidanten. De commissie onderzoek in de praktijk binnen Omring richt zich op de ontwikkeling van drie thema's; 1. Zichtbaarheid en verbinden, 2. Kennis en leren en 3. Implementeren en borgen. De commissie initieert bijvoorbeeld de colleegetour, zorgt voor

coördinatie en overzicht in onderzoek, publiceert artikelen in het medewerkersblad 'Thuis' over onderzoek in de praktijk en toetst aanvragen tot deelname voor externe onderzoeken.

GRZPLUS, een samenwerkingsverband op het gebied van geriatrische zorgrevalidatie waarin Omring samenwerkt met De Zorgcirkel, heeft in 2020 het *TOPCARE-predicaat* verkregen. Hiermee behoort GRZPLUS tot één van de drie topexcellente gespecialiseerde zorgorganisaties voor revalidatiezorg door het verweven van onderzoek, praktijk en onderwijs in de organisatie. Er is een structurele samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, waaraan een lector is verbonden en studenten praktijkgericht onderzoek uitvoeren samen met professionals. Daarnaast participeert Omring in het Universitair Netwerk Ouderenzorg-AmsterdamUMC (UNO). Vanuit dit netwerk begint een intensievere samenwerking met Vivium en Zonnehuisgroep Amstelland. Het doel is praktijkgericht onderzoek in de vorm van promotietrajecten te starten om ambulante revalidatie te verbeteren en inzicht te krijgen in hoe we de kwaliteit van geriatrische revalidatie meetbaar kunnen maken. Er is een promovenda aangesteld die naast geriatriefysiotherapeut binnen Omring ook een promotietraject gaat starten binnen dit samenwerkingsverband.

In 2020 is er een onderzoek-scholing gestart waarbij een multidisciplinaire groep medewerkers de basisstappen tot uitvoeren een praktijkgericht onderzoek zelf leren uitvoeren. Een succesvol voorbeeld van evidence based practice was de ontwikkeling van het revalidatieprogramma COFIT+, waarbij professionals op basis van landelijke aanbevelingen en best beschikbare bewijs het programma hebben ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd volgens methodische systematiek en onder zeer bijzondere omstandigheden van de coronacrisis. Het ambulante revalidatieprogramma heeft als

## Lopend onderzoek binnen Omring in 2020

Onderzoeksnaam	Omschrijving / doel onderzoek
GOEDZO!	In opstart: Goede voeding, goede zorg. Door middel van kwalitatief onderzoek onderzoeken wie betrokken zou moeten zijn bij optimale voedingszorg, wie daarin welke verantwoordelijkheden heeft en waar optimale voedingszorg belegd zou moeten zijn. Door barrières en good practices in kaart te brengen hopen we concrete aanbevelingen te kunnen doen voor het optimaliseren van goede voedingszorg in verpleeghuizen; dit betreft zowel ondervoedingszorg als goede voedingszorg in het algemeen. (Consortium bestaande uit de HAN, diëtistennetwerk DGO (Diëtisten Geriatrie en Ouderen), Universiteit Maastricht, AmsterdamUMC en Stuurgroep Ondervoeding, Omring, Zorggroep Maas en Waal, Proteion)
BETER THUIS	Beter Thuis (ZonMw) Beschrijving van goede zorg met het Consortium GRZ (vanuit UNO-Amsterdam en ook de AWO's van Leiden, Tilburg en Maastricht, ActiZ en Verenso)
NONU-HIP studie	Het doel van de NONU-HIP studie is de uitkomst van niet-geopereerde en niet-ingestuurde patiënten naar de SEH met een (vermoedelijke) heupfractuur bij verpleeghuis/verzorgingshuis patiënten in kaart brengen. Het gaat hierbij om hoe comfortabel deze patiënten zijn, de verpleegbaarheid en kwaliteit van leven. Het onderzoek is opgezet in het Noordwest Ziekenhuis en het Dijklander ziekenhuis. (De studie is een "zij-poot" van de frailhipstudie, die is gericht op reeds ingestuurde heupfractuur pt naar ziekenhuis) (Onderzoeksgroep ErastmusMC)
EU-COGER	Pan-European Study on Outcome and Service in Geriatric Rehabilitation in Times of COVID-19 Pandemic. EU-COGER Study (UNC_ZH en Europese onderzoeksgroep GR (SIG-EUGMS))
eCOFIT+	Onderzoeksproject eCOFIT+ met subsidie van ZonMw Programma 'COVID-19 Wetenschap voor de Praktijk.' 18 juni 2020 subsidietoekenning ontvangen. Ouderen die herstellen na COVID-19 krijgen het komende half jaar extra ondersteuning op afstand, dankzij een onderzoeksproject van GRZPLUS, de HvA (Urban Vitality) en HipperTherapeutics. Het herstel van de ouderen wordt intensief gevolgd via draagbare sensoren. Daarnaast kunnen de ouderen beeldbellen met hun zorgverleners. (Intern onderzoek in samenwerking met HvA en HipperTx)
RAI	Welke impact heeft de implementatie van de interRAI LTCF op het functioneren en de veiligheid van bewoners? Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren de verschillende zorgprofessionals die werken met en gebruik maken van informatie uit interRAI? (AmsterdamUMC)
Pallisupport	Het project richt zich op het verbeteren van de zorg voor oudere patiënten met een palliatieve zorgbehoefte die acuut in het ziekenhuis worden opgenomen. Voor het project is een zorgpad ontworpen dat in de regio wordt geïmplementeerd en geëvalueerd door middel van een randomized controlled trial studie. Het project heeft de volgende doelstellingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verbeteren van de continuïteit van zorg.</li> <li>• Het verminderen van het aantal ongeplande ziekenhuisopnames.</li> <li>• Het faciliteren van zorg die aansluit bij de levenseindevoorkeuren, in het specifiek de voorkeursplaats van overlijden. Omring is onderdeel van het Consortium Palliatieve Zorg Noord-Holland &amp; Flevoland en het project is gesubsidieerd vanuit het ZonMw programma Palliantie.</li> </ul>
"Haastige spoed is zelden goed"- preventie SEH opnames	Een gestructureerde samenwerking tussen wijkverpleegkundigen, meldkamer-112, SEH- en ambulanceprofessionals bij ouderen met acute zorgvragen om ongeplande SEH en ziekenhuisopnames te voorkomen <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Onderzoeken welk deel van de SEH-opnames vermijdbaar is.</li> <li>2. Het ontwikkelen van het zorgpad.</li> <li>3. Implementatie van het zorgpad in twee regio's en evaluatie van het effect op het aantal ongeplande SEH-bezoeken en ziekenhuisopnames.</li> <li>4. Onderzoeken van de kosteneffectiviteit van het zorgpad en exploreren van mogelijkheden voor structurele bekostiging.</li> <li>5. Disseminatie in onderwijs en beroepenveld. (Omring is onderdeel van het consortium dat zowel kennispartners, praktijkpartners, beroepsorganisaties en netwerkorganisaties binnen de acute zorg voor ouderen omvat)</li> </ol>
SE(AR)CH	Doorontwikkeling van een Augmented Reality (prototype) app voor mensen met een neglect als gevolg van een CVA in de postacute fase, binnen de GRZ van Omring, die aansluit bij de wensen en behoefte van de cliënt en de cliënt leert om te gaan met het neglect tijdens het verplaatsen in de eigen omgeving. (Intern Onderzoek, in samenwerking met LUMC)

voorbeeld gediend voor de ontwikkeling van de landelijke aanbeveling ambulante GR na COVID-19, hiermee heeft het ook een landelijke uitrol gekregen. Daarnaast is er een artikel gepubliceerd over de ontwikkeling van het revalidatieprogramma en is er een waarderingsprijs toegekend voor de ontwikkeling van het COFIT+programma tijdens het jaarcongres GRZ.

Er is een subsidieaanvraag gehonoreerd voor de ontwikkeling van een Medical Delta Living Lab binnen Omring gericht op de doorontwikkeling van geriatrische revalidatie thuis door middel van de inzet van eHealth. Dit is een samenwerking tussen onder andere Omring, Hogeschool Inholland, Rotterdam, Haagse Hogeschool, Basalt en Laurens. (Medical Delta Living Lab Geriatric Rehabilitation@ Home | Medical Delta).

Omring participeert in het onderzoek-consortium GOEDZO (Goede voeding goede zorg), pallisupport en “haastige spoed is zelden goed”. Omring participeert actief in meerdere onderzoeken en onderzoekconsortia en voert intern onderzoek uit; zie hiervoor nevenstaand overzicht.

### **Innovatie**

Innovatie is in de afgelopen jaren een belangrijke pijler onder de Omringstrategie en vindt plaats op veel plekken en binnen verschillende disciplines. Vernieuwing is noodzaak en draagt bij aan het verbeteren en slimmer inrichten van de zorg en het verhogen van tevredenheid voor cliënten en professionals. Binnen Omring is innovatie structureel in de organisatie belegd met het OMRING.LAB als de kraamkamer en motor. Het is de plek waar ideeën binnenkomen en volgens een vaste innovatieroutine worden getoetst op haalbaarheid en relevantie. Dit gebeurt door een innovatiepanel waarin het merendeel van de disciplines is vertegenwoordigd, inclusief een afvaardiging van de cliëntenraad. Het OMRING.LAB begeleidt kleinschalige

experimenten tot het punt dat oplossingen zijn gevalideerd, om ze vervolgens over te dragen aan de projectorganisatie voor verdere implementatie. Afhankelijk van de fase waarin een innovatie zich bevindt, kan het ook gebeuren dat validatie door middel van een experiment niet nodig is. In die gevallen kan de innovatie direct worden doorgezet naar de projectorganisatie of de Alliantie. Dit laatste gebeurde in 2020 bijvoorbeeld met een oogdruppelbril. Met de ontwikkeling van een meerjarenvisie op digitalisering, het versterken van datagedrevenheid en de inrichting van informatiemanagement worden nieuwe impulsen aan de innovatierichting gegeven. Dit leidde onder meer tot de invoering van digital human Wendy bij de klantenservice. Wendy werd onder meer ingezet om vragen te beantwoorden over corona. Zo moet innovatie bijdragen aan het slimmer organiseren en inrichten van zorg en diensten en bijdragen aan de urgente maatschappelijke opgave op dit gebied.

De corona-uitbraak maakte het noodzakelijk de plannen voor 2020 ingrijpend te herzien. Geplande experimenten moesten worden uitgesteld of aangepast. Aan de andere kant deden zich ook nieuwe kansen voor die met beide handen werden aangegrepen.

#### *Contactwand*

Zo schreef Omring via het platform Starthubs een challenge uit voor creatieve oplossingen om tijdens de sluiting van de verpleeghuizen voor bezoekers naast het beeldbellen ook fysiek contact mogelijk te maken. Er kwamen meer dan 150 ideeën binnen, waarvan er 1 (een contactwand) ook is gerealiseerd. Uiteindelijk is deze heel kortstondig ingezet, omdat sneller dan verwacht normaal bezoek weer mogelijk was.

#### *Smart Glass*

In het najaar van 2020 is gestart met een experiment Expertise op afstand, waarbij experts



Rosanne Botman



op het gebied van wondzorg en onbegrepen gedrag via een smart glass kunnen meekijken in een zorgsituatie. De expert kijkt op afstand mee met de professional ter plaatse en geeft via de bril coaching en instructie. Het werken met de bril vraagt gewenning en oefening. Dat is onder druk van de dagelijkse praktijk soms lastig te realiseren. Er is nog geen meetbare impact, maar er zijn al wel waardevolle lessen geleerd over het hulpmiddel zelf en de randvoorwaarden voor succesvolle implementatie.

#### *Nachtwerk*

Tien medewerkers van Omring deden mee aan een pilot nachtwerk. Hierbij werkte het OMRING.LAB samen met de werkgroep Samen Vitaal. Naast leefstijladviezen kregen deelnemers de beschikking over een speciale bril met gekleurde lenzen die slaapproblemen bij medewerkers die veelvuldig in de nacht werken moet verminderen of voorkomen. Het eindrapport wordt begin 2021 verwacht.

#### *Gamification*

In 2018 introduceerde Omring Ria's Escape Room: een spel rondom persoongerichte zorg en methodisch werken. In 2020 werd Ria's Escape Room geüpgraded en definitief overgedragen aan de afdeling Leren en Ontwikkelen, waar het (tot aan de corona uitbraak) veelvuldig werd ingezet. Ria's Escape Room was de inspiratie voor de ontwikkeling van meer games, zoals een pubquiz en het kennismakingsspel Kwist't dat eveneens in 2020 werd opgeleverd.

Dit laatste spel stimuleert professionals om cliënten beter te leren kennen en met die kennis de zorg zo goed mogelijk af te stemmen en in te richten op de individuele cliënt. Door een bijdrage vanuit de gelden voor Waardigheid en Trots zijn inmiddels alle locaties wonen met zorg van het spel voorzien. Daarnaast wordt het ook via de Omringwinkels verkocht.

#### *Slaaptechnologie*

Begin 2020 hebben de locaties van Omring op Texel deelgenomen aan een experiment rondom de inzet van technologie bij slaapproblemen. Onder meer de Somnox slaaprobot, het Qwiek Snooze muziekkussen en een MP3-sensor werden getest op effectiviteit. Daarnaast werd vanuit het experiment begeleiding ingezet om de deskundigheid van medewerkers over slaap te vergroten en beschikbare interventies gericht in te zetten. Op dit aspect werd de meeste winst geboekt. Zowel de Qwiek Snooze als de MP3-sensor worden binnen de testlocaties inmiddels structureel gebruikt. Met deze ervaring wil Omring door de hele organisatie meer aandacht gaan besteden aan kennis rondom slaap en de invloed ervan op gedrag. De plannen voor brede scholing en de borging van kennis in een expertiseteam zijn in voorbereiding.

#### *Overige activiteiten*

Naast het begeleiden en uitvoeren van experimenten richt het OMRING.LAB zich op het vergroten van de kennis over zorgtechnologie en het bevorderen van innovatie. In 2020 ging het OMRING.LAB in het kader van de landelijke e-healthweek op uitnodiging locaties af met een digimobiel vol zorgtechnologie en een demoversie van Ria's Escape Room. In samenwerking met de afdeling Leren & Ontwikkelen realiseerde het OMRING.LAB een eSkillsLab waar medewerkers kunnen oefenen met verschillende vormen van zorgondersteunende technologie. Als gevolg van de corona-uitbraak moest het fysieke lab worden gesloten en werd het omgevormd tot een reizend pop-up-lab. Met de adviseur digitale vaardigheden gaf het OMRING.LAB diverse (digitale) gastlessen en presentaties over zorgtechnologie en innovatie aan verschillende groepen medewerkers en leerlingen.

#### **Omring ontzorgt**

In dit verslag wordt op meerdere plekken gerefereerd aan het ontzorgen van het primaire proces. Het

ontzorgen is dan ook een essentieel onderdeel van het uitgangspunt dat de klant centraal staat, en dus de medewerker op één.

Wij hanteren de volgende definitie van ontzorgen: het ontzorgen van medewerkers gaat van maatregelen die bepaalde werkzaamheden (1) bij hen weghalen [ontzorgen van de workload] en/of (2) leuker c.q. minder belastend maken [mentaal ontzorgen]. Het doel is dat we meer tijd hebben voor het primaire werk en dat het bijdraagt aan het accommoderen van de groei van de zorgvraag, terwijl de arbeidsmarkt krimpt. Het ontzorgen van het primaire proces is dan ook een belangrijk onderdeel van de strategie (expeditie). Tegelijkertijd is het niet iets nieuws maar zien we al volop voorbeelden van ontzorgen in onze organisatie.

Hoe ontzorgen wij het primaire proces momenteel? Een kleine greep uit de vele voorbeelden:

- Inzetten op en instrueren cliënt om te komen tot zelfzorg. Bijv. een cliënt zichzelf leren injecteren, stomazelfzorg aanleren, steunkousenhulpmiddel aan laten meten.
- Inzet domotica (in de nieuwbouw).
- MOOZ (als ondersteuning van de totale organisatie, voorkomen van verzuim en uitval).
- Wachtlijstbeheer door Zorgconsulent.
- Met kwaliteitsdashboards en BI-tool ontzorgen we omdat er minder vinklijstjes zijn voor de uitvragen van kwaliteitsindicatoren, die kunnen we steeds beter direct uit onze systemen halen.
- Gebruiksvriendelijke interne communicatietools zoals Omring Informatie en de Tijdlijn zodat medewerkers makkelijk en snel de juiste informatie kunnen halen en brengen.
- Mobiele brigade ICT (floorwalkers) verder professionaliseren.
- Administreren en beheren van onderaanneemenschappen voor wijkverpleging, Wonen met Zorg, Thuisbegeleiding.

- Overnemen van arbeidsvoorwaardengesprek niveau 1 t/m 3 door P&O.

### Werken bij Omring

#### Er is voldoende en goed opgeleid personeel

Omring heeft ook in 2020 veel geïnvesteerd in het werven, opleiden en vitaal houden van medewerkers. De inzet van het kwaliteitsbudget heeft daar zeker aan bijgedragen. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze goede zorg. Door de coronacrisis is dit extra zichtbaar geworden.

Zo is er ingezet op het vergroten van de flexibele schil om tegemoet te komen aan de fluctuerende vraag en te voorzien in de personeelsbehoefte. Om de continuïteit van de personeelsvoorziening te borgen is een stappenplan ontwikkeld. Er is centrale coördinatie georganiseerd om het arbeidspotentieel maximaal te benutten. Er zijn 50 extra medewerkers geworven om de zorgprofessionals te ondersteunen, waaronder horecapersoneel. Ook werd gebruik gemaakt van 'extra handen in de zorg' en is er een arbeidsmarktcampagne ingezet om professionele zorgmedewerkers te contracteren.

Om de flexibele personeelsinzet ook in de toekomst goed te borgen, is een project gestart waarin wordt onderzocht op welke manier de flexcapaciteit van Omring het beste georganiseerd kan worden. Hierin heeft ZorgInterim een belangrijk aandeel.

Tijdens de sluiting van scholen en kinderopvang heeft Omring in samenwerking met Groeyers extra mogelijkheden geboden voor de noodopvang. Deze samenwerking is in januari 2021 formeel bekrachtigd zodat we op of dicht bij de werklocaties flexibele kinderopvang kunnen bieden.

