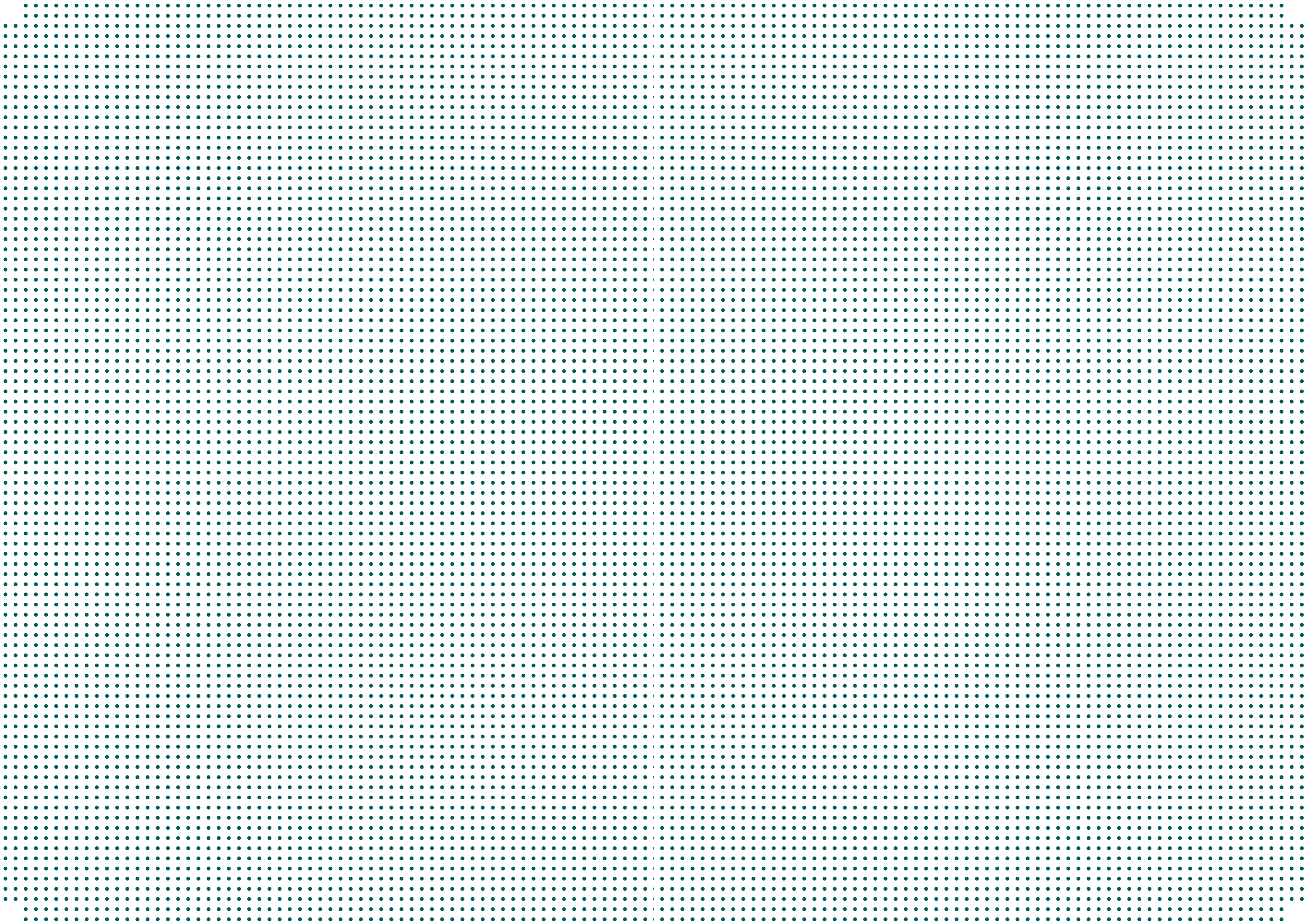


- **Wonen**
- **met Zorg**

Kwaliteitsplan



2019





# Inhoud

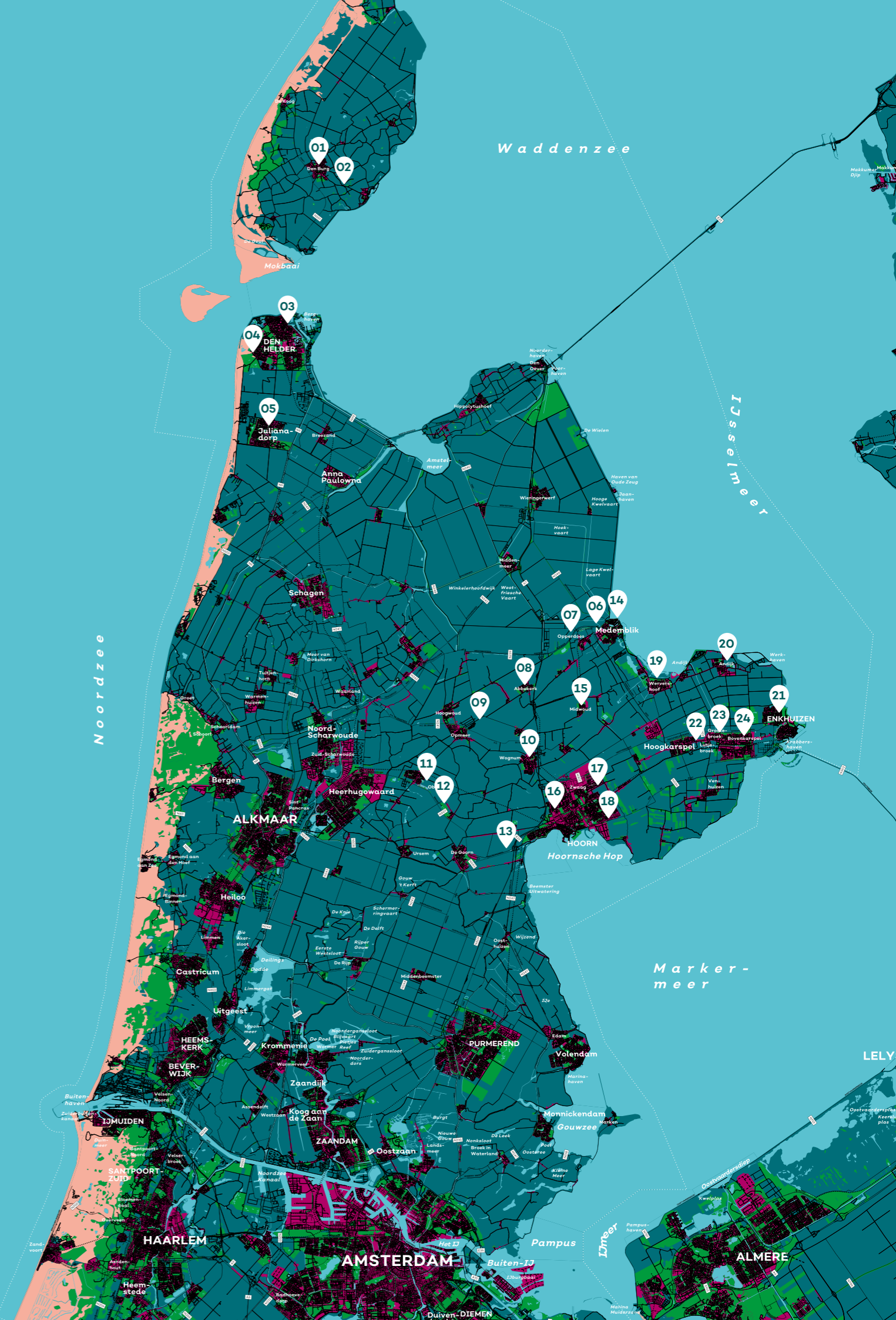
# Kwaliteitsplan

# 2019

Locaties	06	Leren en verbeteren	34
Voorwoord	08	Inleiding	34
Inleiding	10	OMRING.LAB	34
		Lerend netwerk	34
Waar staat Omring voor?	12	Kennisontwikkeling	34
Missie en kernwaarden	12	Samen leren met Zorgbalans en De Zorgcirkel	35
Besturingsfilosofie	13	Cliëntervaringen meten	36
Samen de beste zorg dichtbij door multidisciplinaire samenwerking	14	De Escape Room van Omring leert zorgprofessionals anders kijken	37
Omringbrede ontwikkelingen	16	Persoonsgerichte zorg	40
Alliantie VGZ	16	Specialistische behandeling voor WLZ-cliënten	
Positieve Gezondheid	16	als de behandelbehoefte daarom vraagt	40
Leiderschapsprogramma	18	Methodisch werken	40
Minder werkdruk, meer focus	20	Methodisch werken met RAI	40
SENS	20	Leren door te spelen: de Escape Room	42
Ondersteunende diensten ontzorgen de medewerkers	21	Specialistische zorg	44
Kwaliteitsmanagementsysteem	22	Muldisciplinair werken aan Onbegrepen gedrag	44
		Palliatieve zorg en behandeling	46
Personeel	24	Wonen en Welzijn	48
Meer personeel: een grote uitdaging	24	Samen met vrijwilligers en mantelzorgers de beste zorg dichtbij	48
Welkom bij Omring: onboardingsprogramma	25	Familiespel Kwis't	48
Scholing en Opleiden	26	Een fijne dag voor alle bewoners	50
Kwaliteitsbudget	27		