Ondanks alle wervingsactiviteiten en de speciale arbeidsmarktcampagnes zien we dat het met name

moeilijk is om de vacatures te vervullen voor de functies verzorgende-ig en verpleegkundige. In 2020 zijn 523 nieuwe medewerkers in dienst getreden. Rekening houdend met de uitstroom is Omring in 2020 gegroeid met 128 medewerkers. Het opleiden van zorgmedewerkers is voor ons een speerpunt. Om de nieuwe medewerkers een goede start te geven is het programma 'Vliegende start' vanwege corona in korte tijd omgezet naar een digitale vorm. Dit is een succes gebleken. De Buddy's die de nieuwe collega's wegwijs maken, hebben hierin een nog belangrijker rol gekregen.

In 2020 volgden 355 leerlingen een zorgopleiding bij Omring. Dit zijn zowel medewerkers die zich verder ontwikkelen als nieuwe collega's. Daarnaast waren er 417 stagiaires. Ondanks corona zijn de aantallen opnieuw gestegen.

Begin 2020 is de opleiding Verzorgende IG voor anderstaligen gestart. De opleiding voor deze specifieke doelgroep zorgt voor toeleiding naar een betaalde leer- en werkplek en vormt tegelijkertijd één van de oplossingen voor de arbeidsmarktcrisis. Met de verschillende achtergronden van de deelnemers wordt eveneens beter aangesloten op de toenemende diversiteit van cliënten van Omring. Het eigen Opleidingscentrum organiseert daarnaast een grote diversiteit aan scholing en trainingen. Door corona zijn veel daarvan omgezet in een andere setting of naar een digitale vorm. Alle noodzakelijke opleidingen (bv. in het kader van bevoegd en bekwaam) hebben wel doorgang kunnen vinden. Ook zijn er twee omvangrijke leertrajecten voor de thuiszorg gestart, gericht op wijkverpleging en verpleging in de wijk.

In samenwerking met de collega's van ICT en P&C zijn rapportages ontwikkeld in de BI-tool waarmee HR-data van onder andere verzuim, in- en uitstroom en uren-inzet inzichtelijk zijn en goede stuurinformatie bieden.

Omring heeft een voortrekkersrol in de regio waar het gaat om de samenwerking omtrent arbeidsmarkt en opleiden. In 2020 heeft dit onder andere geleid tot het met InHolland en Wilgaerden/ Leekerweide ontwikkelen van een post-hbo-opleiding in West-Friesland. Met deze opleiding 'Innoveren in Zorg en Welzijn met Technologie' (IZWT) worden zorgprofessionals opgeleid om vraagstukken rondom zorg en welzijn via technologie op te lossen. Zij kunnen zich hierdoor ontwikkelen als ambassadeur op het snijvlak van zorg en technologie.

#### **Medewerkers zijn professioneel en werken met plezier**

Medewerkers voeren hun vak professioneel en met plezier uit. Dat blijft voor Omring een speerpunt. We zetten de cliënt centraal en daarom de medewerkers op 1. Het meerjarenprogramma SENS (Samen Effectief Naar Succes) draagt daaraan bij. SENS helpt teams om effectiever samen te werken en processen te verbeteren. Tot en met 2020 heeft 44% van de medewerkers met hun team deelgenomen aan de SENS-trainingen. Ook de managementteams zijn vaardig gemaakt in de SENS-werkwijze. 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.

Om medewerkers en managers in een aantal HR-processen te ontzorgen in hun werk en de kwaliteit van de HR-processen te verbeteren is het project e-HRM gestart. Daarin zijn stappen gemaakt op de drie lijnen: Werving & Selectie, van Indienst tot Uitdienst en Leren & Ontwikkelen.

De inrichting van het nieuwe Werving- en Selectiesysteem (HR Office) is grotendeels afgerond en wordt begin 2021 geïmplementeerd. Het doel hiervan is een betere ondersteuning van het management en P&O bij het vinden van geschikt en gekwalificeerd personeel.

## De medewerkersreis



De indiensttredingsprocessen van leerlingen en stagiairs zijn verbeterd. Verder kunnen medewerkers gebruik maken van de AFAS Pocket app, zoals voor het gemakkelijk raadplegen van loonstroken of het invoeren van declaraties. Ook het Digitaal Ondertekenen is een feit. Het veilig, snel en eenvoudig een elektronische handtekening kunnen zetten maakt het printen, ondertekenen en inscannen van documenten overbodig. Als het gaat om Leren & Ontwikkelen is de selectie voor een nieuw leermanagementsysteem (LMS) afgerond en wordt in 2021 de implementatie opgestart.

In 2020 is de medewerkersreis verder uitgewerkt. Op Mijn Omring kunnen medewerkers op de P&O-pagina van Omring Informatie alle informatie vinden die voor hen van belang is. De informatie is geactualiseerd, logisch geordend volgens het model van de medewerkersreis en goed toegankelijk. Op elk onderdeel van de medewerkersreis zijn programma's die bijdragen aan de inzetbaarheid van vakbekwame, vitale en betrokken medewerkers.

Het was de bedoeling om in 2020 een organisatiebreed medewerkersonderzoek te doen. Dat is doorgeschoven naar 2021. Wel heeft het uitstroomonderzoek via Effectory plaatsgevonden. Daarmee willen we leren over de factoren die bijdragen aan ongewenste uitstroom en dit omzetten in verbeteracties in de verschillende programma's. De respons is rond de 38% en kan nog worden verbeterd.

### Investeren in medewerkers blijft speerpunt

Naast het opleiden en ontzorgen van medewerkers investeren we ook in arbeidsvoorwaarden en in het duurzaam en gezond kunnen werken.

Het fietsplan voor 2020 was opengesteld voor 250 fietsen. Met het fietsplan hebben medewerkers de mogelijkheid een fiets te kopen met fiscaal voordeel.

Vitaliteit en ontspanning is van belang voor alle medewerkers juist ook door de coronacrisis. Naar verwachting heeft iedereen die gebruik wilde maken van de regeling dit kunnen doen.

Voor alle medewerkers (inclusief uitzendkrachten en ZZP'ers in zorgfuncties) die in de periode maart-september 2020 hebben gewerkt, heeft Omring bij de overheid een zorgbonus aangevraagd. Iedereen die aan de voorwaarden voldeed, heeft in december 2020 de zorgbonus van € 1.000,- netto ontvangen.

In het kader van de WAB zijn de meeste flexcontracten omgezet naar contracten met een gemiddeld aantal te werken uren. Medewerkers die extra hebben gewerkt, konden ook in 2020 hun plusuren maandelijks laten uitbetalen.

Medewerkers die hun werk digitaal en op afstand kunnen doen, hebben door corona voor een groot deel thuis gewerkt. Gelukkig waren de ICT-systemen hier goed op toegerust en konden medewerkers via Teams online samenwerken. Om hen goed te faciliteren bij het thuiswerken is er in afstemming met de OR een Thuiswerkbeleid opgesteld. Daardoor kunnen medewerkers ook thuis een goede en veilige werkplek creëren.

Het programma Samen Vitaal heeft in 2020 veel nieuwe faciliteiten voor medewerkers ontwikkeld. Door corona kon de Samen Vitaal Karavaan niet langs de locaties gaan. Wel zijn er extra digitale programma's aangeboden om medewerkers te ondersteunen in hun vitaliteit. Positieve Gezondheid is daarbij het leidende principe. In mei zijn online de Samen Vitaal themaweken gestart. Ook waren er online trainingen, zoals het Stoppen met Roken programma, trainingssessies in de pilot Nachtwerk en meerdere webinars Menopauzeren. Velen namen met plezier deel aan het Samen Vitaal Winterprogramma. Nieuw aanbod van Samen Vitaal betreft de vitaliteitscoach, mantelzorgmakelaar,

overgangsconsulente en budgetcoach. Het aanbod van Samen Vitaal is via het blad *Thuis* naar medewerkers gestuurd.

De coronacrisis heeft een grote impact op onze zorgmedewerkers. Veel aandacht is besteed aan de behoefte aan mentale ondersteuning. Deze werd laagdrempelig en succesvol geboden via onze eigen psychologen in het programma MOOZ. De bedrijfsartsen hielden extra telefonische spreekuren. Het gemiddeld voortschrijdend verzuim is in 2020 ondanks de coronapandemie zelfs iets gedaald. Het bedroeg in 2020 6,2%. Dat is een stuk lager dan het branchegemiddelde van 8,0%. In de Vernet Health Ranking behaalde Omring over 2020 een 9,2 (t.o.v. 7,2 in 2019). Dit is een belangrijk resultaat waar verschillende factoren op van invloed zijn geweest. Naar die factoren zullen we in 2021 verder onderzoek doen. Zowel in de Thuiszorg als Wonen met zorg zijn pilots uitgevoerd voor de verzuimbegeleiding, elk met een iets andere vorm. Het doel van de pilots was enerzijds het ontzorgen van de managers en anderzijds het verbeteren van de re-integratie van verzuimende medewerkers. De uitkomsten van de pilots worden in 2021 vertaald naar keuzes in het organiseren van de verzuimbegeleiding.

### **Expeditie Omring 2030**

Eind 2019 is het tweejarig leiderschaps- en strategieprogramma 'Expeditie Omring 2030' gestart. Dit heeft in 2020 vervolg gekregen. Door corona zijn onderdelen van het programma fysiek en digitaal uitgevoerd. In 2020 zijn, naast de modules gericht op leiderschapontwikkeling, op hoofdlijnen strategische thema's geformuleerd en is een start gemaakt met het verder uitwerken daarvan. Naar verwachting is rond de zomer van 2020 de strategie voor de komende jaren beschikbaar. Naast de ruim 100 Omringers die deelnemen, haakt in 2021 een groep Omringers van de werkvloer aan bij de Expeditie om hiermee hun persoonlijk leiderschap te faciliteren en om een versnelling in de realisatie van de strategie te brengen.

## *Medezeggenschap cliënten, medewerkers en professionals*

### **Medezeggenschapsstructuur cliënten**

De locaties binnen Omring hebben een eigen of geclusterde cliëntenraad die bestaat uit bewoners en/of vertegenwoordigers van bewoners. Daarnaast is er een cliëntenraad voor de thuiszorg. Deze raad is samengesteld op basis van werving en selectie vanuit verschillende (potentiële) cliëntengroepen in de maatschappij. Op concernniveau is er de Centrale Cliëntenraad (CCR). Deze is tot stand gekomen op basis van een convenant tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraden van Omring. Leden van de CCR zijn in veel gevallen de voorzitters van de cliëntenraden: op die manier is er sprake van een natuurlijke verbinding tussen de cliëntenraden en de CCR. De CCR heeft zich ook ontwikkeld als strategische partner. Bij innovatie en beleid is zij vertegenwoordigd in projectgroepen. Op landelijk niveau benut zij haar invloed via de vaste Kamercommissie en andere relevante netwerken. Daarnaast fungeert zij als cliëntenpanel voor zorgkantoor en zorgverzekeraars.

In 2020 heeft de CCR over de volgende onderwerp advies uitgebracht:

- Begroting 2021 en jaarrekening 2019
- Wet zorg en dwang
- Nieuw ECD
- Bedrijfskleding
- Linnen en persoonsgebonden was
- Zorg in aanleunwoningen
- Regioplatform NHN
- Omzetting naar locaties met behandeling
- Kwaliteitsplan 2021
- Visie op voeding
- Beëindigen intramurale zorg Almere in Opperdoes
- Dagbesteding

### **Medezeggenschapsstructuur medewerkers**

Omring heeft één ondernemingsraad. De ondernemingsraad overlegt vierwekelijks met de Raad van Bestuur. Het Dagelijks Bestuur van de ondernemingsraad voert tussendoor een agendaoverleg. Vierwekelijks brengt de ondernemingsraad een informatiebulletin uit dat alle medewerkers ontvangen. De ondernemingsraad beschikt binnen Omring over een contactpersonen netwerk om voeling met de achterban te houden. Daarnaast houdt de raad consequent achterbanraadplegingen naar aanleiding van advies- of instemmingsvragen. De afgelopen jaren heeft de ondernemingsraad zich ontwikkeld richting strategische medezeggenschapspartner van de Raad van Bestuur. Bij veel beleidsontwikkelingstrajecten zijn vertegenwoordigers van de ondernemingsraad vroegtijdig betrokken.

In 2020 is de ondernemingsraad gevraagd te adviseren over de volgende onderwerpen:

- Personeelsplan locaties Schuttehof en Schuttehoek (Texel)
- Wijziging aanleunwoningen De Oever
- Heroriëntatie Zorgapplicaties (ONS/Nedap)
- Personele wijzigingen nieuwbouw Sorghvliet
- Businesscases facilitaire processen restauratief diverse locaties
- Afrondend advies Facilitaire Transitie
- Businesscase Omringbreed Linnenbewassing
- Businesscase Omringbreed Huishouding
- Beleid regievoering en zorgverlening in de in- en aanleunwoningen
- Regioplatform NHN
- Thuiswerkregeling (m.b.t. werklocatie)

In 2020 is de ondernemingsraad gevraagd *in te stemmen* met de volgende onderwerpen:

- Bereikbaarheid crisisbeheersing
- Omring Bedrijfskleding

- Social Media Protocol
- Rookbeleid Baken
- Thuiswerkregeling (m.b.t. arbeidsomstandigheden en voorzieningen)

### **Medische vakgroep/BOPZ-artsen/verpleegkundige professionals**

Inspraak en zeggenschap van de medische vakgroep is formeel belegd bij het bestuur van de medische vakgroep bestaande uit de eerste geneeskundige, een aantal specialisten ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist. In 2020 is regelmatig overleg gevoerd met de Raad van Bestuur door het bestuur van de medische vakgroep en separaat ook door de Raad van Bestuur en de Wzd-functionarissen. Inbreng vanuit verpleegkundige professionals is binnen Wonen en Zorg en de Thuiszorg georganiseerd via respectievelijk de overlegstructuren van kwaliteitsverpleegkundigen en wijkverpleegkundigen. Voor 2021 is het voornemen dit door te ontwikkelen naar een Multidisciplinaire Adviesraad (MAR), onder meer ook met kwaliteitsbehandelaren.

In het overleg met de medische vakgroep zijn in 2020 de volgende onderwerpen besproken:

- Voortgang optimalisatie behandeldienst
- Fusie met Vrijwaard
- Invoering van het behandeldossier Ysis
- Voedingsbeleid
- Beleid palliatieve zorg
- Wet zorg en dwang
- Nieuwe structuur GRZ
- Overname locaties zonder behandeling van huisartsen
- Coronacrisis
- Taakherschikking SO/VS
- Voorschrijfbeleid diabetesverpleegkundige
- Voorkomen en afhandelen klachten
- Kwaliteitsindicatoren
- Kaderbrief 2021

# Bedrijfsvoering en risico- management

## **Inleiding: ontwikkelingen gedurende het boekjaar**

In maart 2020 werden wij, net als de rest van Nederland en de wereld, geconfronteerd met de coronapandemie. Dit heeft direct geleid tot een aantal aanpassingen die wij kort daarvoor nog niet voor mogelijk hadden gehouden. Nederland ging in lockdown. Beeldbellen werd de normaalste zaak van de wereld, evenals zorg op afstand, werken op afstand, vergaderen op afstand, mondkapjes en andere persoonlijke beschermingsmiddelen, desinfecteren, je handen stuk wassen, enzovoort. Daarbij was er in het begin ook nog sprake van schaarste van de benodigde middelen. Ook op cliënten en medewerkers was de impact groot. Geen bezoek meer in het verpleeghuis. Mensen die aan onze zorgen waren toevertrouwd overleden aan COVID-19 terwijl nauwelijks bezoek mogelijk was en de zorg onder druk stond.

Het ziekteverzuim steeg, zorg moest tijdelijk worden afgeschaald, er was sprake van leegstand. Een crisisteam werd ingesteld en zowel intern als extern werd frequent overlegd om zo goed mogelijk op alle ontwikkelingen in te spelen. Tegelijkertijd kon een aantal zaken uit ons jaarplan en begroting 2020 geen of onvoldoende doorgang vinden. Dit betrof onder meer het leiderschapsprogramma Expeditie Omring dat in andere vorm en vertraagd doorgang vond. Ook onderhoudsprojecten moesten worden uitgesteld.

COVID-19 had zowel voor de opbrengsten als voor de kosten grote gevolgen. Gelukkig hebben de financiers van de zorg compensatieregelingen ontwikkeld waarmee de financiële gevolgen zijn beperkt. Wij geven daarop een toelichting in de paragraaf Bedrijfsvoering/financiën.

### **Bedrijfsvoering/financiën**

Zoals vermeld in de paragraaf over de ontwikkelingen gedurende het boekjaar, heeft COVID-19 een grote invloed gehad op de

ontwikkelingen binnen onze organisatie.

De opbrengsten uit hoofde van geleverde zorgprestaties namen af, terwijl tegelijkertijd sprake was van meerkosten als gevolg van onder meer aanschaf persoonlijke beschermingsmiddelen, hulpmiddelen voor zuurstoftoediening, extra zorgkosten inzake COVID-19 en schoonmaakkosten. Voor de gedeerde opbrengsten en de extra kosten hebben de financiers compensatieregelingen ontwikkeld waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven en het resultaat nagenoeg op het niveau van de begroting is gebleven. Hierdoor is, per saldo, geen sprake van significante invloed op het vermogen ultimo boekjaar en het resultaat over het boekjaar en op de relevante financiële ratio's. Voor een specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

## **Financiële informatie 2020 (bedrijfsvoering/financiën)**

In 2020 heeft Omring een positief resultaat behaald van € 2,6 miljoen. Het voor incidentele posten gecorrigeerde resultaat 2020 komt uit op € 5,3 miljoen. Daarmee hebben we een genormaliseerd rendement gerealiseerd van 2,5%. Afgelopen boekjaar laat zich kenmerken als een turbulent jaar vanwege de COVID-19-crisis en de bestuurlijke fusie met Stichting Vrijwaard en Stichting Hulp Thuis Vrijwaard. De COVID-crisis zorgde voor de nodige omzetbeperkingen, waar gelukkig ook compensatieregelingen voor in het leven geroepen zijn. Per saldo is beperkt sprake van invloed op het vermogen ultimo boekjaar, op het resultaat en op de relevante financiële ratio's. Voor een specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

De operationele resultaten stonden reeds onder druk als gevolg van toenemende zorgzwaarte en

werkdruk en stijgende ICT-kosten. Het verzuim bleef overigens relatief stabiel ondanks de COVID-19-crisis. Het operationele resultaat in 2020 is dan ook lager dan in 2019. De toegekende extra middelen verpleeghuiszorg hebben we zo goed mogelijk besteed aan meer handen aan het bed én aan inspanningen om de werkdruk te verminderen. Dit om aan de vereisten van kwalitatief goede zorg te kunnen voldoen. In 2020 is vanuit de CAO een salarisverhogingen van 3,5% verwerkt.

De omzet is hoger dan in 2019. De omzetverhoging danken we aan de toenemende vraag van cliënten naar en keuze voor de zorg van Omring én aan de omzet van onze fusiepartner Stichting Vrijwaard (omzet van het 4e kwartaal is meegeteld). Daarnaast is de impuls van de eerder genoemde kwaliteitsgelden in het tarief zichtbaar. De zorgverzekeraars herkennen en erkennen Omring als een kwalitatief goede zorgaanbieder die kostenbewust te werk gaat. Ook speelt tariefindexering een rol.

Het positieve resultaat in 2020 heeft vanwege een balanstoenname (onder andere vanwege vorderingen COVID-compensatiemiddelen, de zorgbonus, toename reservering vakantiedagen) niet geleid tot een sterkere vermogenspositie. Het eigen vermogen als percentage van het totale vermogen is 45% ultimo 2020, tegen 46,2% eind 2019. Het eigen vermogen als percentage van de totale bedrijfsopbrengsten bedraagt 30,2% eind 2020 tegen 30,6% over 2019 (de daling is een gevolg van de gerealiseerde omzetstijging). De liquiditeitsratio (current ratio) bedraagt 1,9 (in 2019 bedroeg deze 2,1).

Liquiditeit, solvabiliteit en resultaat blijven belangrijke variabelen waarop we ook in 2020 hebben gestuurd. De ontwikkeling van deze variabelen laat dus een lichte daling zien als gevolg van bovengenoemde factoren. Het eigen vermogen

als percentage van de omzet (weerstandsvermogen) is licht gedaald, ondanks het gerealiseerde positieve resultaat. Dit wordt verklaard doordat de omzet relatief harder is gestegen dan het eigen vermogen. De meerjarenliquiditeitsprognose laat met de huidige vooruitzichten een toekomstbestendig beeld zien.

De financiële ruimte die ontstaat door extra verpleeghuismiddelen ter beschikking te stellen, verschaft ons de noodzakelijke ruimte in de exploitatie om de uitdagingen van het vinden en behouden van meer zorgpersoneel en het realiseren van de gewenste kwaliteitsontwikkeling aan te kunnen.

Omring scoort in de stresstest op 5 van de 6 indicatoren boven de norm (6 van de 6 in 2019). Door de ontwikkelingen in 2020 blijft de rentabiliteitsratio onder de 1,5%. De stresstest is een selectie van KPI's (kritieke prestatie-indicatoren) door een accountant, die een indruk geeft van de financiële huishouding.

### *Voornaamste risico's en onzekerheden in het afgelopen jaar*

Het risicomanagement maakt onderdeel uit van de planning- en controlcyclus en heeft een verband met de A3-jaarplansystematiek. Doorgaans vindt, parallel aan het opstellen van de kaderbrief en concern-A3, herijking van de belangrijkste risico's op strategisch niveau voor Omring plaats. Vanwege corona heeft deze herijking niet expliciet plaatsgevonden. Voorgaande neemt niet weg dat we van mening zijn dat de eerdere inventarisatie in belangrijke mate de lading dekt.



## Risico's en beheersmaatregelen

Categorie	Risico's op hoofdlijnen	Beheersmaatregelen
Personeel	We hebben te maken met een toenemende arbeidsmarktproblematiek. Het is lastig om nieuwe mensen te binden aan Omring, met name niveau 3 en 4. Daarnaast is er een ongewenste uitstroom van personeel. We lopen risico's rond het vinden van goed gekwalificeerd personeel en het daardoor niet goed kunnen inspelen op het leveren van goede en passende zorg.	Inzetten op duurzaam werkgeverschap: maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van de medewerkers in de zorg. Daarnaast inzetten op slimmer werken: het ontzorgen en efficiënt faciliteren van onze zorgmedewerkers (zie ook processen en middelen).
Adaptief vermogen en impact op kwaliteit	Zijn wij als Omring in staat proactief in te spelen op de (toekomstige) behoeftes van onze klant en zijn onze zorg en systemen voldoende klant-ingericht, zodat we zorg leveren met voldoende kwaliteit, passend bij de wens en verwachting van onze klant op de juiste plek? Intern is de afstemming op verschillende niveaus, vanuit een duidelijke integrale visie en strategie nog op onvoldoende niveau. Daarnaast moeten we ons voorbereiden op de impact van schaarste op de arbeidsmarkt op de kwaliteit van zorg.	Het ontwikkelen van een gedegen visie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie. Daarnaast het benutten van systemen om beter klant-ingericht te kunnen werken (o.a. Salesforce) vanuit een duidelijk veranderverhaal. Met de juiste informatie via o.a. BI-tool. Aandacht voor verandervermogen (bereidheid is er wel), executiekracht, focus en samenhang. Daarnaast specifieke aandacht voor aanpassing aan schaarste op de arbeidsmarkt (zie risico personeel)
Samenwerken	De toenemende druk op ketensamenwerking en passende stakeholderstrategie vergt aandacht. Omring heeft zich als verbinder in de regio gepositioneerd waarbij sprake is van onduidelijkheid over de mate van regionalisering, stelselherziening en contractering. Impact en synergie zijn nog onzeker. Daarnaast staat de interne samenwerking tussen de staf en lijn onder druk en lijken er schotten te ontstaan tussen de afdelingen.	Gewenste ketensturing op basis van de klantwens: ontwikkelen van een stakeholderstrategie (in de keten en met financiers) met een duidelijke positionering van Omring. Op basis van de ambitie excellent te organiseren, ontwikkelen we een uniforme aanpak voor projecten, een organisatievorm voor samenwerken en streven we naar meer samenhang tussen de (jaar)plannen.
Processen en middelen en compliance	Ondanks de ondernomen stappen voor ICT als 'water uit de kraan', blijven er risico's rond het bieden van de juiste processen en middelen voor medewerkers. De continuïteit van een passend zorgapplicatielandschap staat op de rol met als focus een gebruiksvriendelijke digitale werkomgeving. Het risico rond veilig omgaan met gegevens (compliance) blijft.	Invoering HZAL en het slimmer zorgen en werken is binnen Omring een speerpunt, ondersteund door het ontwikkelen van een cultuur van continue verbeteren (SENS). De herinrichting van het zorgapplicatielandschap is in voorbereiding. Veilig omgaan met gegevens is en blijft een speerpunt, met regie van de functionaris gegevensbescherming.
Financiering en Vastgoed	De eisen rond financiering en de verantwoording richting externen zijn veranderlijk. Er blijven risico's met betrekking tot (systeem)wijzigingen in financiering en regelgeving. Rond vastgoed lopen we risico's vanwege stijgende kosten bouwsector en niet volledige vergoeding.	Risico's in financiering en verantwoording zijn onderwerp van gesprek in o.a. de treasury commissie en verkoopteams (zie ook risicomatrices), waar gewenst invloed op bekostigingsmodel met ketenpartners, zoals Actiz. Middels strategisch vastgoedkader proactief anticiperen op ontwikkelingen.

Voor al deze risico's zijn inschattingen gemaakt over de mogelijke impact en de kans waarop ze zich kunnen voordoen. Indien noodzakelijk nemen we maatregelen of hebben we deze genomen. Vertaling van deze hoofdrisico's komt terug in de A3-jaarplannen en onderdelen van de planning- en controlcyclus. Daarnaast zijn de risico's onderwerp van gesprek op de diverse niveaus.

#### **Omzet- en tariefdruk**

De impact van corona is zichtbaar op de omzet van Omring. Met name de opbrengst GRZ (geriatrie revalidatiezorg) en ELV (eerstelijnsverblijf) zijn hierdoor relatief hard geraakt. Omring heeft een COVID-unit, waardoor de afdeling binnen het Dijklander Ziekenhuis Cohort verpleging levert. De impact van de tweede golf is voelbaar en raakt de opbrengst van de WLZ relatief harder dan de eerste golf. Op basis van toezeggingen verwacht Omring overigens wel dat er in belangrijke mate compensatie van doorlopende kosten plaatsvindt vanwege het wegvallen van een deel van de omzet evenals een vergoeding voor meerkosten (met name in verband met persoonlijke beschermingsmiddelen). Voor 2021 wordt ook op basis van landelijk beleid, zij het in beperktere mate, compensatie verwacht. Overall is zichtbaar dat de opbrengsten inclusief de verwachte compensatie binnen de vastgestelde productiebudgetplafonds vallen voor zover deze zijn afgesproken.

Groei in de opbrengst is met name zichtbaar binnen het volledige pakket thuis wat meer en meer in de thuissituatie wordt geleverd, waardoor mensen met een zorgvraag langer in de eigen omgeving kunnen verblijven. Tevens was 2020 in de thuiszorg het tweede jaar van de alliantie met VGZ waarbij op basis van maandfinanciering wijkverpleging wordt geleverd in plaats van op basis van uren x tarief. Het gezamenlijke doel is aan meer cliënten zorg te kunnen leveren tegen een uiteindelijk eenzelfde totale financiering.

Een andere ontwikkeling is aanwezig bij de WMO waar met de WF7 arrangementsafspraken zijn gemaakt. Dit houdt in dat er financiering op basis van een zorgtraject plaatsvindt en niet meer op basis van dagdelen en dergelijke.

Binnen de verpleeghuiszorg is het kwaliteitskader met de hieraan verbonden kwaliteitsmiddelen nog steeds relevant. Ook in 2020 zijn extra middelen ontvangen om de kwaliteit te vergroten. Een deel van deze middelen is geoordeeld om doorlopende kosten door lagere opbrengst vanwege corona binnen de WLZ te compenseren. 2021 is het laatste jaar van de kwaliteitsmiddelen. In 2022 worden deze middelen integraal onderdeel van het tarief. In 2020 is de integrale vergelijking tussen organisaties van de Nederlandse Zorgautoriteit afgerond in opdracht van het ministerie. De wens was om de uitkomsten input te laten zijn voor toekomstige adequate tarieven op basis van best practices. Aangezien er te veel open einden en vraagtekens zijn – onder andere op het gebied van best practices als het gaat om kwaliteit – wordt invoering van de uitkomsten vooralsnog uitgesteld. Het is echter voorstelbaar dat het onderzoek gaat leiden tot onvoldoende dekkende tarieven. Het risico is dat dat gemiddelde kostprijzen kunnen gaan gelden als maximumtarieven, hetgeen kan leiden tot een negatieve spiraal in de tarieven.

#### **Contractinnovatie**

Binnen de thuiszorg is een alliantie afgesproken met VGZ als het gaat om wijkverpleging. Op basis van een integraal maandtarief wordt Omring gefinancierd en wordt zorg geleverd. Jaarlijks wordt dit tarief naar beneden aangepast. De afspraak is gemaakt om te streven naar daling van de gemiddelde zorgduur per cliënt (per maand) om te kunnen blijven voldoen aan de toenemende vraag van zorg, met gelijkblijvend of marginaal stijgende personele groei. Er zijn andere contractinnovaties zoals de GRZ plus, maar ook contractafspraken op

basis van invulling van bijvoorbeeld een regiofunctie voor het optimaal routeren van de (sub)acute zorgvraag. Omring heeft in 2020 een afspraak gemaakt om invulling te geven aan de betaling van deze regiobrede triage waarvoor sinds 2018 een betaaltitel is ontwikkeld. Voor 2021 wordt met name de verbreding van de alliantie richting de WLZ een belangrijk element. De voorbereidingen hierop zijn in volle gang.

Bij contractinnovatie gaat het zijdelings ook om ontwikkeling op het gebied van marketing. De klantreis is de basis. Omring wil in gaan zetten op arrangementen voor verschillende klantgroepen. Toekomstige cliënten zo optimaal mogelijk ondersteunen voordat deze in zorg komen is hierbij een belangrijk doel (preventie). De klanten kunnen ook zelf in bepaalde mate bepalen welke aanvullende diensten afgenomen worden. Denk hierbij aan personenalarmering, maar met uiteindelijk ook de mogelijkheid om op basis van behoefte extra zorg in te kunnen kopen die buiten de standaardfinanciering valt.

### **Terugdringen administratieve lastendruk niet eenvoudig**

Het terugdringen van administratieve lasten is complex. De veranderingen binnen verschillende domeinen zijn groot en elk domein heeft zijn eigen wensen en eisen. De verantwoordings-eisen nemen toe. Daarnaast lijkt ook een verdere toename van materiële controle vanuit bijvoorbeeld de zorgverzekeraars zichtbaar. In de basis leidt deze wetenschap tot een toenemende wens van strakkere interne beheersing. Omring maakt zelf de beweging naar meer risicogerichte controle en heeft de wens om meer systeemgerichte controle te laten plaatsvinden. Het doel hiervan is het beperken van de toenemende lastendruk zonder de risico's te vergroten. Corona speelt in de toename van de lastendruk voor 2020 mee. De opzet en afwikkeling van de opgezette compensatieregelingen vraagt

veel van een zorgorganisatie, zeker wanneer die zorgorganisatie opereert binnen alle zorgvormen en domeinen en er onderlinge elkaar beïnvloedende verbanden tussen financieringsstromen aanwezig zijn.

Op basis van de afstemming omtrent de coronacompensatie lijkt een vorm van horizontaal toezicht een stip op de horizon die vooralsnog verder weg ligt dan mogelijk wenselijk. Het is en blijft laveren tussen de mate van interne beheersing en risico's die acceptabel geacht worden. In dit licht is in 2021 het begrip 'risk appetite' (risicobereidheid) geïntroduceerd. Bewust vaststellen waar je als organisatie in meer of mindere mate risico wil lopen en waar niet.

### **Risicoparagraaf COVID-19**

De impact van COVID-19 in 2020 op de organisatie is groot zoals ook is toegelicht in de paragraaf over ontwikkelingen in het boekjaar. Ook in 2021 zal COVID-19, in ieder geval tot aan de zomermaanden, een forse impact hebben op medewerkers en bedrijfsvoering en zullen de cliënten en bewoners deze impact ervaren. Inmiddels is het grootste deel van de medewerkers en bewoners gevaccineerd waardoor de risico's aanzienlijk zijn verminderd en we de komende tijd weer naar een normalere situatie kunnen groeien.

Wel is sprake van achterstallig "onderhoud" bij onder meer het opleiden van medewerkers, maar ook de sociale contacten tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers, bewoners en hun verwanten. Hieraan zal de komende tijd extra aandacht worden besteed.

Vanuit financieel perspectief is de impact in 2020 beperkt door de verschillende compensatieregelingen. Deze regelingen zijn voor 2021 grotendeels verlengd zodat ook in 2021, per saldo, geen grote financiële impact van COVID-19 wordt verwacht.

Ten aanzien van de compensatieregelingen is sprake van een unieke situatie waarmee nog geen ervaring is. Bovendien zijn de regelingen grotendeels achteraf opgesteld en kon de registratie hierop niet vooraf worden afgestemd. Met die redenen kan dus ook niet altijd een harde onderbouwing worden gegeven. Hierdoor bestaat het risico dat er bij de eindafrekening discussie ontstaat over een deel van de verantwoorde compensatiebedragen. Deze onzekerheid is in de jaarrekening toegelicht bij de post “onzekerheden opbrengstverantwoording”.

#### **Personeel**

Eerder is beschreven dat er veel inspanningen zijn gedaan m.b.t. recruitment, opleiden en vitaliteit van medewerkers. Het risico op een personeelstekort ten gevolge van arbeidsmarktproblematiek blijft, zeker voor de langere termijn, aanwezig. Het is lastig om nieuwe mensen te vinden voor Omring, met name niveau 3 en 4. Daarnaast is er een ongewenste uitstroom van personeel. We lopen risico's rond het vinden van goed gekwalificeerd personeel en het daardoor niet goed kunnen inspelen op het leveren van goede en passende zorg. Daarnaast zetten we in op slimmer werken door het ontzorgen en efficiënt faciliteren van onze zorgmedewerkers. Met arbeidsmarktcampagnes en extra opleidingsinspanningen en door ons meer te richten op leerlingen en zij-instromers pakken we dit aan. We vertalen uitkomsten van uitstroomonderzoek naar gerichte acties en zetten in op duurzaam werkgeverschap door maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van de medewerkers in de zorg.

#### **Vastgoed**

In het vastgoedbeleid blijft het risico op teruglopende inkomsten voor de dekking van kapitaallasten aanwezig door het mogelijk verder doorvoeren van scheiden van wonen en zorg en de tariefdruk op de normatieve huisvestingscomponent (NHC). In de businesscases voor nieuwbouw rekenen

we met scenario's waarin de NHC-vergoeding op korte termijn (5 jaar) vervangen wordt door huurinkomsten. In 2020 zijn we gestart met actualisatie van de terugverdien capaciteit van de hele vastgoedportefeuille. Naast het basisscenario waarin de NHC blijft voortbestaan, rekenen we nu ook het scenario uit waarbij over 5 jaar alle appartementen verhuurd worden. Hierbij wordt rekening gehouden met onder meer marktwaardes van het vastgoed, de betaalbaarheid voor de bewoners en de restwaarde aan het einde van de exploitatietermijn. Zo ontstaat meer inzicht in de impact van de vastgoedrisico's op de Omringorganisatie. De aanspraak op een volledig ingericht appartement of kamer met (veiligheids) voorzieningen wordt vertaald naar arrangementen met privé- en gemeenschappelijke ruimtes met aangebrachte voorzieningen en diensten.

Bij nieuwe ontwikkelingen is gedegen marktonderzoek altijd leidend. Hiermee worden leegstandsrisico's beperkt. Bovendien hanteren we nu voor de nieuwbouwtrajecten een concept van volwaardige appartementen voor bewoners met een intensieve ondersteuningsvraag. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de visie van positieve gezondheid. Het hebben van een eigen woning met voldoende privacy met daarnaast ruime vertredingsmogelijkheden voor (toevallige) ontmoeting draagt bij aan het algehele welbevinden. Courant vastgoed met verhoudingsgewijs veel verhuurbare oppervlakte in de eigen woning is bovendien beter verhuurbaar tegen hogere huuropbrengsten.