Extra middelen voor personeel	28	Veiligheid	54
Extra middelen voor kwaliteitimpuls	31	Leren en verbeteren op de werkvloer	54
		Veiligheid in vrijheid: Wet Zorg en Dwang	54

# Locaties

- 01 De Gollards
- 02 Hollewal
- 03 De Zeester
- 04 Den Koogh
- 05 Buitenveld
- 06 Waterpark
- 07 Almere
- 08 De Watermolen
- 09 De Schakel
- 10 Sweelinckhof
- 11 Snijdersveld
- 12 De Oever
- 13 De Berkenhof
- 14 Valbrug
- 15 Koggenlandhuis
- 16 Lindendael
- 17 De Kade
- 18 De Hoge Hop
- 19 Sint Jozef
- 20 Sorghvliet
- 21 Overvest
- 22 Nicolaas
- 23 Rigtershof
- 24 Het Gezinspaviljoen





# Voorwoord

Samen de beste zorg dichtbij, dat is de missie van Omring. Een missie die ook de drijvende kracht is voor de samenwerking tussen de Centrale Cliëntenraad en Raad van Bestuur. Samen zijn wij iedere dag op weg om hieraan vorm en inhoud te geven. In dit kwaliteitsplan 2019 staat beschreven hoe we dat gaan doen.

We doen dat in een tijd waarin de aandacht voor kwaliteit van zorg en leven hand in hand gaat met de uitdaging voldoende goede medewerkers te vinden en te behouden. Wij zijn ons zeer bewust van het feit dat de dagelijkse zorg voor onze cliënten staat of valt met de beschikbaarheid van gedreven mensen die kiezen voor het werken in onze sector en bij Omring. Naast onze medewerkers zijn vrijwilligers minstens zo belangrijk, zij vervullen vaak een cruciale rol in de kwaliteit van het dagelijks leven van onze cliënten.