Omring ontwikkelt haar nieuwbouw waar dit voordelen met zich meebrengt in samenwerking met partners/woningcorporaties. Hiermee blijft in de eigendomsverhoudingen een mix van (langlopende) huur en eigendom bestaan. Bij de (her)ontwikkelingen staan gerenommeerde adviseurs op het gebied van projectmanagement, bouwfysica

en duurzaamheid, constructies, omgevingsrecht, kosten etc. de afdeling vastgoed bij. We houden hiermee onder andere grip op de oplopende kosten voor het vastgoed door toenemende in- en externe kwaliteitseisen.

## ICT

Gezien het essentiële belang van de informatievoorziening voor de bedrijfsvoering van Omring, vormt de beheersing van de risico's die deze informatievoorziening in gevaar brengen een steeds belangrijker aandachtsveld voor het (ICT-) management. In het afgelopen jaar is dan ook een groot aantal activiteiten uitgevoerd gericht op het identificeren en reduceren van de ICT-risico's. Deze worden hieronder per risicogebied beschreven.

- *Informatiebeveiliging en privacy*

Er is veel werk verricht met het (verder) inrichten van de maatregelen, processen en systemen die vereist zijn om te voldoen aan de privacywetgeving (AVG) en aan het Omring-informatiebeveiligingsbeleid. Dit gaat uit van de NEN7510-norm voor informatiebeveiliging in de zorg. Er is beleid ontwikkeld en vastgesteld voor logische toegangsbeveiliging, veilig gebruik van e-mail en veilig gebruik van Microsoft Teams. Op basis hiervan is het autorisatie- en wachtwoordbeheer voor de meest kritische applicaties ingericht. Er is ook een centrale inlogvoorziening gerealiseerd die Single Sign On en 2 Factor Authenticatie (2FA) ondersteunt. Hierop zijn inmiddels meerdere applicaties aangesloten. Aan alle medewerkers zijn de authenticatiemiddelen voor 2FA verstrekt. Voor het veilig uitwisselen van e-mailberichten met externe partijen en cliënten is een nieuwe voorziening geïmplementeerd in de vorm van de dienst Zivver. Deze voldoet aan de nieuwe norm NTA7516 voor veilig e-mailen. Bedrijfsbrede uitrol van 2FA en Zivver moesten in verband met de coronacrisis worden uitgesteld tot het komende

jaar. Alle locaties zijn voorzien van een nieuwe firewall. Tenslotte is er een contract afgesloten met een dienstverlener voor het inrichten van een zogenoemd Security Operations Center (SOC-dienst). De bereikte resultaten zijn ook onderkend in de door BDO uitgevoerde jaarlijkse audit.

- *Beschikbaarheid en continuïteit van ICT-voorzieningen*

Met de afronding van fase 1 en de uitvoering van fase 2 van het programma H.A.R.T zijn de migraties van de ICT-hosting, het beheer van de lokale netwerken en de werkplekdienstverlening naar een professionele ICT-dienstverlener en centrale datacenters voltooid. Elke locatie is daarnaast voorzien van redundante netwerkaansluitingen en de telefonie-omgeving is verbeterd. Daarmee zijn de (hoge) risico's met betrekking tot de beschikbaarheid van de ICT-basisvoorzieningen gemitigeerd. De 3e fase van H.A.R.T. zal zich vooral richten op de technische implementatie van de informatiebeveiliging en zal eind 2021 zijn voltooid; de laatste puntjes op de 'i'.

- *Vernieuwing en rationalisering van het applicatielandschap*

Omring beschikt vanuit de historie over een groot aantal, deels verouderde, applicaties voor ondersteuning van zorgdiensten, bedrijfsvoering en commercie. De integratie en synergie van deze applicaties is beperkt. Deze beperking gaat gepaard met negatieve consequenties voor de datakwaliteit, de procesondersteuning en de kosten. Met het in gang zetten van het project Heroriëntatie Zorg Applicatielandschap (HZAL) worden meerdere oudere zorgapplicaties vervangen door het nieuwe ECD Nedap ONS en worden nieuwe systeemkoppelingen gerealiseerd. Om richting te geven aan de verdere vernieuwing en rationalisering van het applicatielandschap is een applicatie-doelarchitectuur opgesteld en is het werken onder architectuur opgenomen in de uitvoering van projecten.

- *Project- en portfoliomanagement*  
Het onvoldoende of onjuist voorbereiden, prioriteren en besturen van complexe projecten met hun onderlinge afhankelijkheden, leidt tot risico's met betrekking tot het niet realiseren van de bedrijfsdoelen, het ondoelmatig gebruik van resources en overschrijdingen van budgetten en doorlooptijden. Dit geldt zeker ook, maar niet alleen, voor grote ICT-projecten of projecten met een ICT-component. Er is daarom een proces en werkwijze voor project- en portfoliomanagement ontwikkeld dat Omringbreed zal worden ingevoerd.
- *Kwaliteit van informatie*  
Datakwaliteit omvat de beschikbaarheid, bruikbaarheid, consistentie, integriteit en beveiliging van de gegevens die worden gebruikt bij de operationele bedrijfsvoering zowel als de besturing van Omring. Er is gebleken dat de datakwaliteit binnen Omring niet aan de eisen voldoet en daardoor een risico vormt. De hierboven beschreven vernieuwing en rationalisering van het applicatielandschap zal zeker leiden tot aanzienlijke verbeteringen in de beschikbaarheid en consistentie van data in de bedrijfsapplicaties. Bovendien zullen hierdoor betere brongegevens kunnen worden aangeleverd aan het datawarehouse van Omring ten behoeve van stuur- en verantwoordingsinformatie. Voor de generatie van deze informatie vanuit het datawarehouse is de tool Microsoft Power BI ingericht. Voorwaarde voor de verbetering van datakwaliteit is ook dat er bedrijfsbreed afspraken worden gemaakt en processen worden ingericht met betrekking tot dataregistratie en -gebruik. Hiervoor is een governancestructuur opgesteld die voorziet in proces-, applicatie- en data-eigenaren. In 2021 wordt dit geïmplementeerd en zal een apart project worden opgestart voor de verbetering van datakwaliteit.
- *Personeel*  
Voor de ambities van Omring om door technische innovaties en digitalisering een koplopersrol te vervullen in de vernieuwing van de zorg, is het noodzakelijk om te kunnen beschikken over de benodigde ICT-kennis en -kunde. Deze is veelgevraagd en het aantrekken van de juiste mensen is dus een uitdaging (risico). Door Omring te profileren als innovatieve en toekomstgerichte zorgverlener wordt Omring aantrekkelijker als potentiële werkgever. Het opstellen en uitbrengen van de Meerjarenvisie Digitalisering draagt hier in hoge mate aan bij. Bij de ICT-afdeling zijn meerdere nieuwe medewerkers aangetrokken voor de functie van informatiemanager. Uit het feit dat deze direct konden worden ingezet bij diverse lopende en nieuwe trajecten binnen Omring blijkt dat dit in een grote behoefte voorziet.

# Bestuur en toezicht

## Raad van Bestuur

Omring kent een structuur met een tweehoofdige Raad van Bestuur die bestaat uit mevr. drs. A.J.J. Buwalda (voorzitter) en dhr. drs. E.F. Kraanen. Vanaf mei 2018 is de heer Roorda, lid Raad van Bestuur, wegens ziekte uitgevallen en in 2020 heeft dit geleid tot een beëindiging van de arbeidsrelatie. Binnen de Raad van Bestuur is een portefeuillevdeling vastgesteld. Doel van de portefeuillevdeling is het komen tot een evenwichtige verdeling van taken en aandachtsgebieden, aansluitend bij de kwaliteiten binnen de Raad van Bestuur. Bovendien structureert de verdeling (een deel van) de interne en externe communicatie. De Raad van Toezicht heeft de portefeuillevdeling goedgekeurd.

### Nevenfuncties Raad van Bestuur

*A.J.J. Buwalda:*

Lid Raad van Toezicht Jeugdformaat  
Voorzitter Raad van Toezicht Vilans

*E.F. Kraanen:*

Eigenaar De Daadschappij  
Voorzitter Coöperatie WeHelpen  
Bestuurslid Deltaplan Dementie  
Voorzitter Koplopersgroep de Zorgzame Stad  
Lid van de Adviesraad "Duurzaamheid in zorg en welzijn" van MVO Nederland

### Beloningsbeleid en accreditatie Raad van Bestuur

Over 2020 is Omring, conform de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp, ingedeeld in klasse V, uitgaande van 12 punten en een omzet van meer dan € 150 miljoen. De individuele verantwoording inzake de Wet normering topinkomens is opgenomen in de jaarrekening 2020.

Mevrouw Buwalda is vanaf juni 2016 de accreditatie toegekend als zorgbestuurder. Dit is opgenomen

in het kwaliteitsregister voor een periode van vijf jaar. In 2021 start het traject voor heraccreditatie en de heer Kraanen zal in 2021 zijn eerste accreditatietraject starten.

## Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft conform haar statutaire en wettelijke taak toezicht gehouden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken bij Omring en de daaraan verbonden ondernemingen. Daarnaast fungeert de Raad van Toezicht als klankbord voor de Raad van Bestuur en vervult hij de werkgeversrol richting de Raad van Bestuur. De werkwijze van de Raad van Toezicht is omschreven in het reglement Raad van Toezicht. Hierin is opgenomen dat de raad werkt met een drietal commissies: de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de commissie Kwaliteit en Veiligheid. Deze commissies hebben separate reglementen. De commissies adviseren de raad over onderwerpen binnen hun taakgebied en bereiden de besluitvorming van de raad voor.

Het kader voor bestuur en toezicht wordt gevormd door:

- Zorgbrede Governancecode;
- Statuten;
- Reglement Raad van Toezicht;
- Reglement Raad van Bestuur;
- Reglementen commissies;
- Treasury-statuut;
- Regeling melding vermoeden van een misstand (klokkenluidersregeling).

### Naleving Zorgbrede Governancecode

De statuten van Stichting Omring zijn in lijn met de bepalingen uit de Zorgbrede Governancecode die vanaf januari 2017 in werking is getreden. Tevens zijn de reglementen Raad van Toezicht en Raad

van Bestuur hierop aangepast en goedgekeurd door de Raad van Toezicht. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg. Vanuit deze basis geeft de code richting aan het inrichten van goed bestuur en het toezicht daarop. De toegenomen complexiteit van het zorglandschap en de relevante maatschappelijke positie van Omring voor cliënten, hun verwanten, medewerkers en burgers stelt steeds hogere eisen aan bestuur en toezicht. Het naleven van de Zorgbrede Governancecode gaat verder dan voldoen aan strikte eisen en bepalingen; het geeft richting aan de wijze waarop bestuur en toezicht functioneren.

Reflectie op dat functioneren en de samenwerking tussen bestuur en toezicht komen tot uiting in de dialoog over het functioneren van de organisatie in relatie tot de omgeving waarin zij werkt. Daarbij is het betekenis geven aan de maatschappelijke opdracht leidend om samen met zorg bij te dragen aan de kwaliteit van leven. Het bieden van goede kwaliteit met ruimte en inbreng voor zowel professionals als cliënten, vormt het bestaansrecht van Omring. Tegelijkertijd is het van belang oog te houden voor relevante maatschappelijke ontwikkelingen en wat deze ontwikkelingen vragen in termen van richting geven en besturing.

Vanuit een solide strategische oriëntatie heeft Omring gekozen voor een duidelijk profiel als verbindende en vernieuwende aanbieder van complexe zorg en behandeling aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken. De uitwerking hiervan in de praktijk en de randvoorwaarden die nodig zijn om deze ambitie te realiseren, hebben een belangrijk deel van de agenda bepaald voor de Raad van Toezicht. Hierbij past een open, lerende en kritische dialoog. Dit stelt eisen aan de kwaliteit van de relatie tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht en vergt een goede informatievoorziening en een betrokkenheid, die zich niet beperkt tot

alleen het gesprek tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Ook in 2020 heeft de Raad van Toezicht, deels via de commissies, zich op diverse thema's dieper georiënteerd met inhoudsdeskundigen uit de organisatie.

#### **Informatievoorziening**

Adequate informatievoorziening is een belangrijke basis om goed toezicht te houden. We hebben de reguliere informatievoorziening gestructureerd rond de vergaderingen van de Raad van Toezicht en de commissies. Periodiek ontvangt de Raad van Toezicht de beschikbare managementrapportages met informatie over de financiële bedrijfsvoering, personele ontwikkelingen en kwaliteit van zorg. Ook krijgt de raad een overzicht van actuele ontwikkelingen binnen Omring, inclusief mediaberichten. In dit overzicht ligt het accent meer op actuele beleidsontwikkelingen. Tussentijds brengen we de Raad van Toezicht met nieuwsflitsen op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

De Raad van Toezicht ontvangt volgens de agenda informatie om specifieke onderwerpen te kunnen voorbereiden. Deze is waar nodig afgestemd op een specifieke informatievraag vanuit de Raad van Toezicht. De informatiepositie van de Raad van Toezicht is een doorlopend punt van aandacht. Als aanvullende informatie noodzakelijk is, acteren we hierop. Vooral rond corona en de fusie met Vrijwaard is dit aan de orde geweest en hebben we de Raad van Toezicht uitgebreider en frequenter geïnformeerd over de impact en risico's.

#### **Vergaderingen Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht kwam in 2020 zes keer in een reguliere vergadering bijeen. De reguliere vergaderingen startten met een korte voorbereidende bijeenkomst en bij de aansluitende vergaderingen was de Raad van Bestuur aanwezig. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft periodiek overleg met de Raad van Bestuur gevoerd



en regelmatig telefonisch of per e-mail contact gehad met leden van de Raad van Bestuur. In 2020 is geen sprake geweest van afwezigheid bij reguliere en commissievergaderingen.

#### **Behandelde onderwerpen Raad van Toezicht 2020**

- *Jaarrekening 2019 en begroting 2021*  
Conform de statuten heeft de Raad van Toezicht het jaardocument en de jaarrekening 2019 onderzocht en uitvoerig besproken in aanwezigheid van de externe accountant BDO. De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de goedkeurende verklaring van BDO bij de jaarstukken. Op basis hiervan is goedkeuring verleend aan het besluit de jaarstukken 2019 vast te stellen en is decharge verleend aan de Raad van Bestuur over het gevoerde beleid en beheer in 2019. Eind 2020 heeft de Raad van Toezicht het besluit tot vaststelling van de begroting 2021 goedgekeurd.
- *Corona*  
Gedurende het jaar is de Raad van Toezicht nauw betrokken bij de impact van de coronapandemie. De raad als geheel en in het bijzonder de commissie Kwaliteit en Veiligheid hebben goed kennis kunnen nemen van de gevolgen van de corona-uitbraken bij Omring en hoe dit geweest is voor betrokken medewerkers en cliënten. De raad heeft zich onder de indruk getoond van de slagvaardigheid die aan de dag is gelegd om deze crisis te overwinnen. De communicatie via wekelijkse nieuwsbrieven stelde de raad in de gelegenheid dit goed te volgen en nabij te zijn als dat nodig was.
- *Bestuurlijke fusie met Vrijwaard*  
In augustus 2020 heeft de ACM een vergunning onder voorwaarden afgegeven voor de bestuurlijke fusie met de stichtingen Vrijwaard en Hulp Thuis Vrijwaard. De ACM heeft gesteld dat om de fusie te kunnen voltrekken drie locaties van Vrijwaard moeten worden afgestoten, dat proces loopt nog. De bestuurlijke fusie is per 1 oktober 2020 ingegaan met goedkeuring van de Raad van Toezicht die intensief bij dit proces betrokken is en ook blijft als het gaat om het volgen van het herstelplan en het voldoen aan de voorwaarden van de ACM. Het is een lang en soms ingewikkeld proces geweest waarbij de maatschappelijke opgave bij te dragen aan de continuïteit van zorg en werkgelegenheid bij Vrijwaard in het bijzonder en in de regio Den Helder in het algemeen voorop heeft gestaan.
- *ICT-ontwikkelingen*  
In 2020 heeft het ICT-dossier veel aandacht gekregen. De eerdere migratie naar een nieuwe ICT-omgeving bleek in 2018 onvoldoende te leiden tot een optimale situatie. Hierop heeft de Raad van Bestuur ingegrepen en op basis van een gedegen analyse door een extern adviseur heeft het bestuur in goed overleg met de Raad van Toezicht besloten tot een verscherpte aanpak die moest leiden naar een stabiele ICT-omgeving in 2019. Deze fase is begin 2020 afgesloten waarbij de Raad van Toezicht het ICT-dossier intensief heeft gevolgd, primair via de auditcommissie en in aanwezigheid van de interne sleutelfunctionarissen. Na het stabiliseren van de digitale werkomgeving is in 2020 een heroriëntatie gestart op het applicatielandschap binnen Omring dat onder meer geresulteerd heeft in een keuze voor een nieuwe applicatie voor het cliëntendossier dat in 2021 zal worden ingevoerd. Ook is de meerjarenvisie digitalisering besproken in de Raad van Toezicht. Deze visie geeft richting aan de verdere stappen die gezet worden bij de inzet en de adoptie van digitale toepassingen in de zorg. In dit kader zijn ook de ontwikkelingen rond het regioplatform in de Raad van Toezicht besproken. Hierin werkt Omring samen met De Zorgcirkel en de regionale ziekenhuizen. Met

deze partijen loopt een verkenning naar het toekomstbestendig faciliteren van ketenzorg voor kwetsbare ouderen, onder meer door samenwerking op het gebied van triage, transfer, overdracht van gegevens en ICT-infrastructuur.

- *Verzuim, vitaliteit en arbeidsmarkt*  
De ontwikkelingen op P&O-gebied zijn gedurende het jaar enkele keren besproken, onder meer aan de hand van de reguliere rapportages. In een themabespreking is met de directie en medewerkers van P&O gesproken over de programma's die zijn ingezet op het gebied van recruitment, onboarding, vitaliteit en opleiden. In 2020 is veel gedaan op dit gebied. Het vitaliteitsbeleid en een aangescherpte verzuimaanpak hebben ook significante resultaten opgeleverd. Recruitment is verder geprofessionaliseerd en blijft aandacht vragen als het gaat om het vermijden van ongewenste uitstroom. Via de commissie Kwaliteit en Veiligheid zal personeelsbeleid en werkgeverschap ook intensiever aandacht krijgen gezien het strategisch belang van dit dossier.
- *Samenwerking met De Zorgcirkel*  
Omring werkt op het gebied van geriatrische revalidatiezorg onder de naam GRZPLUS al langer samen met De Zorgcirkel. De samenwerking is gericht op het kwalitatief verder ontwikkelen van deze zorg in Noord-Holland Noord. Hierbij is ook samenwerking gezocht met Heliomare, die medisch specialistische revalidatie levert. De samenwerkingsovereenkomst met De Zorgcirkel is verlengd en uitgebreid naar andere belangrijke aandachtsgebieden, zoals de ontwikkelingen op het gebied van woonzorgarrangementen en ICT. In het kader van deze samenwerking is na een eerste kennismakingsbijeenkomst een tweede bijeenkomst georganiseerd met een delegatie vanuit de beide Raden van Toezicht. De verschillende samenwerkingsinitiatieven zijn hier

toegelicht en er is een eerste gedachtewisseling geweest over het toenemend belang van toezicht op netwerken en allianties en hoe dit verder vorm te geven. Dit zal in deze vorm een vervolg krijgen in 2021.

- *Vastgoedontwikkelingen*  
De Raad van Toezicht is op de hoogte gehouden van de voortgang van het strategisch huisvestingsplan van Omring met de (her)ontwikkeling van de locaties Gollards, Gezinspaviljoen, Sorghvliet en van nieuwbouwinitiatieven op Texel en in Julianadorp. De raad heeft goedkeuring gegeven aan het besluit de intramurale zorgverlening af te bouwen op de locatie Almere in Opperdoes. Hiervoor wordt in overleg met lokale partijen gezocht naar alternatieve vormen om de zorgverlening te organiseren en (deels) te behouden. Het gebouw is niet meer toekomstbestendig voor mensen met een intensieve zorgvraag.
- *Expeditie Omring 2030*  
De Raad van Toezicht is geïnformeerd over de start van Expeditie Omring 2030. Onder deze titel is in november 2019 een tweejarig leiderschapsprogramma van start gegaan. Onderdeel is de herijking van de strategie, omdat het huidige strategieplan in 2020 afliep. Vanwege corona is de planning van dit traject herzien en ligt het zwaartepunt van de strategieherijking in 2021. Hierin zal ook de ontwikkeling van de regiovisie Noord-Holland-Noord meegenomen worden. In november 2020 is dit traject, met Omring als een van de initiatiefnemers, gestart.

#### **Auditcommissie**

De Auditcommissie is in 2020 viermaal bijeengewees in formele vergadering. De commissie bestaat uit de heren Littooij (voorzitter), Velzel en vanaf september de heer Daams als toetredend lid. Tussentijds heeft de commissie regelmatig

verdiepend of adviserend overleg gehad met de Raad van Bestuur, met name over het fusieproces met Vrijwaard. Naast de reguliere onderwerpen, zoals de managementletter, jaarrekening en begroting heeft de Auditcommissie aandacht besteed aan de voortgang fusie met Vrijwaard, de resultaatontwikkeling in 2020, de financiële meerjarenplanning, risicomanagement, de voortgang van de vastgoedprojecten en de ontwikkelingen op ICT-gebied. Specifieke aandacht is ook besteed aan de impact van corona op de bedrijfsvoering en de compensatiemaatregelen.

#### **Commissie Kwaliteit en Veiligheid**

De commissie Kwaliteit en Veiligheid is in het afgelopen jaar driemaal bijeengewees. Zij heeft zich vooral gericht op de invulling van toezicht op kwaliteit en veiligheid door de commissie zelf en door de Raad van Toezicht als geheel. De commissie Kwaliteit en Veiligheid combineert de vergaderingen met de Raad van Bestuur met een uitgebreid werkbezoek op een Omringlocatie om te spreken met lokale zorgmedewerkers, andere professionals en leden van de lokale cliëntenraad. Deze bijeenkomsten hebben een open karakter: niet alleen wat goed gaat komt aan bod, de leden richten zich ook op de onderwerpen waar zorgen over zijn en hoe daarmee wordt omgegaan.

In 2020 bezocht de commissie de geriatrische revalidatiezorg op de locatie Lindendael, dit werkbezoek stond in het teken van de ontwikkelingen binnen de geriatrische revalidatie met specifieke aandacht voor de onderzoeksagenda en de herstellzorg in de acute keten voor ouderenzorg. Na de uitbraak van corona zijn de werkbezoeken digitaal doorgegaan met een bezoek dat in het teken stond van corona. De commissie heeft gesproken met het crisisteam en medewerkers van twee locaties die in de eerste golf getroffen werden door corona en medewerkers van het coronathuiszorgteam. Het derde werkbezoek was

aan de locatie Hoge Hop en de interventieafdeling Kofschip waar gesproken is over de Wet zorg en dwang en het programma onbegrepen gedrag. De commissie Kwaliteit en Veiligheid bestaat uit mevrouw Wydoodt (voorzitter, tot september 2020) en mevrouw Schuurmans. Vanaf september 2020 is mevrouw Op het Veld toegetreden en heeft mevrouw Schuurmans het voorzitterschap overgenomen.

#### **Remuneratiecommissie**

De Remuneratiecommissie, bestaande uit mevrouw Wydoodt en de heer Littooi (voorzitter) is tweemaal bijeengewees en heeft advies uitgebracht over de bezoldiging van de Raad van Bestuur en de honorering Raad van Toezicht binnen de kaders en richtlijnen van de Wet normering topinkomens. Daarnaast voert de remuneratiecommissie gestructureerd persoonlijke voortgangsgesprekken met de Raad van Bestuur. In 2020 is de afwikkeling van de arbeidsrelatie met de door ziekte langdurig uitgevallen bestuurder gerealiseerd.

#### **Overleg met de accountant**

Overleg met de accountant heeft tweemaal plaatsgevonden. In mei 2020 zijn de jaarstukken 2019 goedgekeurd in de Raad van Toezicht na een toelichting van en bespreking met de accountant. De raad heeft zonder aanwezigheid van de Raad van Bestuur met de accountant gesproken. Uit dit overleg zijn geen bijzondere punten gekomen. In december 2020 is in aanwezigheid van de accountant de managementletter 2020 besproken.

#### **Overleg met belanghebbenden**

De Raad van Toezicht heeft in 2020 in aparte dialoogsessies gesproken met de Centrale Cliëntenraad, de ondernemingsraad en het managementteam. Deze gesprekken zijn gericht op het versterken van de relatie en het delen van inzichten en relevante thema's.

## Samenstelling, benoemingen en rooster van aftreden

Naam + installatiedatum	2021	2022	2023	2024	Periode
Mevr. A. Op het Veld (18-09-2020)				X	1e periode
Dhr. J. Daams (18-09-2020)				X	1e periode
Dhr. E. Velzel (15-06-2012)	X				2e periode
Mevr. A. Wydoodt (01-11-2014)		X			2e periode
Mevr. M. Schuurmans (01-07-2019)			X		1e periode
Dhr. P. Littooi (01-07-2019)			X		1e periode
Mevr. P. van Klaveren (01-10-2014)		X			2e periode

### Reflectie op eigen functioneren

De Raad van Toezicht van Omring heeft over 2020 een zelfevaluatie uitgevoerd met begeleiding van een extern adviseur. Bij de voorbereiding heeft de raad ook de Raad van Bestuur en bestuurssecretaris betrokken. De Raad van Toezicht heeft de uitkomsten besproken in een plenaire bijeenkomst, waarbij ook de Raad van Bestuur deels aanwezig is geweest. Vanwege de wijzigingen in de samenstelling is in de zelfevaluatie stilgestaan bij de samenwerking als team en de invulling van rollen binnen de raad. Verder is aandacht besteed aan de effectiviteit van de raad, de werkgeversrol en cultuur en de verdieping van adviesrollen op verschillende aandachtsgebieden. Met de Raad van Bestuur zijn afspraken gemaakt over de betrokkenheid van de Raad van Toezicht bij de herijking van de strategie en de ontwikkeling van een nieuwe toezichtvisie. Tot slot zijn voorbereidingen getroffen voor de invulling van de vacature die in 2021 zal ontstaan door het vertrek van de heer Velzel.

### Deskundigheidsbevordering

Binnen de Raad van Toezicht is permanente aandacht voor deskundigheidsbevordering, zowel gericht op actuele kennis van relevante dossiers in de zorgsector als op het verder ontwikkelen van de toezichthoudende rol.

### Samenstelling, benoemingen en rooster van aftreden

In het onderstaande overzicht hebben we de actuele samenstelling van de Raad van Toezicht ultimo 2020 en het rooster van aftreden opgenomen. In de Raad van Toezicht zijn twee vacatures ingevuld met de toetreding per 18 september 2020 van mevrouw A. Op het Veld en de heer J. Daams. Daarnaast is als gevolg van de bestuurlijke fusie met Vrijwaard mevrouw P. van Klaveren toegetreden als lid van de Raad van Toezicht per 9 december 2020. Zij was tot 1 oktober 2020 lid van de Raad van Toezicht bij Vrijwaard.

### Nevenfuncties leden van de Raad van Toezicht Omring in 2019

*Mevrouw dr. A.I.M.C. Wydoodt (1963)*  
Lid Raad van Bestuur ETZ (Elisabeth Tweesteden Ziekenhuis), Tilburg (hoofdfunctie)  
Lid Raad van Toezicht Koninklijke Kentalis  
Voorzitter Raad van Toezicht Omring

*De heer ir. E. Velzel (1963)*  
CEO PGGM NV (hoofdfunctie)  
Lid Raad van Commissarissen Klaverblad Verzekeringen  
Lid Raad van Toezicht Gelre ziekenhuizen  
Lid Raad van Toezicht Omring

*De heer Drs. P. Littooi (1958)*  
Lid Raad van Bestuur/CFO a.i. bij Lentis in Zuidlaren (hoofdfunctie)  
Voorzitter Raad van Toezicht van Hof en Hiem in St Nicolaasga  
Lid Raad van Toezicht van Merem, medische revalidatie in Hilversum

*Mevrouw prof. Dr. M.J. Schuurmans (1965)*  
Directeur Professionals in de Zorg, hoogleraar Verplegingswetenschap UMCU/UU (hoofdfunctie)  
Lid Raad van Toezicht Patiëntenfederatie

*De heer Dr. ir. J. Daams (1973)*  
Programma directeur integrale safety organisatie Royal Schiphol Group (hoofdfunctie)

*Mevrouw Dr. A. Op het Veld (1976)*  
Director Government & Public Partnerships Philips Healthcare Benelux (hoofdfunctie)  
Docent Master of Health Business Administration (MHBA), Erasmus Centrum voor Zorgbestuur  
Bestuurslid Stichting Kunst in de Zorg

*Mevrouw P. van Klaveren (1964)*

Adviseur divisie Maatschappelijk & Specialistisch  
GGZ Noord-Holland-Noord te Heerhugowaard  
(hoofdfunctie)

Lid Bezwaren Commissie, Academisch Centrum de  
Bascule te Amsterdam (tot 1 oktober 2020)

Lid Raad van Toezicht Stichting Vrijwaard en  
Stichting Hulp Thuis Vrijwaard te Den Helder (tot  
1 oktober 2020)

#### **Honorering Raad van Toezicht**

De honorering voor de Raad van Toezicht is gebaseerd op de Wet normering topinkomens, klasseindeling V en is in 2020 door de Raad van Toezicht vastgesteld. De honorering bedroeg in 2020, conform normbedragen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) voor ieder lid € 16.080 en voor de voorzitter € 24.120 exclusief btw per jaar. Er zijn geen vergoedingen betaald voor reiskosten.

#### **Onafhankelijkheid**

De Raad van Toezicht hanteert strikte bepalingen wat betreft onverenigbaarheid en onafhankelijkheid. Deze zijn vastgelegd in het reglement Raad van Toezicht en worden toegepast bij de werving en selectie van nieuwe leden. In het verslagjaar hebben zich geen situaties voorgedaan waarbij sprake was van enige vorm van belangenverstremgeling tussen leden van de Raad van Toezicht en de organisatie.

# Toekomst- paragraaf

Het derde decennium van deze eeuw is de periode waarbij we op weg zijn naar de piek van de vergrijzingsgolf. Voor een organisatie die zich voornamelijk richt op kwetsbare ouderen is dit een zeer belangrijke ontwikkeling. We willen klaar zijn voor deze kwantitatieve uitdaging, terwijl we ook een duidelijke visie hebben op wat goede zorg is en wat onze rol is. In dit krachtenveld van een stijgende en veranderende vraag, een krappere arbeidsmarkt, nieuwe mogelijkheden en financiële beperkingen, moet Omring relevant blijven, juist voor de burgers en de samenleving waarin wij opereren. Dat vraagt om een heldere agenda én een toekomstbestendige organisatie. De antwoorden op deze uitdagingen vormen onze strategische opgave.

Het begrote resultaat voor 2021 komt uit op € 2,7 mln. hoewel de impact en vergoeding van corona nog in belangrijke mate ongewis is. Dit is exclusief het resultaat Vrijwaard waar een negatief resultaat is begroot wat goeddeels wordt gecompenseerd door de bijdrage van herstelmiddelen vanuit VGZ. De omzet stijgt naar € 228 mln. inclusief Vrijwaard in 2021. Naast corona blijft alles als het gaat om personeel en inzetbaarheid van groot belang. De strategie krijgt door de Expeditie in 2021 verder vorm. De voorziene investeringen voor 2021 – vastgoed, ICT en digitalisering, onderhoud, inventaris, enzovoorts – bedragen € 23,5 miljoen. Nieuwbouw en verbouw als het gaat om vastgoed neemt het grootste deel voor haar rekening.

De uitkomsten van het integrale bekostigingsonderzoek langdurige zorg worden in 2021 nog niet geëffectueerd. Om de ontwikkelingen een stap voor te zijn, wordt binnen de WLZ de strategische alliantie die binnen de wijkverpleging al aanwezig is verder uitgebreid. Hiervoor vinden inmiddels de voorbereidende werkzaamheden plaats. In 2021 is nog beperkt sprake van tariefdruk binnen de financieringsstromen; deze druk wordt vanaf 2022 verwacht. Zorgfinanciering in de breedte

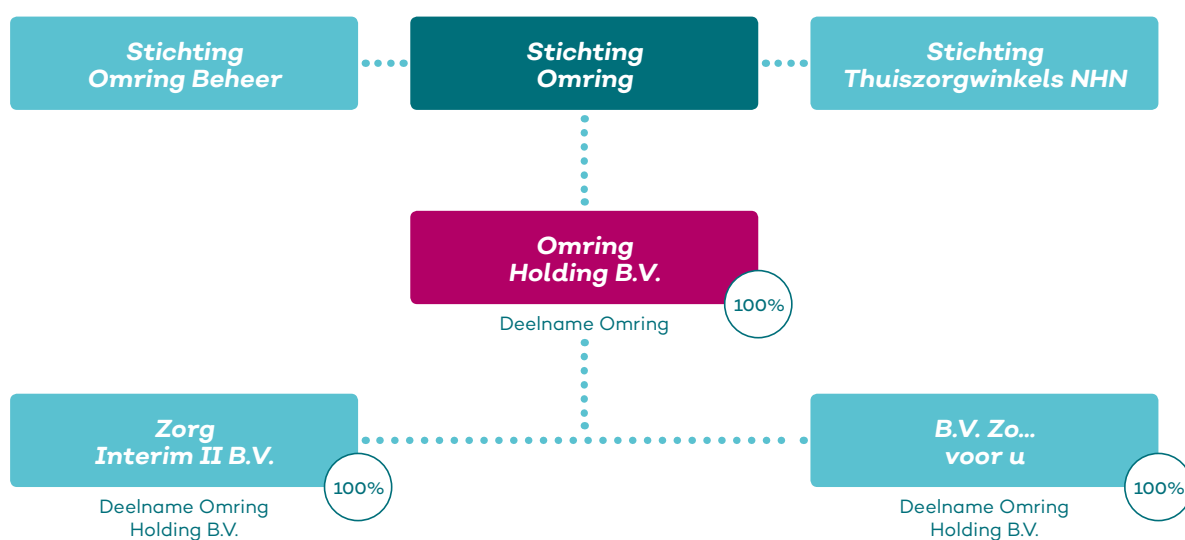
komt verder onder druk te staan. 2022 is ook het jaar dat de kwaliteitsmiddelen onderdeel worden van de integrale tarieven. Het is zaak voor Omring om voorbereid te zijn op deze ontwikkeling.

Relevant is en blijft de ontwikkeling waar het gaat om digitalisering en verdere samenwerking binnen de regio. Hiervoor passende bekostiging te ontvangen is nog een uitdaging. Hoewel er waar mogelijk gebruikt wordt gemaakt van diverse subsidieregelingen zoals Inzicht en SET (Stimuleringsregeling eHealth Thuis). Deze zijn onder meer toegespitst op het (verder) ontwikkelen en innoveren van eHealth en informatie-uitwisseling tussen zorgaanbieders.