Persoonlijke zorg is ons uitgangspunt en daarbij staat regie over het eigen leven voorop. Vanuit onze kernwaarden en met positieve gezondheid als fundament staan we mensen bij in een levensfase die vaak gepaard gaat met kwetsbaarheid. Samen zoeken we naar een weg om daar goed mee om te gaan. We doen dat met samenwerkingspartners en vooral in verbinding met de samenleving waarin mensen die afhankelijk zijn van langdurige zorg nog zoveel mogelijk mee kunnen doen en zich verbonden voelen met de wereld om hen heen. Met vertrouwen werken we langs de lijnen van dit kwaliteitsplan verder aan waardige en waardevolle zorg voor de mensen die daarop vertrouwen.

Een kwaliteitsplan opstellen is mooi, het uitvoeren en resultaten boeken is nog beter. We pakken de verantwoordelijkheden die voortvloeien uit dit plan en leggen daar intern en extern verantwoording over af. Steeds met het zelfde doel voor ogen: nog betere zorg voor onze bewoners.

Arie Epskamp, voorzitter Centrale Cliëntenraad  
Jolanda Buwalda, voorzitter Raad van Bestuur

## De Gollards

105 bewoners



*De Gollards is een groot woonzorgcentrum op Texel 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. Tevens is het mogelijk kortdurend te verblijven in Gollards (ELV, logeerszorg, respijtzorg). In de locatie bevindt zich een restaurant waar ook bezoekers gebruik van maken.*

### Doelgroep

*De Gollards is geschikt voor mensen die intensieve zorg nodig hebben vanwege lichamelijke aandoeningen of dementie of voor mensen die tijdelijke zorg of zorg in hun laatste levensfase nodig hebben. Ook kunnen er ongeveer tien mensen per dag terecht op de dagbehandeling. Met een tijdelijke ELV-indicatie kan men in Gollards ook terecht.*

### Inzet kwaliteitsbudget

*De diensten van de woonassistenten op de woongroepen worden iets verlengd, zodat er rust en ruimte ontstaat om na de maaltijd niet meteen weg te moeten, maar bijvoorbeeld nog een spelletje met bewoners te kunnen doen. Op de etages gaan we een aantal van de huidige diensten van de VIG-ers verlengen en tevens een ondersteunende dienst toe voegen van een Helpende Plus. Hiermee wordt de werkdruk voor de medewerkers verminderd en is er meer tijd en aandacht per bewoner. Ook krijgt één etage met een groot aantal bewoners er een extra EVV-er bij, zodat er betere regie kan komen op het proces van methodisch werken rondom de cliënt. De extra middelen benutten we ook om aan het eind van de middag de broodmaaltijd voor bewoners in het Eethuys te laten begeleiden door een woonassistent. Sommige bewoners vinden het niet gezellig op dit tijdstip de maaltijd alleen op het eigen appartement te nuttigen. Tot slot willen we een 'eigen' zorgopleiding op Texel starten i.s.m. het ROC Kop van Noord-Holland. Jaarlijks zullen hier leerlingen instromen.*

### Onbegrepen gedrag

*Medewerkers handvatten bieden om met bewoners om te gaan die onbegrepen gedrag vertonen (denk bijvoorbeeld aan claimend gedrag, agressie, depressie). Implementatie van het zorgprogramma onbegrepen gedrag.*

### Palliatieve Zorg

*Kennis en kunde vergroten door middel van scholing en workshops. Implementatie van het zorgprogramma palliatieve zorg.*

### Methodisch Werken

*Na de extra aandacht voor dit thema in 2018 willen we hier ook in 2019 mee aan de slag blijven. In de vorm van scholing, workshops en training-on-the-job. De focus komt met name op de invoering van de RAI te liggen.*

# Inleiding

Ons kwaliteitsplan 2019 draagt de titel “Het geheel is meer dan de som der delen”. Dit verwijst naar onze visie op kwaliteit. Kwaliteit begint bij kwaliteitsbewustzijn en zorg en diensten die aansluiten bij de persoonlijke behoeften en mogelijkheden van onze cliënten. Van de meest eenvoudige zorg thuis tot het verlenen van zorg aan mensen met dementie en andere chronische aandoeningen. Van revalidatie en herstel tot waardige zorg in de laatste levensfase. We doen dit thuis als het kan en in onze woonzorglocaties als het thuis niet meer lukt.

De afgelopen periode heeft de verbinding van de verschillende onderdelen van Omring in de regio meer invulling gekregen. We zijn steeds meer een lerende organisatie geworden en werken met dit kwaliteitsplan voort aan wat we inmiddels hebben opgebouwd.