# ***Bijlagen***

# Juridische structuur

Omring is juridisch vormgegeven als stichting. De juridische structuur van Omring (inclusief de verbonden organisaties) per 31-12-2020 ziet er als volgt uit:



## Wijzigingen in 2020

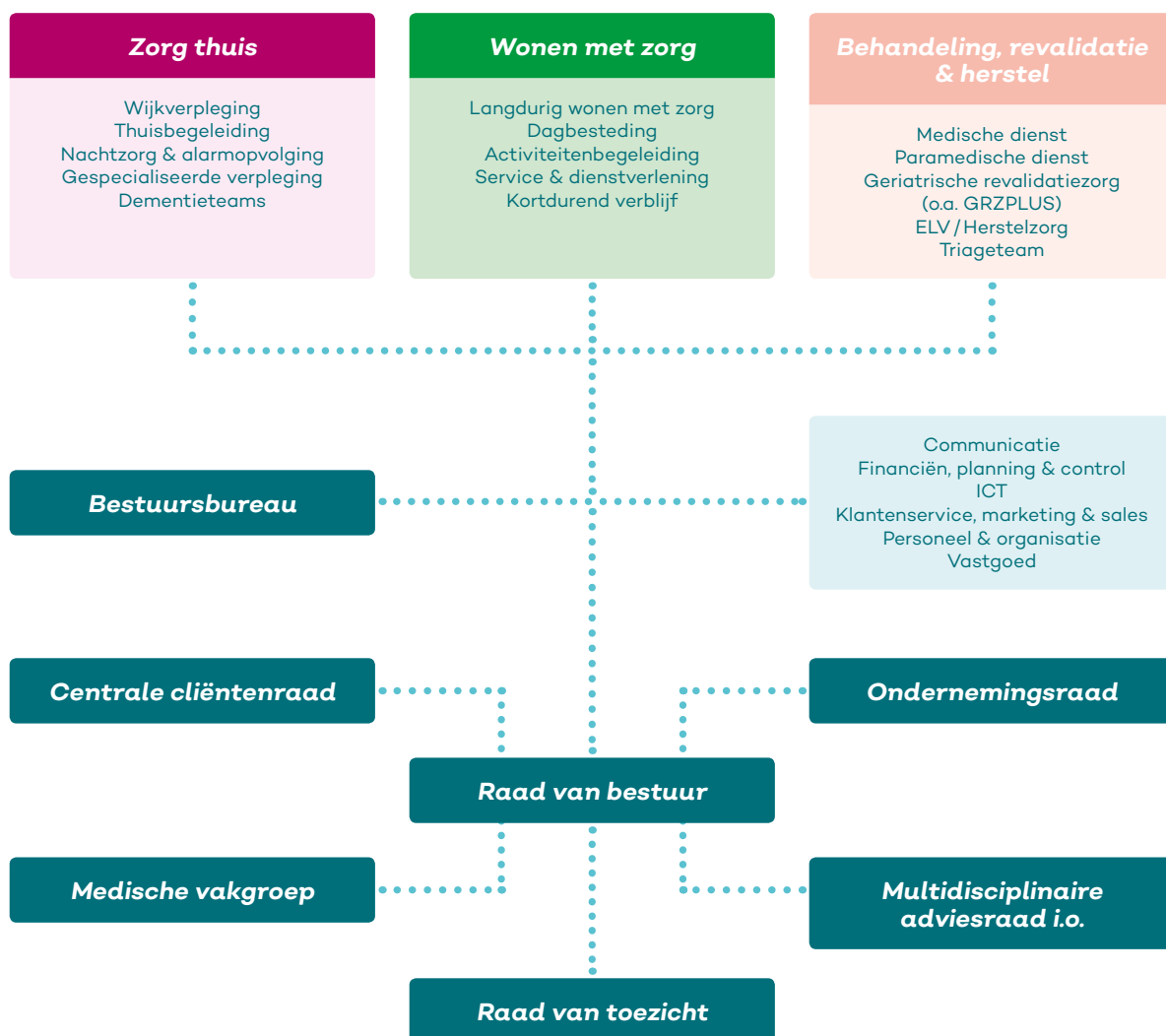
Stichting Omring is per 1 oktober 2020 een bestuurlijke fusie aangegaan met Stichting Vrijwaard en Stichting Hulp Thuis Vrijwaard.

Omring Thuiservice BV en Omring Kraamzorg BV zijn per 14 september 2020 ontbonden en beëindigd.



# Organisatie structuur

Omring kent een Raad van Toezicht-model met een tweehoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht ziet toe op het beleid van het bestuur en de gang van zaken binnen de organisatie. Onderstaand het organigram van Stichting Omring.



# Toelatingen

Stichting Omring beschikt over een Wlz-toelating voor alle functies. Daarnaast is Omring gecontracteerd door zorgverzekeraars voor het leveren van wijkverpleging, geriatrische revalidatiezorg, medisch specialistische verpleging thuis, eerstelijnsbehandeling en eerstelijnsverblijf. Binnen de Wmo is Omring door gemeenten in het werkgebied gecontracteerd voor de functies begeleiding, beschermd wonen en in beperkte mate voor andere vormen van dienstverlening in het sociaal domein.

# Locatie verslagen

## Almere, Opperdoes

### Omschrijving van de locatie

Almere is een kleine en gezellige woonlocatie in het centrum van het 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. Bewoners huren een appartement in het hoofdgebouw of een zelfstandige aanleunwoning met zorg dichtbij. Ook is het mogelijk om tijdelijk in Almere te verblijven in een logeerkamer.

### Aantal bewoners

30 bewoners (PG & SOM)

### Speerpunten voor 2020

#### Uitbreiding en professionalisering van de dagbesteding

In 2020 hebben we voor de bewoners die begeleiding en structuur nodig hebben, woonassistenten ingezet op de huiskamer het Trefpunt. Er is 7 dagen per week van 08.30 tot 20.00 uur een woonassistent aanwezig.

De bezoekers ontbijten, lunchen en gebruiken de warme maaltijden gezamenlijk, met ondersteuning van de woonassistent.

Daarnaast zijn er activiteiten en een zinvolle dagbesteding waar de bezoekers aan deel kunnen nemen.

Ondanks corona is het Trefpunt niet gesloten geweest, helaas waren er wel minder activiteiten.

#### Methodisch werken

Het SENS-programma is afgerond voor de zorgteams van Almere. De eerste 3 bijeenkomsten vonden in het voorjaar plaats, de laatste 3 in het najaar.

Op verzoek van de zorgteammedewerkers zijn er nog 2 bijeenkomsten met als thema de maandstart.

De trainingen zijn positief ontvangen door de medewerkers.

#### Sluiting

Het laatste kwartaal van 2020 stond vooral in het teken van de sluiting van Almere. Bewoners, medewerkers en de Cliëntenraad zijn meegenomen in het proces van de sluiting. Ook 2021 zal in het teken staan van de sluiting.

## Buitenveld, Julianadorp

### Omschrijving van de locatie

Buitenveld is een kleinschalige woonvoorziening in Julianadorp voor mensen met een intensieve zorgvraag. Daarnaast verhuurt de Woningbouwvereniging honderd appartementen waarin mensen zelfstandig wonen. Een overdekt winkelcentrum en een gezellig dorpsplein bevinden zich vlakbij. De bewoners op de begane grond hebben de beschikking over eenpersoonskamers. 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 gezellig 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.

### Aantal bewoners

42 (SOM & PG)

### Speerpunten voor 2020

#### Voldoende gekwalificeerd personeel

- In 2020 hebben alle medewerkers Interieur en de woonassistentes passende scholing gevolgd.

- Medewerkers met niveau 3 hebben zichzelf veelal verder ontwikkeld door het volgen van vervolgopleidingen tot bijvoorbeeld niveau 4.
- Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam, echter zijn sommige scholingen/ proeven vanwege corona afgelast.
- Om de extra druk op te vangen, zijn er nieuwe medewerkers gestart en is er gebruik gemaakt van deskundigheid vanuit het technologisch thuiszorgteam.

### Onbegrepen gedrag

- Het zorgpad onbegrepen gedrag is in Buitenveld geïmplementeerd.
- De audit eind 2020 heeft enkele verbeterpunten opgeleverd. In maart 2021 wordt er opnieuw geauditeerd en hopen we het certificaat te ontvangen.

### WZD

- De pilot is gedraaid en de WZD is geïmplementeerd.
- Werkwijze voor rapportage is getest en vastgelegd.
- De medewerkers hebben de e-learnings gevolgd en geleerd om alternatieven te bedenken voor onvrijwillige zorg.

### Onverwacht succes

Het delen van de verpleegkundige nachtdienst tussen Brink en Buitenveld bleek succesvol na een pilot en is inmiddels vast beleid geworden. Kwetsbare ouderen uit de buurt konden ook tijdens de sluiting van het restaurant afhaalmaaltijden ophalen. Ook konden zij op bestelling samengestelde boodschappenpakketten ophalen in de winkel.

## De Berkenhof, Berkhout

### Omschrijving van de locatie

De Berkenhof staat in het rustige dorpje Berkhout. De woonlocatie heeft op de eerste etage 2 gezamenlijke huiskamers voor elk 8 bewoners met een vorm van dementie. De begane grond beschikt over 16 appartementen voor bewoners met een somatische aandoening. Alle bewoners in De Berkenhof beschikken over een eigen appartement met badkamer. De sfeer is er gemoedelijk en er zijn regelmatig leuke activiteiten om aan deel te nemen. Er is een eigen restaurant.

### Aantal bewoners

32 (PG & SOM)

### Speerpunten voor 2020

### Onbegrepen gedrag

Helaas is door de uitbraak van corona het

programma onbegrepen gedrag uitgesteld naar 2021.

Het gedragspreekuur op de eerste etage wordt inmiddels wel voor het grootste deel volgens het proces van GRIP uitgevoerd. Hiermee kunnen de zorgmedewerkers het gedrag op een methodische werkwijze goed in beeld krijgen om er vervolgens op eenduidige manier mee om te gaan.

### Palliatieve zorg

De pilot is inmiddels afgesloten. Er is een manier gezocht en gevonden om het proces van palliatieve zorg te borgen. Hier gaan we in 2021 mee verder.

### Kleinschalige dementiezorg

Er is een ontwerp gemaakt voor de huiskamers en een verbouwplan opgesteld. Zodra het coronatechnisch mogelijk is, worden deze plannen uitgevoerd. Hierna geven we verder invulling aan de kleinschalige dementiezorg, bijvoorbeeld door te starten met het koken op de huiskamers.

### Onverwacht succes

Er was binnen de teams meer behoefte aan structuur. Daarom hebben we met behulp van de SENS-methodiek de dagstart geïmplementeerd. Aan de hand hiervan is ook de verdere overlegstructuur aangepast. Er wordt nu systematisch aandacht besteed aan de verschillende zorgprocessen en programma's die spelen binnen De Berkenhof. De implementatie van de dagstart droeg er bovendien aan bij dat er gedurende de corona-uitbraak op de 1ste etage sprake was van optimale communicatie en afstemming. Dankzij deze optimale communicatie en afstemming bleven de gevolgen van corona beperkt binnen de locatie.

## De Brink, Julianadorp

### Omschrijving van de locatie

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 buurtkamers 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 te doen is voor de bewoners: zelf wassen (of de was uitbesteden), zelf koken 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.

## Aantal bewoners

33 (PG)

### Speerpunten voor 2020

#### Ingaan op aanbod uit de buurt

De opening van De Brink is succesvol verlopen. Er is goed contact met de buurt en de omwonenden weten ons te vinden. Corona maakt het lastiger onze plannen waar te maken, maar er ligt voldoende aanbod vanuit de buurt waar we hopelijk later op in kunnen gaan!

#### Voldoende gekwalificeerd personeel

- In 2020 hebben alle medewerkers Interieur en de woonassistentes passende scholing gevolgd.
- Medewerkers met niveau 3 hebben zichzelf veelal verder ontwikkeld door het volgen van vervolgopleidingen tot bijvoorbeeld niveau 4.
- Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam, echter zijn sommige scholingen/ proeven in verband met corona afgelast.
- Om de extra druk op te vangen, zijn er nieuwe medewerkers gestart en is er gebruik gemaakt van deskundigheid vanuit het technologisch thuiszorgteam.

#### WZD

- Op de Brink heeft de pilot gedraaid en is de WZD geïmplementeerd.
- Werkwijze voor rapportage is getest en vastgelegd.
- De medewerkers hebben de e-learnings gevolgd en geleerd om alternatieven te bedenken voor onvrijwillige zorg.

#### Onverwacht succes

Het delen van de verpleegkundige nachtdienst tussen Brink en Buitenveld bleek succesvol na een pilot en is inmiddels vast beleid geworden.

## De Hoge Hop, Hoorn

### Omschrijving van de locatie

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 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.

## Aantal bewoners

75 (PG)

### Speerpunten voor 2020

#### Onbegrepen gedrag

In 2020 zijn we gestart met een kernteam Onbegrepen gedrag (OG) dat elke 6-8 weken bij elkaar komt. Hier zijn verschillende disciplines bij betrokken. Dit kernteam blijft bestaan als onderdeel van de borging. In 2020 zijn alle medewerkers geschoold in OG, inclusief de facilitaire groep. Verder zijn er trainingen on the job gegeven. De opzet van het gedragsspreekuur, de bewonersbespreking en de invulling gedragsmonitor is in praktijk gebracht en wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Afsluiting van de scholing zijn de weerbaarheidstrainingen. Die zijn in 2021 gepland.

#### MIC-meldingen

Het doel was om de opvolging van gemelde incidenten beter te integreren in de dagelijkse zorgpraktijk in de Hoge Hop. Incidenten worden wel gemeld, maar het leren en verbeteren naar aanleiding hiervan kan beter. Ook de borging van de leer – en verbetercyclus behoeft nog aandacht. Helaas is er door corona onvoldoende aandacht aan dit onderwerp gegeven.

#### Palliatieve zorg

Dit onderwerp heeft niet de aandacht gekregen die we het hadden willen geven. Er is binnen de Hoge Hop een werkgroep PZ en de basis voor palliatieve zorg is op orde. De extra aandacht in de vorm van het bezoeken van symposia is niet doorgegaan vanwege corona. Daarnaast heeft de Omringbrede vakgroep zich nauwelijks verder kunnen ontwikkelen, met als gevolg dat wij daar ook geen informatie vandaan hebben kunnen halen. We hebben ons dit jaar geconcentreerd op het bestendigen van het huidige beleid.

#### Onverwacht succes

Onverwacht IGZ-bezoek: Begin maart kregen we onverwachts bezoek vanuit de IGZ. Verschillende collega's zijn bevestigd, afdelingen zijn bezocht en er zijn documenten doorgenomen om te kunnen beoordelen hoe de Hoge Hop functioneert. Enkele weken erna ontvingen we het rapport met daarin een zeer goede score. Het grootste deel scoorde (donker)groen; er waren enkele puntjes waar we eventueel nog wat aandacht aan zouden kunnen besteden. We zijn hier erg tevreden mee.

## De Kade, Hoorn

### Omschrijving van de locatie

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.

#### Aantal bewoners

10 (PG)

### Speerpunten voor 2020

#### Onbegrepen Gedrag

Samen met collega's van de Hoge Hop is de algemene scholing van dit speerpunt gevolgd. Er is geen kernteam OG samengesteld; wel heeft een psychiatrisch verpleegkundige tijdens enkele werkoverleggen casussen rondom OG met de collega's besproken. Samen met de kwaliteitsverpleegkundige is er blijvende aandacht voor deze specifieke bewoners.

#### Methodisch werken

Collega's hebben van de kwaliteitsverpleegkundige één op één kennis en uitleg over het methodisch werken gekregen. Dankzij deze aanpak hadden zij aan het einde van het jaar veel minder ondersteuning nodig en konden ze methodisch werken in het ECD.

#### Medicatieveiligheid

Vanuit de MIC's kwam naar voren dat er te veel foutmeldingen waren ten aanzien van medicatie (te laat gegeven, niet gegeven, onjuiste medicatielijsten). Dit onderwerp is gedurende 2020 verschillende keren op het werkoverleg door de kwaliteitsverpleegkundige met de collega's besproken. Daarnaast heeft een overleg met huisarts en apotheek plaatsgevonden en zijn de medicatielijsten aangepast.

#### Onverwacht succes

De collega's van de Kade communiceerden nog via een communicatieschrift. Men is nu volledig overgegaan op Teams en dit verbeterde de manier van communiceren en daardoor ook de samenwerking, wat de kwaliteit van zorg voor de cliënt ten goede komt.

## De Oever, Spierdijk

### Omschrijving van de locatie

In het mooie, landelijk gelegen dorpje Spierdijk (West-Friesland) ligt woonlocatie De Oever. Spierdijk is een klein dorp met een eigen bakker, markt, kapper en actief wijksteunpunt. De woonlocatie bestaat uit drie woongroepen elk met een eigen huiskamer, keuken en individuele kamers.

De woonlocatie biedt zorg aan mensen met een vorm van dementie. De medewerkers zijn onderdeel van het huishouden en sluiten zoveel mogelijk aan bij de levensstijl en belevingswereld van de individuele bewoner.

#### Aantal bewoners

17 (PG)

### Speerpunten voor 2020

#### Onbegrepen gedrag

In april 2020 is De Oever overgegaan op VPT met behandeling. Daardoor zijn er disciplines aangesloten waaronder ook een psycholoog. De gedragssprekuren zijn opgestart en ook is er een wekelijkse bewonersbespreking. Op elk team is er een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) werkzaam. Het scholingsprogramma onbegrepen gedrag is uitgesteld naar eind 2021.

#### Kleinschalige dementiezorg

Er is een plan opgesteld voor renovatie van de huiskamers. Het ontwerp ligt klaar en de stoffen en kleuren zijn uitgezocht. Als de coronamaatregelen dit toelaten, zal hier een vervolg aan worden gegeven.

#### Palliatieve zorg

Er zijn aandachtfunctionarissen palliatieve zorg aangesteld en er is een start gemaakt met nazorggesprekken. Helaas is het scholingsprogramma uitgesteld naar 2022.

#### Onverwacht succes

Vol trots kunnen wij vertellen dat er tot op heden (26-01-2021) nog géén coronapositieve cliënten zijn geweest in De Oever. Ook is een succes de transitie naar VPT mét behandeling en daarbij is automatisch de optimale samenwerking zorg en behandeling verbeterd.

## De Schakel, Spanbroek

### Omschrijving van de locatie

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. Bewoners kunnen aangeven wat ze zelf willen en/of kunnen, 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 vrijwilligers activiteiten 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, zoals boodschappen doen of muziek luisteren.

#### **Aantal bewoners**

24 (PG)

#### *Speerpunten voor 2020*

##### **Methodisch werken**

Methodisch werken heeft met name vorm gekregen binnen het Zorgpad onbegrepen gedrag. Binnen dit pad wordt multidisciplinair gekeken naar elke bewoner en nemen medewerkers binnen de afgesproken structuren hun verantwoordelijkheid om input te geven over individuele casussen. Daarnaast gebruiken medewerkers meetinstrumenten die meerwaarde hebben bij het begrijpen en monitoren van onbegrepen gedrag. Het resultaat is dat de multidisciplinaire samenwerking is versterkt, dat meetinstrumenten duidelijk zijn en vaker worden ingevuld en dat de accreditatie onbegrepen gedrag is behaald. Daarnaast is het inzicht dat de gedetailleerde levensloop van een bewoner belangrijk is om persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen, vergroot. De bewoner kan en mag zichzelf zijn en de zorg stemt de benaderingswijze af op zijn of haar behoefte.

##### **Hygiëne**

De interne hygiëne-audit is afgenomen door de aandachtfunctionarissen. Hieruit zijn verbeterpunten gekomen waar we het afgelopen jaar aan hebben gewerkt. We hebben de verbeterpunten benoemd in de teamvergadering, woonassistenten uitleg gegeven over hygiëne, een nieuwe medicatiekoelkast aangeschaft en het gebruik van opvangzakken voor de poststoel geëvalueerd en verbeterd. Tijdens de nieuwe interne hygiëne-audit is verbetering op deze punten waargenomen.