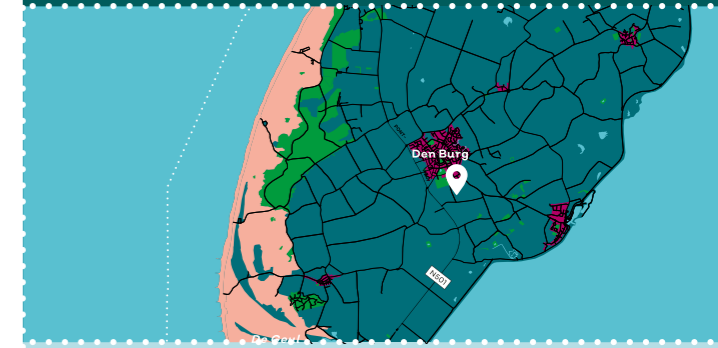
In het kwaliteitsplan 2019 gaan we eerst in op onze missie, visie en kernwaarden en hoe deze zich vertalen naar een gestructureerde aanpak van kwaliteitszorg. Vervolgens schetsen we enkele bewegingen die bijdragen aan het versterken van ons vermogen om verder te ontwikkelen en te vernieuwen. Tegelijkertijd dragen zij bij aan het antwoord hoe we omgaan met de uitdaging, nu en in de toekomst, om voldoende en gedreven medewerkers te binden en te behouden. Investeren in het lerend en innoverend vermogen van de organisatie is hier onlosmakelijk mee verbonden. Het hart van dit kwaliteitsplan gaat over persoonsgerichte zorg en de wijze waarop we verder bouwen aan een gedegen kwalitatieve basis van ons werk. Daarna staan we stil bij wonen en welzijn waarbij belangrijke elementen aan de orde komen die bijdragen aan de kwaliteit van het dagelijks leven en de kwaliteit van onze locaties. In het laatste hoofdstuk beschrijven we hoe we vorm geven aan veilige zorg en het creëren van zoveel mogelijk ruimte en vrijheid.

Verder staan in dit kwaliteitsplan in de blauwe kolom per woonlocatie de verbeterplannen beschreven. Deze plannen geven een concreet beeld van de ambities om het op onderdelen nog beter te doen. Niet omdat het niet goed gaat, maar omdat wensen en inzichten veranderen en doorlopend uitdagen om verder te groeien als een organisatie die investeert in kwaliteit in de brede zin van het woord.

Monique Petersen, Helpende Plus, Sint Jozef, Wervershoof: “Betere zorg begint met een goed gesprek. Ik neem daar ook bewust de tijd voor. Laatst zei een bewoner: bedankt dat je naar me luistert, je probeert mij te begrijpen en daarom vertrouw ik jou.”

## Hollewal

44 bewoners



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

### Doelgroep

Hollewal is geschikt voor mensen die intensieve zorg nodig hebben vanwege lichamelijke aandoeningen of dementie, of voor mensen die tijdelijke zorg of zorg in hun laatste levensfase nodig hebben. Ook kunnen er acht mensen per dag terecht op de dagbesteding. Ook is het mogelijk om met een tijdelijke ELV-indicatie of met een DBC in Hollewal te komen wonen. Voor de dagbesteding is een WMO-indicatie nodig.

### Inzet kwaliteitsbudget

In 2019 gaat Hollewal zich meer richten op het geven van extra aandacht, het bieden van extra individuele activiteiten en het creëren van rust tijdens de zorgmomenten. Op de PG-afdeling zal dat zijn tijdens de middaguren van 13.30-19.30 uur. Hiervoor zullen extra woonassistenten worden ingezet. Op de somatische afdeling zal de extra inzet worden verspreid over de dag rond de ochtend en middag. Hiervoor worden woonassistenten, verzorgende IG en verpleegkundigen ingezet. Ook willen we met de extra middelen standaard invoeren dat op een dag dat een nieuwe bewoner op de locatie komt wonen een extra collega (VIG of VPK) werkt, om deze nieuwe bewoner en familie optimaal te kunnen begeleiden. Ook willen we drie uur per week een extra dagbestedingscoach inzetten voor een gezamenlijke activiteit met de bewoners.

### Jong dementerenden

Hollewal wil haar expertise vergroten op het terrein van de zorg voor jonge mensen met dementie. Hierin zal worden samengewerkt met Geriant en de wijkverpleegkundigen.

### Palliatieve Zorg

Hollewal wil zich verder ontwikkelen op het gebied van palliatieve zorg. Het doel is om de kennis en kunde te verhogen d.m.v. scholing en workshops. De implementatie van het zorgprogramma palliatieve zorg moet leiden tot structuur in het werkproces en een duidelijke verdeling van taken.

### Zinvolle dagbesteding

Hollewal wil zich verder ontwikkelen in het bieden van een zinvolle dag aan de bewoners. Dat doen we door tijdens de middaguren en avonden meer momenten te creëren waarop bewoners, individueel en in groepsverband, activiteiten (groot en klein) bij kunnen wonen.



# Waar staat Omring voor?

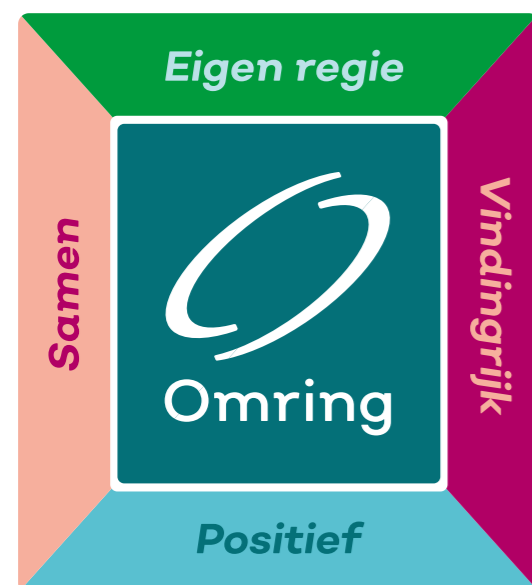
## Missie en kernwaarden

Omring heeft als missie: met zorg bijdragen aan de kwaliteit van samen leven. Wij doen dat op een manier die aansluit op onze mensvisie, die uitgaat van de mens als individu met een eigen identiteit die zo zelfstandig mogelijk zijn leven inricht. Niet alleen, vooral niet eenzaam, maar samen met zijn of haar eigen omgeving. En wij, professionals in het leveren van zorg, voegen in als wij daarmee kunnen bijdragen aan de kwaliteit van samen leven. Maar niet meer dan noodzakelijk, want meer zorg leveren dan echt nodig maakt mensen sneller afhankelijk en doet afbreuk aan de kwaliteit van leven.

Onze kernwaarden sluiten nauw op onze mensvisie aan en geven handvatten voor ons dagelijks handelen. Het zijn *Eigen regie*, *Positief*, *Samen* en *Vindingrijk*.

*Eigen regie* betekent dat de individuele mens zo veel mogelijk zelfstandig zijn keuzes maakt. Wij helpen mensen om hun zelfstandigheid en autonomie zo veel mogelijk te behouden.

*Positief* betekent dat wij de mens benaderen vanuit zijn kwaliteiten in plaats van zijn tekortkomingen. *Positief* betekent ook dat wij vooral kansen zien in plaats van bedreigingen.



*Samen* staat primair voor de unieke relatie tussen zorgprofessional en cliënt; als professionals werken we samen in ons team, samen binnen Omring en samen met onze ketenpartners. En samen verwijst ook weer naar het leven, want leven doe je nooit alleen.

Onze mensvisie en onze kernwaarden hebben een vergelijkbare betekenis voor onze medewerkers en zijn vertaald naar ons personeelsbeleid. Want met toenemende eigen regie, geloof in eigen kunnen en in onze mogelijkheden en samen met collega's, werken onze medewerkers graag bij Omring.

*Vindingrijk* is een kernwaarde die helpt op een andere manier te kijken naar de zorg en die bijdraagt aan creatieve en inventieve oplossingen. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor medewerkers en de manier waarop we ons organiseren en hoe wij samenwerken.

Deze missie en kernwaarden maken al jaren deel uit van de strategie van de organisatie. Omring gelooft dat consistentie en een lange termijn-oriëntatie cruciaal zijn voor het implementeren van deze fundamenten van zorg. Vanuit deze basis heeft Omring de afgelopen jaren geïnvesteerd in het ontwikkelen van een modern en toepasbaar kader voor de besturing van kwaliteit, innovatie en opleidingen. Het is essentieel dat dit tot stand komt in de relatie tussen cliënten en zorgprofessionals.

We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten:

1. Veilige en goede zorg zijn de basis die we cliënten bieden.
2. Kwaliteit van de relatie en aandacht voor eigen verantwoordelijkheid en regie van cliënten en hun omgeving (waar mogelijk in nauwe samenwerking met familie of andere verwanten).
3. Transparant zijn over kwaliteit naar cliënten, naar elkaar en naar toezichthouders.
4. Bijdragen aan continue verbetering voor onze doelgroepen; leren en ontwikkelen.
5. Stimuleren van professionele kwaliteitsontwikkeling, een doelmatige organisatieontwikkeling en een passende compliance.

## Besturingsfilosofie

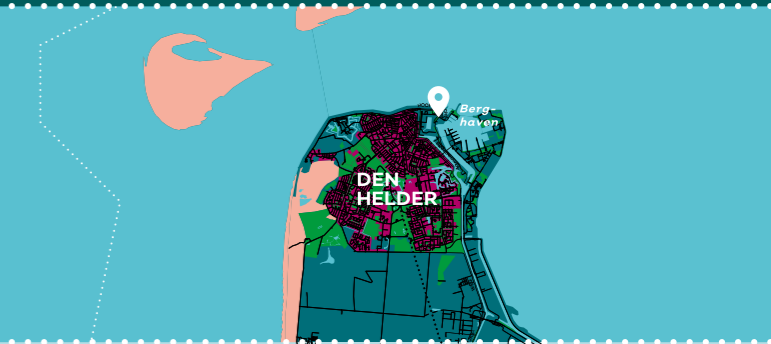
De besturingsfilosofie is de vertaling van de missie van Omring naar uitgangspunten en principes die richtinggevend zijn voor de werkwijze en inrichting van de organisatie. De Raad van Bestuur van Omring heeft de missie vertaald naar een strategie voor de komende jaren en kiest daarbij voor een waarde gedreven oriëntatie en bestuursstijl. Enerzijds ingegeven door kaders van buitenaf, zoals vigerende wet- en regelgeving en de Zorgbrede Governancecode, en anderzijds op basis van een intern kompas waarbij de principes van 'positieve gezondheid' en 'value based healthcare' 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 (CCR) en Ondernemingsraad (OR).

## De Zeester

75 bewoners



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

## Doelgroep

Cliënten met een ZZP 5 of ZZP7 op PG-grondslag. De Zeester biedt intensieve zorg voor mensen met dementie

## Inzet kwaliteitsbudget

Op de woongroepen zal extra aandacht gegeven worden aan het bieden van welzijn en zinvolle dagbesteding door een bredere inzet van woonassistenten. Zij kunnen het toezicht waarborgen en met activiteiten inspelen op de behoeften van de cliënten. De intentie is dat elke woning een eigen woonassistent heeft, vanwege de herkenbaarheid voor de bewoners. Daarnaast wordt er per woning extra formatie ingezet voor een extra dienst op de piekmomenten, dit kan in de ochtend of de avond zijn. Dit is niveau 2 t/m 4. Ook zullen er extra plaatsen voor leerlingen worden vrijgemaakt. Voor de Zeester zijn vanuit het kwaliteitsbudget extra middelen vrijgemaakt voor 'onbegrepen gedrag'.

## Zorggemeenschap

In 2018 heeft de Zeester meegedaan aan de pilot zorggemeenschappen. Wij gaan hier zelf verder mee; er zal per woning een plan van aanpak gemaakt worden om het sociale netwerk rond de cliënt verder te optimaliseren. Het gaat hier om inzet/betrokkenheid van familie, maar ook om vrijwilligers.