##### **SENS**

De scholingen hebben geen doorgang gehad. Wel zijn we gedurende corona begonnen met het gebruik van een startbord. Hierdoor zijn taken duidelijker en is het maken van afspraken makkelijker geworden. In het volgende jaar is het de bedoeling dat de werkwijze uitgebreid wordt.

##### **Onverwacht succes**

Er is een start gemaakt met het project optimale behandeling. Hierin is er een mooi vierkant gevormd tussen de kwaliteitsbehandelaar, arts, manager en kwaliteitsverpleegkundige.

## **De Watermolen, Abbekerk**

#### *Omschrijving van de locatie*

De Watermolen is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met dementie die zich bevindt in het landelijk gelegen plaatsje Abbekerk in West-Friesland. De locatie heeft vijf kleine woongroepen met gezamenlijke huiskamers. Er werkt een deskundig team dat wordt ondersteund door een multidisciplinair behandelteam, aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24-uurs zorg in de nabijheid.

#### **Aantal bewoners**

27 (PG)

#### *Speerpunten voor 2020*

##### **Formatie**

In 2020 is er hard gewerkt aan het werven en opleiden van deskundig personeel in de vaste formatie. Zo is het aantal woonassistenten uitgebreid en zijn verschillende medewerkers gestart met een opleiding. Ook is er een teamcoach ingezet die zorgt voor goede ondersteuning van zowel het team als de manager. De afspraken worden beter nageleefd en er is meer duidelijkheid.

##### **Wet zorg en dwang**

In 2020 is er een start gemaakt met de implementatie van de WZD. Er is instructie en uitleg gegeven aan de medewerkers met betrekking tot de Wet zorg en dwang. De arts en EEV'er bespreken de middelen en maatregelen en wat wordt bijgehouden in het ECD regelmatig. De daadwerkelijke implementatie is gepland in 2021.

##### **Onbegrepen gedrag**

De implementatie van Zorgpad onbegrepen gedrag is begonnen in december 2020. We zitten nog in de startfase. Werkprocessen kunnen dus nog verder aangescherpt worden. Het kernteam pakt taken al goed op en er zijn extra AF geworven om het project te laten slagen.

##### **Onverwacht succes**

Optimale samenwerking tijdens coronapandemie. Nieuwe werkwijze is snel aangeleerd en kwaliteit van zorg is verhoogd door medische zaken onder de aandacht te brengen.

## De Zeester, Den Helder

### Omschrijving van de locatie

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.

#### Aantal bewoners

75 (PG)

### Speerpunten voor 2020

#### Onbegrepen gedrag

Begin 2020 is de gespecialiseerde woongroep onbegrepen gedrag gestart; medewerkers die hier affiniteit mee hebben, zijn hiervoor geselecteerd. Daarnaast hebben alle medewerkers de kick-off onbegrepen gedrag bijgewoond en de bijbehorende scholing gevolgd. Er is structuur aangebracht in de vormen van overleg, zoals de wekelijkse bewonersoverleggen met de psycholoog en de gedragssprekuren. Als onderdeel van het zorgpad is de GRIP-methodiek geïntroduceerd bij de zorgmedewerkers als hulpmiddel om gedrag van bewoners zo objectief en zuiver mogelijk in kaart te brengen. Door ook een deel van de kwaliteitsgelden in te zetten voor extra formatie om de bewoners goed te kunnen begeleiden is een veilige plek gecreëerd voor bewoners en medewerkers. Eind 2020 heeft een externe audit plaatsgevonden op het zorgpad onbegrepen gedrag. De Zeester is met vlag en wimpel geslaagd en mag op 23 maart 2021 het certificaat in ontvangst nemen.

#### Palliatieve zorg

Aandacht voor zorg in de laatste levensfase is belangrijk voor onze bewoners en hun naasten. Scholing en trainingen die in 2020 waren gepland zijn vanwege de COVID-maatregelen uitgesteld of in een online variant aangeboden. Palliatieve zorg is in 2021 opnieuw een speerpunt voor de Zeester. Het doel is alle medewerkers bekwaam te maken om vanuit de eigen rol en functie een bijdrage te leveren aan de beste, persoonlijke, palliatieve zorg voor onze bewoners.

#### Kleinschalige dementiezorg

We werken volgens de visie van kleinschalig wonen. Dit is het DNA van de Zeester. Gezien de huidige corona-omstandigheden staat kleinschalige dementiezorg nu als speerpunt voor de locatie in 2021!

#### Onverwacht succes

Samenwerking tussen zorg en behandelteam. Een succes voor locatie De Zeester vinden wij de samenwerking tussen zorg en behandelaren. Behandelaren zijn meer zichtbaar op locatie. Vanuit optimale behandeling werken de kwaliteitsbehandelaar en de kwaliteitsverpleegkundige samen aan het in kaart brengen van werkprocessen en sturen op de juiste processen binnen De Zeester. De rol en taakinvulling van de kwaliteitsbehandelaar was een waardevolle toevoeging in het afgelopen jaar. Het resultaat is meer dan de som der delen.

## Den Koogh, Den Helder

### Omschrijving van de locatie

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 zinvolle 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 voelt eenieder zich warm thuis.

#### Aantal bewoners

60 (SOM), 30 (GRZ), 36 DBH (PG & SOM)

### Speerpunten voor 2020

#### Inzet helpenden +

Vanwege de krappe arbeidsmarkt voor zorgmedewerkers is geïnvesteerd in de opleiding van een aantal medewerkers zonder zorgopleiding tot helpende +. Op die manier zijn er meer 'handen aan het bed' mogelijk en wordt de zorg ondersteund.

#### Medicatieveiligheid

Tijdens de unit-overleggen die elke 6 weken plaatsvinden, worden de MIC-meldingen teruggekoppeld. De kwaliteitsverpleegkundige maakt hiervoor een overzicht en deelt dit met de verpleegkundig coaches en het team. Tijdens dit overleg is er aandacht voor veelvoorkomende fouten en trends die we zien. Met het team wordt er naar oorzaken van trends gezocht en worden er



verbeteracties geformuleerd. In het eerstvolgende unitoverleg worden de ingezette verbeteracties geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

### **Toekomstplannen Den Koogh**

In het laatste kwartaal van 2020 is gestart met de sloop van de oudbouw van Den Koogh. Hierdoor komt een groot stuk grond vrij, dat ingericht zal worden als een parkachtige tuin voor de bewoners. Plannen hiervoor zijn opgesteld in samenspraak met een afvaardiging van de cliëntenraad en zorgmedewerkers.

### **Onverwacht succes**

Methodisch werken. De dossiers waren structureel niet op orde. Alle dossiers zijn daarom geaudit met een verkort auditformulier. Ter verbetering van de dossierkwaliteit is een aantal interventies opgezet. Per unit zijn er twee EVV'ers aangesteld die elk verantwoordelijk zijn voor het dossier van vijf bewoners. De resultaten van de nulmeting zijn gedeeld met deze EVV'ers. Daarnaast is er een EVV-groep opgericht waarmee we elke acht weken vergaderen. Zowel de kwaliteitsverpleegkundige als de twee verpleegkundig coaches sluiten bij deze vergadering aan om vinger aan de pols te houden, te coachen en te begeleiden. In deze vergadering worden knelpunten besproken en kunnen de EVV'ers elkaar tips geven. Verder hebben we de gehele "nieuwe" groep EVV'ers de RAI-scholing laten volgen. In het tweede deel van 2020 zijn alle dossiers opnieuw geaudit. Uit deze audit bleek dat er dankzij de interventies mooie vooruitgang is geboekt. Het gemiddelde cijfer is gestegen van een 4 naar een 7.

## **Gezinspaviljoen, Bovenkarspel**

### *Omschrijving van de locatie*

Het Gezinspaviljoen ligt in Bovenkarspel in West-Friesland en maakt deel uit van de gemeente Stede Broec. Het station is op loopafstand van de locatie. Het Gezinspaviljoen is een sfeervol wooncomplex. Alle appartementen hebben een eigen badkamer en kijken uit op een terras en de vijver. Het Gezinspaviljoen heeft ook twee Woongroepen voor mensen met Dementie. De sfeer is er gemoedelijk. Winkels, een verenigingsgebouw en een kerk zijn vlakbij. Het oude Gezinspaviljoen is gesloopt. Om de nieuwbouw te realiseren wonen de bewoners tijdelijk in Andijk.

### **Aantal bewoners**

48 (SOM & PG)

### *Speerpunten voor 2020*

### **Inzet van voldoende deskundig personeel**

Dat is niet helemaal gelukt zoals gehoopt. De

arbeidsmarkt is erg krap zeker ten aanzien van niveau 3. Mede door de teruggang in het aantal bewoners na de verhuizing naar Andijk was het niet mogelijk om de opengevallen uren een-op-een te vervangen. We hebben zo goed mogelijk de gaten gevuld met vaste medewerkers van het uitzendbureau. Wel is er uitbreiding gekomen in de uren van woonassistenten. Dit is een waardevolle uitbreiding gebleken voor het welzijn van de bewoners en ter ondersteuning van de zorgcollega's.

### **Implementatie van SENS**

Dit is heel goed gelukt op de afdelingen Somatiek. Het heeft echt tot een verbeterd zorgproces geleid. Op de woongroepen zoeken we nog naar de beste vorm.

### **De verhuizing van Bovenkarspel naar Andijk**

Dit is een behoorlijke exercitie geweest, zeker in combinatie met corona en bijbehorende maatregelen. Toch mogen wij spreken van een zeer goed verlopen verhuizing die over het algemeen naar volle tevredenheid van bewoners en hun familie is ervaren. Dit is tot stand gekomen door een geweldige inzet van bewoners, samen met hun familie en alle medewerkers.

### **Onverwacht succes**

Tijdens de verhuizing zijn we direct overgegaan naar een locatie "inclusief behandeling". Ook dit is gelukt dankzij de positieve motivatie en inzet van het voltallige personeel.

## **Gollards, Den Burg**

### *Omschrijving van de locatie*

Gollards is een groot woonzorgcentrum met een breed zorgaanbod in het centrum van Den Burg. Er zijn vier woongroepen voor mensen met dementie en er is een dagbehandeling voor mensen met dementie. Ook is het mogelijk kortdurend te verblijven in Gollards (ELV, logeerszorg, respijtzorg). In de locatie is een restaurant waar ook bezoekers gebruik van maken.

### **Aantal bewoners**

105 (SOM & PG)

### *Speerpunten voor 2020*

### **Methodisch werken**

Door de beperkt beschikbaarheid van een kwaliteitsverpleegkundige op Texel heeft dit thema dit jaar helaas minder aandacht gehad. Audits zijn besproken met EVV'ers en zij hebben de verbeterpunten verwerkt in de dossiers. Coaching on the job en scholing stonden vanwege corona op een laag pitje. Dit thema blijft ook in 2021 een speerpunt.

### **Medicatieveiligheid**

Scholingen hebben grotendeels geen doorgang kunnen vinden. De Maand van de medicatieveiligheid is geannuleerd. MIC's zijn geanalyseerd en verbeteringen op maat zijn doorgevoerd.

### **Welzijn en preventie eenzaamheid bewoners**

Dit thema kwam in 2020 vanwege corona in een heel ander daglicht te staan dan gepland. Door het bezoekverbod stond welzijn onder druk en lag eenzaamheid op de loer. Gezamenlijk is getracht creatieve manieren te vinden om hier toch aandacht voor te hebben. Denk aan de 'Babbelboet', beeldbellen, individuele aandacht voor bewoners op het appartement (bijvoorbeeld in de vorm van een extra koffieronde, een door medewerkers gemaakt 'doe-boek' voor bewoners, gang-gym of speciale 'hobby'-boxen die bewoners konden lenen).

### **Onverwacht succes**

De veerkracht en flexibiliteit van medewerkers om er samen onder moeilijke omstandigheden het beste van te maken.

## **De Koggenlandhuis, Midwoud**

### *Omschrijving van de locatie*

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.

### **Aantal bewoners**

20 (PG)

### *Speerpunten voor 2020*

### **Onbegrepen gedrag**

Er is een klinische les gegeven voor medewerkers over onbegrepen gedrag. De verpleegkundige is aangesloten bij de trainers met betrekking tot de Wet zorg en dwang. Overige acties zijn verschoven naar 2021 in verband met corona.

### **Methodisch werken/ RAI**

Alle dossiers zijn in 2020 doorgenomen door de verpleegkundige. De contactverzorgenden hebben naar aanleiding hiervan persoonlijke instructies en coaching ontvangen met betrekking tot de

dossievorming. Overige acties zijn doorgeschoven naar 2021.

### **Onverwacht succes**

Vanaf november 2020 is de vacature voor kwaliteitsverpleegkundige vervuld.

## **Hollewal, Den Burg**

### *Omschrijving van de locatie*

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.

### **Aantal bewoners**

44 (SOM & PG)

### *Speerpunten voor 2020*

### **Lerend klimaat stimuleren**

De inzet van een verpleegkundige in een vrije rol heeft bijgedragen tot een proces van continu leren en verbeteren. Er is een begin gemaakt met het verder stimuleren van een lerend klimaat waarbinnen reflectie en feedback professioneel onmisbare mechanismes zijn.

### **Optimale behandeling**

In aansluiting op het Omringbrede programma is de overeenkomst met het Texelse (paramedische) ABC Praktijk Wolf verder besproken en ingericht. De bij dit speerpunt behorende acties kennen deels een doorloop naar 2021:

- beschrijven en standaardiseren van (zorg)overleg;
- implementatie en inzet functie kwaliteitsbehandelaar.

### **Verbeteren fysieke omgeving**

1. Ervaring bewoners en medewerkers: in korte rondes zijn er workshops geweest die input opleverden voor de keuzes die vervolgens zijn gemaakt.
2. Input verwerken in ontwerp: er zijn meubelen aangeschaft en gemaakt op basis van de uitgangspunten van ruimtegebruik: overzichtelijk, veilig, functioneel.
3. Uitvoering en succes vieren: er zijn onvoorstelbaar veel 'spullen' afgevoerd waardoor er 'lucht' in de ruimtes is gekomen.
4. Visie op gastvrijheid: dit thema moet nog duidelijker worden verbonden aan de nieuwe uitstraling. Spullen is één, gebruik en gedrag is twee.
  - Een visie op inrichting, gebouw en

ruimtegebruik, toepasbaar op lange termijn huisvestingsplanning: de ervaringen krijgen een plaats in de voorbereidende plannen nieuwbouw Verpleeghuis 2021-2023.

- Bewustwording en daarmee eenheid en rust: dit is vanaf moment van binnenkomst zichtbaar en voelbaar!

### **Onverwacht succes**

Gezien de enorme impact van corona voelt het als een 'succes' dat Hollewal tot nu toe niet is getroffen en dat ook de personele bezetting zonder grote problemen lukt. Misschien deels geluk en geen verdienste, maar de zorgvuldigheid, bereidheid en inzet van gehele team hebben zeker bijgedragen. Op hoop van zegen – en inzet – verder!

## **Lindendael, Hoorn**

### *Omschrijving van de locatie*

Lindendael bevindt zich op een prachtige locatie in het centrum van Hoorn en naast het station. Lindendael beschikt over een bruisend hart met het sfeervolle Franse Plein 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.

### **Aantal bewoners**

169 (SOM & PG), 36 (GRZ)

### *Speerpunten voor 2020*

#### **Onbegrepen gedrag**

In het Omringbrede programma hebben onze medewerkers leren werken met het zorgpad Onbegrepen gedrag. De samenwerking tussen zorgmedewerkers en behandelaren kreeg kortere lijnen met uitwisseling van ervaring en kennis. Alles met als doel een leuke dag voor de bewoner en een dalende lijn in onbegrepen gedrag. Hier zijn meetbare resultaten bereikt. Dagbestedingscoaches begeleiden bij het opzetten en uitvoeren van individuele dagbestedingsprogramma's en coachten de medewerkers hierin.

#### **Methodisch werken**

Ook dit jaar is aandacht besteed aan de borging van het 5-stappenmodel met als doel het daadwerkelijk ondersteunen van de zorgmedewerkers zonder dat de werkwijze als administratieve last ervaren wordt. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben door begeleiding, instructie en scholing on the job de medewerkers hierbij ondersteund.

#### **Voeding en beweging**

Omring heeft een actiefvitaalbeleid voor medewerkers. Ook voor onze bewoners is goede

voeding en beweging van essentieel belang. Er is een voedingscommissie met bewoners en leden van de cliëntenraad opgericht. De bewoners hebben medezeggenschap gekregen in de inhoud van de menu's. De inkoop van de maaltijden is efficiënter ingericht en loopt niet meer via de huiswinkel. Meer bewegen was een extra uitdaging in een jaar dat veel mensen vanwege risico op coronabesmetting beperkt werden in hun bewegingsvrijheid. Op creatieve wijze zijn moderne manieren van bewegen geïntroduceerd, zoals bijvoorbeeld Drumble Dance.

## **Martinus, Medemblik**

### *Omschrijving van de locatie*

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, de was uitbesteden, zelf koken en/of samen eten in de buurtkamer. De nieuwe opzet van Martinus legt de nadruk op wat de bewoner wil en kan.

### **Aantal bewoners**

42 (SOM & PG)

### *Speerpunten voor 2020*

#### **Professionalisering van de functie Woonassistent**

In Martinus wordt in elke buurt een woonassistent ingezet die zich richt op het welzijn van de bewoners. Dit houdt ook in dat er samen met de bewoners een gezonde maaltijd wordt gekookt. In 2020 hebben woonassistentes scholing gevolgd. Ze kregen bijvoorbeeld tips van een diëtiste voor het bereiden van een gezonde maaltijd. De geplande scholing op locatie is vanwege corona omgezet naar een online aanbod. In 2021 willen we scholing op locatie plaats laten vinden met kookworkshops.

#### **SENS**

Het team heeft de SENS-training gevolgd. Tijdens de training lag de nadruk op efficiënter werken en het beter nakomen van afspraken. De dagstart is geïmplementeerd. Tijdens deze dagstart schrijven we op een whitebord de afspraken van de dag. Aan het eind van de dag checken we of alles is gedaan en evalueren we de afspraken. Dankzij deze training werken we beter en efficiënter samen. Het team brengt zelf verbeterpunten in en met behulp van de kaizenmethode worden de verbeterpunten besproken en opgelost.