## Palliatieve Zorg

In de Zeester gaan we meer aandacht besteden aan de kwaliteit van zorg in de laatste fase van het leven. Alle bewoners van de Zeester sterven daar ook en de aandachtfunctionarissen zullen een plan maken om met name de terminale zorg een kwalitatieve impuls te geven.

## Onbegrepen gedrag

In de Zeester komt regelmatig onbegrepen gedrag voor en wij willen onderzoeken of een woongroep voor bewoners met onbegrepen gedrag realistisch is. Onze ambitie is hierin specialist te worden.

## Samen de beste zorg dichtbij door multidisciplinaire samenwerking

Het is belangrijk dat medewerkers die zich bezig houden met zorg goed samenwerken met collega's die verantwoordelijk zijn voor de behandeling, zodat cliënten de optimale zorg krijgen. Maar ook de samenwerking met facilitair, dagbesteding en huisvesting, integraal en multidisciplinair is essentieel om onze bewoners optimaal te helpen. Goede communicatie, eenduidige werkprocessen en het kennen en waarderen van elkaars vakmanschap zijn daarvoor essentiële ingrediënten.

Samen met de behandeldienst wordt gewerkt aan een betere afstemming en samenwerking met de woonzorglocaties, zodat zorg en andere diensten beter op elkaar zijn afgestemd.

Voor komend jaar wordt de nadruk van de behandeldienst gelegd op de volgende drie speerpunten:

- het programma 'optimalisatie behandeling';
- expert worden voor mensen met (ernstig) onbegrepen gedrag;
- met elkaar zorgen voor een zinvolle dagbesteding met een accent op voldoende beweging.

Hiermee wordt aangesloten op ingezette intramurale ontwikkelingen, die zijn vastgesteld en in dit kwaliteitsplan verder worden belicht.

## Programma Optimalisatie Behandeling

In 2018 is Omring gestart met het programma 'optimalisatie behandeling', zodat we voor al onze cliënten optimale zorg en behandeling kunnen bieden. De gouden standaard wordt ontwikkeld door uniformering van werkprocessen en een gedeelde visie op zorg. Interdisciplinaire samenwerking verhoogt de effectiviteit van zorgverlening en werkplezier.

Er is gestart met zes essentiële werkprocessen:

- Verwijzen
- Cliëntplanbespreking
- Visite
- Spoedtriage
- Opname
- Gedragspreekuur

Op twee pilotlocaties zijn deze werkprocessen heringericht en getest. Dat heeft tot significant betere communicatie, slimme praktijkorganisatie en meer synergie geleid. Relevante KPI's zijn vastgesteld en worden met behulp van een dashboard inzichtelijk gemaakt. Dit levert interessant materiaal op voor verder onderzoek.

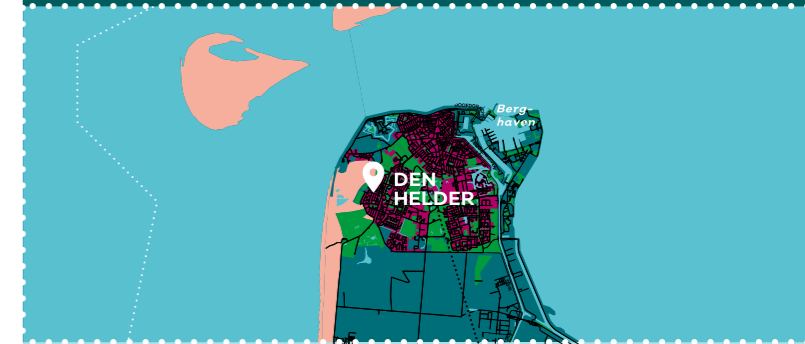
Naar aanleiding van de pilots vindt verdere uitrol naar alle locaties plaats, inclusief de voormalig verzorgingshuizen, waar de huisarts de hoofdbehandelaar is. Een goede begeleiding en ondersteuning hierbij is noodzakelijk. Temeer daar huisartsen aangeven de zorg voor kwetsbare ouderen (te) zwaar te vinden en er niet voldoende voor toegerust te zijn. In de samenstelling van de behandeldienst wordt geanticipeerd op een passende oplossing daar waar huisartsenzorg niet beschikbaar is.

Vanuit de behandelaren zullen er 'linking pins' aangesteld worden, die een belangrijke schakel vormen tussen de behandeldienst, zorgteams en huisartsen.

• **Marleen Donders, Kwaliteitsverpleegkundige, Buitenveld, Julianadorp “Ik ben de schakel tussen medewerkers, managers, directie en andere disciplines, zoals paramedici. Steeds kijken we: wat wil en kan een bewoner? En hoe zorgen we samen dat de bewoner de beste zorg krijgt en zich thuisvoelt?”**

# Den Koogh

77 bewoners intramuraal,  
30 GRZ plaatsen



Den Koogh is een woonlocatie voor verpleeghuis cliënten in Den Helder. Den Helder is als marinestad met een grote allochtone gemeenschap een specifieke stad met bijbehorende vragen. De omgeving is niet ideaal vanwege de vele grote kantoren, scholen en kleine bedrijven rond de locatie. Het huis is echter gericht op samen zijn en gezelligheid. Met het grote aanbod aan activiteiten, een mooi restaurant en een gemoedelijke sfeer biedt het voor elk wat wils!

## Doelgroep

Den Koogh is een woonlocatie voor verpleeghuiscliënten met een somatische zorgvraag, een psycho-geriatrische zorgvraag en een revalidatie-zorgvraag.