## Medicatieveiligheid

In het Martinus werken we met twee aandachtfunctionarissen op het gebied van medicatieveiligheid. Medicatiefouten worden gemeld en besproken. Dit gebeurt onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige. Zo leren we van fouten en is er meer bewustzijn bij medewerkers als het gaat over het belang van medicatieveiligheid.

## Onverwacht succes

Het jaar 2020 is een bewogen jaar geweest. Het jaar stond in het teken van COVID-19 en alle maatregelen en beperkingen die dit met zich meebracht. Voor zowel de bewoners als de medewerkers van Martinus was het een moeilijk jaar, maar desondanks heeft iedereen zijn/haar uiterste best gedaan om de sfeer, veiligheid en kwaliteit te verbeteren en te borgen.

## Nicolaas, Lutjebroek

### Omschrijving van de locatie

Nicolaas ligt in het hart van het rustige West-Friese dorpje Lutjebroek, naast park De Woid en op een steenworp afstand van diverse winkels. Het gebouw bestaat uit verschillende delen. Kantoren en behandelruimtes zijn gevestigd in een voormalig klooster en een ander deel heeft – na een recente nieuwbouw – een moderne uitstraling. Er zijn kleine woongroepen voor mensen met dementie, maar ook appartementen voor mensen met een lichamelijke beperking. Mensen kunnen zich laten behandelen, gebruik maken van oefenruimtes, herstellen van een operatie of logeren. Het gezellige restaurant en de uitgebreide activiteiten- en evenementenagenda van Scala maken Nicolaas extra aantrekkelijk.

### Aantal bewoners

124 (SOM & PG), 22 (GRZ)

### Speerpunten voor 2020

#### Onbegrepen gedrag, vrijheid & veiligheid en inzet van technologie

Drie aparte en tegelijkertijd nauw met elkaar verbonden projecten.

- Onbegrepen gedrag is in de hele locatie gestart; de kernteams zijn samengesteld en het traject loopt goed.
- De pilot rondom WZD is grotendeels uitgevoerd, met name op het onderdeel scholingen en bewustwording. De omzetting van dossiers vindt in 2021 plaats.
- Er is onderzoek gedaan naar mogelijkheden voor technologie op Gouw. De afdeling was geselecteerd voor de Challenge verpleeghuizen van de toekomst van Zorgverzekeraars Nederland

en VWS over de invoering van deze technologie. Dit is wegens corona helaas niet doorgegaan.

## SENS

Het doel was om in 2020 de overige teams te trainen in deze methode van continu verbeteren. We hebben één team kunnen trainen, de andere teams volgen in 2021.

## MIC/Medicatieveiligheid

- Nicolaas heeft een pilot gedraaid waarbij aandachtfunctionarissen MIC per team zijn geschoold in het ophalen van informatie voor de bespreking binnen het team. Dit heeft tot extra inzichten geleid binnen de teams.
- Door corona heeft bespreking van de MIC op een lager pitje gestaan. Komend jaar zal hier meer focus op komen.
- Er is gestart met het doorspelen van opvallende gedragsproblemen naar de coördinator van het gedragspreekuur. Dit wordt verder ontwikkeld.
- Er is onderzocht of het werken met medicatiekarren het aantal medicatiefouten vermindert. De resultaten zijn positief.

## Onverwacht succes

Wij werken in Nicolaas volgens het project optimale samenwerking. Uitbraken van corona hebben op natuurlijke wijze gezorgd voor kortere lijnen tussen artsen en management.

Dankzij corona is Teams versneld ingevoerd als communicatie- en vergadermiddel. In veel gevallen gaat dat goed. Facultatieve inbelmomenten tijdens crisissituaties zijn een goede manier om 'dicht bij' medewerkers te kunnen zijn en te kunnen ondersteunen.

## Overvest, Enkhuzen

### Omschrijving van de locatie

Vlakbij 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.

### Aantal bewoners

90 (SOM & PG)

## Speerpunten voor 2020

### Medewerkerstevredenheid

Naar aanleiding van de uitkomsten van het cultuuronderzoek is er een verbeterplan gemaakt in samenwerking met de medewerkers. In november 2020 heeft er een evaluatie plaats gevonden. Hieruit blijkt dat de medewerkerstevredenheid sterk verbeterd is. De medewerkers geven aan dat zij meer waardering en vertrouwen ervaren. Zij zijn blij met het nieuwe, daadkrachtige managementteam en vinden de sfeer op de locatie in positieve zin verbeterd. Dit is ook zichtbaar in de verzuimcijfers. Het voortschrijdende verzuimpercentage daalde van 8,2% (dec 2019) naar 5,9% (december 2020).

### Positionering verpleegkundigen niveau 4

De rol van de verpleegkundigen niveau 4 is beter ingevuld. Zij werken (50% boventallig vanuit de kwaliteitsgelden) samen met de teams aan kwaliteitsverbeteringen. Na te hebben onderzocht welke kwaliteitsverbeteringen er nodig waren binnen Overvest, hebben ze samen met de teams een verbeterplan geschreven voor de onderwerpen methodisch werken, medicatieveiligheid en RAI. Door het geven van klinische lessen en bijscholing zijn zij daarna aan de slag gegaan om deze processen op orde te brengen. In oktober 2020 is een kwaliteitsverpleegkundige gestart. Zij pakt dit proces in 2021 verder op met de verpleegkundigen en zorgt voor de borging.

### Familieparticipatie

Er is een start gemaakt met huisbezoeken voor opname en met familiebijeenkomsten. Dit is succesvol verlopen. In 2021 wordt een doorstart gemaakt zodra het weer mogelijk is om met meerdere mensen bij elkaar te komen.

### Onverwacht succes

Vanuit de extra middelen in 2020 is het aantal woonassistenten uitgebreid ten behoeve van het verzorgen van extra activiteiten in de huiskamer. Daarbij is de samenwerking tussen zorg en woonassistenten geoptimaliseerd. Wij zijn daarnaast trots dat we ondanks dit coronajaar én in relatief korte tijd veel verbeterlagen hebben kunnen maken en dat dit zichtbaar is geworden in de stijging van de medewerkerstevredenheid en de daling van het verzuimpercentage.

## Rigtershof, Grootebroek

### Omschrijving van de locatie

Rigtershof ligt in het levendige centrum van Grootebroek en, op loopafstand van een winkelcentrum en een NS-station. Rigtershof

is het bruisende hart van de wijk. 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 groepswooningen). 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 gebruikmaken van de locatie.

### Aantal bewoners

58 (PG & SOM)

## Speerpunten voor 2020

### Versterken positie verpleegkundigen en GVS

In 2020 is binnen de locatie een verpleegkundig team opgericht om hun rol en positie te verduidelijken. Dit heeft geleid tot meer inzet van verpleegkundigen bij overstijgende werkzaamheden, dossiercontroles, de RAI en het meekijken bij complexe situaties en handelingen. Daarnaast worden verpleegkundigen ingezet bij het geven van klinische lessen. De GVS hebben zich gericht op aandacht voor positieve gezondheid en de zes pijlers van het spinnenwiel van Machteld Huber. Deze denkwijze is steeds meer doordrongen in de teams. Door de toename van PG-bewoners is daarnaast gekozen meer medewerkers te scholen in GVP.

### Melden en leren van incidenten

In 2020 is meer aandacht gegeven aan de MIC. De meldcultuur is verbeterd en transparanter geworden, wat bijvoorbeeld tot uiting komt in een hoger aantal meldingen. Elk team heeft een aandachtsvelder MIC die de meldingen analyseert en bespreekt in het teamoverleg. Het effect is dat er adequater wordt gereageerd op incidenten. Door het eerder maken van MIC-meldingen wordt sneller gehandeld. Er worden eerder acties ingezet, doordat trends zichtbaar worden.

### Optimale behandeling

In 2020 is een MDO opgestart met één van de huisartsen, de apotheek en waar nodig andere behandelaren. Dit heeft geleid tot duidelijkere afspraken en optimalisatie van behandeling. Door de samenwerking is bijvoorbeeld het medicatiegebruik teruggedrongen. Er zijn kortere lijnen met de fysio- en ergotherapeut; medewerkers op locatie weten deze specialisten te vinden. Er vinden meer doorverwijzingen naar de fysiotherapeut van Omring plaats en er wordt sneller contact gezocht bij vragen.

### Onverwacht succes

Dankzij corona ontstonden er inventieve ideeën om bewoners in beweging te krijgen en actief te houden.

Een voorbeeld is de inzet van de fysiotherapeut om de totale bewonersgroep in beweging te houden vanuit de centrale woonstraat en het houden van de balkonbingo. Na het openen van de huizen heeft dit geleid tot het enthousiasmeren van bewoners voor 'wandelbootcamp' in de buitenlucht.

## **Snijdersveld, Obdam**

### *Omschrijving van de locatie*

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/haar familie vormgegeven.

#### **Aantal bewoners**

24 (PG)

### *Speerpunten voor 2020*

#### **Methodisch werken**

Methodisch werken heeft met name vorm gekregen binnen het Zorgpad onbegrepen gedrag. Binnen dit pad wordt multidisciplinair gekeken naar elke bewoner en nemen medewerkers binnen de afgesproken structuren hun verantwoordelijkheid om input te geven over individuele casussen. Daarnaast gebruiken medewerkers meetinstrumenten die meerwaarde hebben bij het begrijpen en monitoren van onbegrepen gedrag. Het resultaat is dat onbegrepen gedrag niet meer als probleem wordt gezien, maar als een signaal van de bewoner waar de benaderingswijze op aangepast kan worden. Verder is de multidisciplinaire samenwerking versterkt en hebben we de accreditatie behaald. Het team begrijpt hoe belangrijk de gedetailleerde levensloop is; ze kennen de bewoner goed waardoor deze passende en persoonsgerichte zorg ontvangt.

#### **Hygiëne**

Er zijn twee aandachtfunctionarissen voor het onderwerp hygiëne aangesteld. Deze zijn ingewerkt en hebben verbeterpunten opgepakt. Daarnaast hebben de woonassistenten een training over hygiëne gehad.

Er is een interne audit afgenomen. Aandachtspunten zullen in 2021 verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden door de aandachtfunctionarissen.

#### **SENS**

SENS wordt doorgeschoven naar 2021. Door corona hebben scholingen geen doorgang gehad en voor de implementatie is teamscholing een randvoorwaarde om de werkwijze breed te dragen.

#### **Onverwacht succes**

Naast alle negatieve gevolgen van corona heeft de pandemie voor het team ook een positief effect gehad. De onderlinge samenwerking is verbeterd. In de praktijk werden in korte tijd processen en protocollen geïmplementeerd. Collega's hielpen elkaar hierbij en er werd meer feedback gegeven. Medewerkers voelden de ruimte om verbeterpunten aan te geven die hun werk eenvoudiger, veiliger of prettiger maakten. Ook op het gebied van het welzijn van de bewoners werden creatieve oplossingen bedacht. In een korte periode wisten de medewerkers om te schakelen en onder zware omstandigheden nog steeds kwalitatief goede zorg te bieden.

## **Sorghvliet, Andijk**

### *Omschrijving van de locatie*

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.

#### **Aantal bewoners**

32 (PG)

### *Speerpunten voor 2020*

#### **Onbegrepen Gedrag**

Sorghvliet heeft in 2020 een start gemaakt met de scholing onbegrepen gedrag. Ook binnen het voormalige verzorgingshuis kregen we te maken met steeds meer bewoners met onbegrepen gedrag. Na de zomervakantie hebben we intensief contact gehad met de psychiatisch verpleegkundige vanuit Omring. Zij heeft in haar rol als coach on the job meegekeken met de medewerkers. Ook zijn er verschillende klinische lessen verzorgd waarbij uitleg is gegeven over onbegrepen gedrag. Vanaf april 2021 zal Sorghvliet het leerpad onbegrepen gedrag verder volgen.

#### **Methodisch Werken**

Sorghvliet heeft een start gemaakt met het multidisciplinair overleg met de betrokken behandelaars. Dit overleg vond plaats door middel

van een vaste methodiek. In eerste instantie zijn wij gestart met een kleine groep waarbij de verpleegkundige, de fysiotherapeut en de ergotherapeut betrokken waren. Dit heeft ertoe bijgedragen dat we op een andere manier met situaties konden omgaan en we elkaar in de samenwerking sneller konden vinden.

### **Nieuwbouw**

In september heeft Sorghvliet het oude gebouw achter zich gelaten en zijn wij verhuisd naar een nieuwe woonzorglocatie. De verhuizing is succesvol verlopen. Binnen deze nieuwbouwlocatie wonen 32 bewoners op een eigen buurt. Samen met bewoners proberen wij het wonen zoals thuis na te bootsen. Dit betekent samen met bewoners koken, een handje helpen bij het verdelen van de was en het doen van een spelletje. Op deze manier maken bewoners deel uit van het dagelijkse proces en maken wij hen belangrijk. Bewoners helpen elkaar en komen zo meer tot zelfinitiatief met een beetje ondersteuning. We kijken nog meer naar wat bewoners zelf kunnen en willen.

## **Sint Jozef, Wervershoof**

### *Omschrijving van de locatie*

Sint Jozef is een sfeervol en prachtig gelegen woonzorglocatie. 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 bewoners en bezoekers wordt bereid. In Sint Jozef is de zorg altijd dichtbij en wordt gestuurd op persoonsgerichte zorg, waarbij het welzijn van de bewoners vooropstaat.

### **Aantal bewoners**

69 (SOM & PG)

### *Speerpunten voor 2020*

#### **Methodisch werken**

Door wisselingen in en afwezigheid van kwaliteitsverpleegkundigen is methodisch werken in 2020 vooral opgepakt door de teamcoach. Door individuele coaching van de EVV'ers en verpleegkundigen en het auditen van de dossiers zijn hierin stappen gezet. Dit punt blijft in 2021 onder de aandacht bij de teamvergaderingen en de kwaliteitsverpleegkundige.

#### **Onbegrepen gedrag**

In het najaar van 2020 is het gedragspreekuur gestart bij de overgang naar zorg-inclusief-behandeling. Door corona is de verdere implementatie on hold gezet. Het zorgpad

onbegrepen gedrag wordt vanaf februari 2021 verder geïmplementeerd.

#### **Palliatieve zorg**

In 2020 is palliatieve zorg niet opgepakt als speerpunt. Met de overgang naar zorg-inclusief-behandeling zal dat ook niet meer in samenwerking met TTH zijn, maar in 2021 verdere aandacht krijgen in samenwerking met de eigen medische dienst.

## **Sweelinckhof, Wognum**

### *Omschrijving van de locatie*

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 geboden. Sweelinckhof heeft een gezellig restaurant waar dagelijks activiteiten worden aangeboden en heerlijke maaltijden worden geserveerd.

### **Aantal bewoners in zorg**

80 (SOM & PG)

### *Speerpunten voor 2020*

#### **Zorgpad onbegrepen gedrag**

De teams van de Villa hebben in 2020 het gehele traject gevolgd en de teams van somatiek hebben de basistraining gehad. Voor de Villa zal het programma nog doorlopen in 2021 met het kernteam, de aandachtsfunctionarissen en coaching van de medewerkers. Er is meer kennis en deskundigheid op het gebied van onbegrepen gedrag, wat vooral terug te zien is in het eigen gedrag als zorgverlener. Dat geeft rust in de manier waarop we bewoners benaderen en dat heeft een positief effect op het gedrag van de bewoner en de medewerkers zelf.

#### **Informele zorg**

In verband met corona heeft dit speerpunt minder aandacht gekregen dan dat de intentie was. In 2021 pakken we dit speerpunt opnieuw op. Hierbij geven we vorm aan thuisbezoeken van nieuwe cliënten en hun naasten, voorafgaand aan de inhuizing.

#### **Samenwerking met ABC/behandelaren**

In 2020 is hier een mooie start mee gemaakt, maar de implementatie en borging is nog niet compleet. Er is een kwaliteitsbehandelaar aangetrokken voor de Villa (ergotherapeut). Het plan SLA (Service Level Agreement, 'optimale samenwerking zorg en behandeling') is in november 2020 gepubliceerd en wordt verder geïmplementeerd in 2021. Het begin

is gemaakt met het vormen van het kader en het plannen van overleggen.

#### **Onverwacht succes**

We zijn 2020 geweldig gestart met Britt Dekker, die op de locatie kwam filmen en wensen van bewoners heeft vervuld. Dit gaf een ontzettend positieve en leuke flow op de locatie met als voorbeeld bewoners die helemaal opfleurd door alle aandacht. Door dit contact is de locatiemanager op de nationale televisie geweest bij het programma OP1 om te praten over de coronacrisis en lockdown van de locatie. Ondanks de moeilijke situatie is er in die periode veel positieve aandacht geweest voor onze locatie, bewoners en medewerkers.

## **Waterpark, Medemblik**

### *Omschrijving van de locatie*

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 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.

#### **Aantal bewoners**

27(PG)

### *Speerpunten voor 2020*

#### **Voldoende en deskundig personeel**

Er is een woonassistent toegevoegd aan het team om meer aandacht en toezicht in de huiskamers te faciliteren. Daarnaast zijn er verschillende opleidingen afgerond in 2020 zoals helpende +, GVP en VIG. Er is ook een teamcoach ingezet die goede ondersteuning biedt voor het team, de kwaliteitsverpleegkundigen en de manager. Afspraken worden beter nageleefd.

#### **Wet zorg en dwang**

In 2020 is er een start gemaakt met de implementatie van de WZD. Er is instructie en uitleg gegeven aan de medewerkers over de Wet zorg en dwang. De arts en EEV'er bespreken de middelen, maatregelen en wat wordt bijgehouden in het ECD regelmatig. De daadwerkelijke implementatie is gepland in 2021.

#### **Zorgpad onbegrepen gedrag**

De implementatie van Zorgpad onbegrepen gedrag is succesvol opgepakt en ingevoerd. De geïmplementeerde werkprocessen verlopen goed en met name de training on the job blijkt zeer waardevol. De aandachtfunctionarissen pakken hun rol goed op en krijgen begin 2021 nog extra scholing ter ondersteuning.

#### **Onverwacht succes**

Optimale samenwerking tijdens coronapandemie. De nieuwe werkwijze is snel aangeleerd en de kwaliteit van zorg is verhoogd door medische zaken extra onder de aandacht te brengen.