## Inzet kwaliteitsbudget

In 2019 gaat Den Koogh zich richten op extra ondersteuning in de huiskamers zodat cliënten minder eenzaamheid ervaren. Hiervoor zullen extra woonassistenten worden ingezet. Daarnaast zal een meewerkend verpleegkundige een aantal coördinerende taken op zich nemen, om op die wijze de zorgteams te ontlasten.

## Palliatieve Zorg

Op Den Koogh willen we met het aanstellen van enkele aandachtvelders en het scholen van deze medewerkers vorm gaan geven aan de palliatieve zorg en het implementeren van het zorgprogramma.

## Wet Zorg en Dwang

Uitvoering geven aan de Wet Zorg en Dwang, met daarin tevens aandacht voor bewoners met onbegrepen gedrag. Indien mogelijk zullen we GRIP gaan uitrollen op de PG-afdeling, zodat medewerkers meer handvatten krijgen om met onbegrepen gedrag om te gaan. De nieuwe wet focust op meer bewegingsvrijheid en dwingt ons om met een andere blik te kijken naar dit vraagstuk. Workshops en trainingen gaan ons daarbij helpen.

## Familieparticipatie

De cliëntenraad gaat in samenwerking met de zorgteams huiskamerbijeenkomsten voor bewoners en hun mantelzorgers organiseren. Verder worden vrijwilligers en mantelzorgers actief betrokken bij activiteiten die op Den Koogh georganiseerd worden.



# Omringbrede ontwikkelingen

De scope van dit kwaliteitsplan is in principe de binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) geleverde zorg, gerelateerd aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Diverse Omringbrede projecten en investeringen worden, vanwege ondersteunende en bedrijfsvoerende relevantie die direct verband houden met de uitvoering van verpleeghuiszorg, ook belicht.

## Alliantie met VGZ

Omring en VGZ zijn vanuit de ambities op “zinnvolle zorg” een alliantie aangegaan voor de totale keten ouderenzorg, chronische zorg, sub-acute keten en eestelijnszorg. Bij Omring wordt dit vertaald in het programma “Samen de beste zorg dichtbij”. In 2018 zijn wij begonnen met eerste concrete uitwerkingen voor de wijkverpleging. De alliantie heeft geleid tot een contractinnovatie met een andere manier van financiering en verantwoording.

De volgende stap is dat we onze ambitie vanaf het vierde kwartaal 2018 ook binnen de langdurige zorg verder vorm willen geven. Zo willen we als Omring mensen met een indicatie ZP 4 en of ZP 5 de mogelijkheid bieden om langer thuis te wonen. Vanuit modulair pakket thuis en volledig pakket thuis organiseren we de zorg en ondersteuning om de thuissituatie heen. Langer wonen in een fijne vertrouwde omgeving wat positief bijdraagt het welbevinden.

Als Omring vinden we het in stand houden, of het ontwikkelen of het mobiliseren van woon/ leefgemeenschappen essentieel. Onze cliëntenraden spelen hierin ook een belangrijke rol ter versterking van het informele sociale netwerk van vrijwilligers en mantelzorgers. Omring heeft ca 2.200 vrijwilligers. Het burgerinitiatief Zorg Zoals de WestFries het Wil (ZZWW) is geïnitieerd door Omring en de huisartsen. Daarbij is, ook vanuit arbeidsmarktperspectief en een toenemend aantal ouderen met een zorgvraag, het informele steunsysteem cruciaal.

## Wij willen met zorg ontzorgen

In 2019 zal deze ambitie op wonen, zorg en welzijn verder uitgewerkt zijn. Dit moet leiden tot contractinnovatie in de vorm van een meerjarige afspraak met het zorgkantoor en zorgverzekeraar VGZ voor de langdurige zorg. Samen gaan we de uitdaging aan om de zorg betaalbaar, toegankelijk en goed te organiseren.

## Positieve Gezondheid

Het geven van liefdevolle en persoonlijke zorg begint bij veerkracht en zelfregie en het aansluiten op de motivatie of belangstelling van mensen zelf. Daarom kiezen wij ook voor het concept ‘positieve gezondheid’ van Machteld Huber.

Positieve gezondheid wordt gezien als het vermogen je aan te passen en je eigen regie te voeren in het licht van sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven. De essentie van het concept is mensen in hun kracht te houden of te krijgen en eigenaar te laten zijn van hun leven. Leidende principes zijn ‘wat kan je wel?’ en ‘wat heeft voor jou betekenis?’. Door systematisch vanuit deze uitgangspunten te werken, kan het vermogen van mensen om om te gaan met beperkingen en betekenisvol te leven, versterkt worden. Deze visie is richtinggevend voor de manier waarop we naar mensen kijken en de manier waarop onze organisatie is ingericht.

Positieve gezondheid is essentieel voor ons professioneel handelen en de kwaliteit van zorg en dienstverlening. We voelen ons uitgedaagd deze visie verder en systematischer te verankeren in onze organisatie en onze zorg en gaan hiermee inmiddels ons vierde jaar in.

Vanuit de visie op positieve gezondheid hebben we een vertaalslag gemaakt naar de zorg- en dienstverlening naar cliënten én naar medewerkers:

## Marketing & sales

Ontwikkeling van een aanbod aan cursussen, trainingen en producten waarbij cliënten geholpen worden keuzes te maken door te werken met het ‘spinnenweb’ van Machteld Huber.

## Methodisch werken met het 5 stappenplan Persoonsgerichte zorg

In 2019 gaan we voor de verschillende bedrijfsonderdelen het volgende doen:

- Wonen met zorg: programma waarin kwaliteitsverpleegkundigen en managers sturen op deze werkwijze. Het RAI-assessmentinstrument ter vaststelling van de aard en ernst van kwetsbaarheid sluit hier goed op aan.
- Thuiszorg: in 2019 vijf stappen-model van Methodisch Werken uitwerken en in een programma “Zinnige zorg” uitvoeren.
- Geriatrische revalidatiezorg (GRZ): vertaling van de uitgangspunten positieve gezondheid in specifieke afspraken met cliënten.

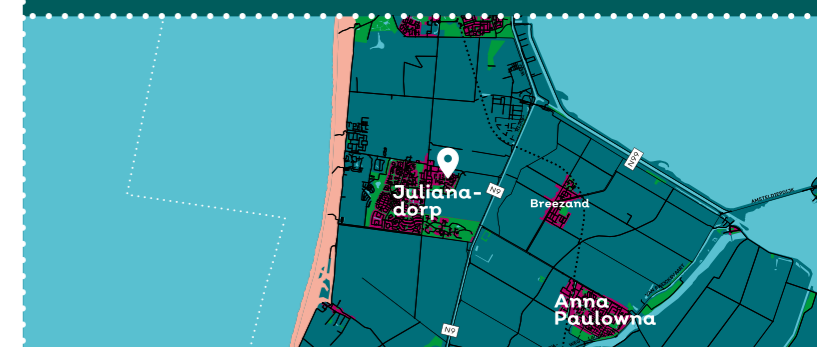
## Vitale Medewerkers

In 2018 zijn we gestart met de inbedding positieve gezondheid in het programma Vitale medewerkers, met daarin o.a. een ‘providerboog’, waarvan medewerkers gebruik kunnen maken om zorg te dragen voor hun eigen gezondheid en vitaliteit. Daarin bieden we ook workshops om de samenwerking te bevorderen vanuit de gedachte van positieve gezondheid.

- Spinnenweb vertaald naar ‘Vitaliteit’
- Persoonlijke reflectie
- Teamreflectie en actieplanning

## Buitenveld

60 intramurale bewoners



Buitenveld is een kleinschalige woonvoorziening in Julianadorp voor mensen met een intensieve zorgvraag. Daarnaast verhuurt de Woningbouw-vereniging 100 appartementen waarin mensen zelfstandig wonen. Voor de bewoners op de begane zijn er één- of twee persoonskamers. In de tuin is een compleet ingerichte beweegtuin. Buitenveld is een prettige woon- en werkplek met verschillende faciliteiten. Ook zijn veel vrijwilligers dagelijks actief en er is een groot aanbod aan activiteiten waar ook omwonenden gebruik van maken. Er wordt nauw samengewerkt met het behandelcentrum en de thuiszorg van Omring. Beiden zijn binnen het pand gehuisvest.

## Doelgroep

Er is plaats voor 30 mensen met een psychogeriatrische aandoening (BOPZ) en 30 plaatsen voor mensen met een somatische zorgvraag (ook voor ELV complex hoog of ELV palliatief). Van de 30 somatische plekken zijn er 10 plaatsen beschikbaar voor mensen met een pg-grondslag en tweede grondslag somatiek, maar die prima op een afdeling kunnen verblijven waar de deuren naar buiten open zijn. Binnen Buitenveld is er ook een dagbestedingsafdeling waar inwoners van de gemeente met een WMO-indicatie een aantal dagdelen per week welkom zijn.

## Inzet kwaliteitsbudget

Het afgelopen jaar heeft Buitenveld een start gemaakt met het werken met woonassistenten, met groot succes. Hier is flink geïnvesteerd en dit aantal zal verder nog worden uitgebreid. Ook zijn in augustus/september 2018 drie extra verzorgende IG aangenomen in verband met de intensieve zorgvraag. Tenslotte zijn een aantal medewerkers zich aan het omscholen van niveau 3 naar niveau 4 en bieden we dit jaar extra BBL-leerplekken aan voor niveau 3.

## Wet Zorg en Dwang

We maken medewerkers bewust dat de wet BOPZ verandert in de Wet Zorg en Dwang. Wat betekent dit voor ons dagelijks werk? Continueren van maandelijkse multidisciplinaire VBM-evaluaties. Zorgmedewerkers sluiten aan. Doel is medewerkers mee te nemen in een andere denkwijze.

## Medicatieveiligheid

Medicatiefouten verminderen en meldcultuur om fouten te melden verbeteren. Leermomenten creëren. Het storen tijdens de medicatierondes heeft (te) veel fouten tot gevolg. Het aantal storingen tijdens het uitdelen van medicatie verminderen.

## Dagbesteding

Er is een terugloop van het aantal bezoekers van de dagbesteding. Het verantwoordelijke team gaat zich in 2019 verder profileren met een goed dagbestedingsprogramma.

## Nieuwbouw

Vorbereiding van verhuizing naar nieuwe locatie De Brink. Medewerkers worden hier in werk- en projectgroepen bij betrokken.



## Leiderschapsprogramma

Aanvankelijk als pionier zijn we samen met Vilans en IPH de beweging in het kader van 'Positieve Gezondheid' gestart. Het is fantastisch dat Positieve Gezondheid nu ook bij andere partijen in de cure, care en bij gemeenten erkenning krijgt. Eind november 2018 is het convenant "De NOORDKOP Gezond voor elkaar" getekend door dertien collega-organisaties. Dit initiatief wordt ook landelijk ondersteund door Gezond voor Elkaar.

Dit programma wordt in 2019 verder uitgerold in samenhang met het methodisch werken en met het leiderschapsprogramma.

Het leiderschapsmodel van Thomas DeLong (Harvard Businessschool) is de basis voor het Omring Leiderschapsprogramma. Dit model is gericht op het ontwikkelen van 'Vakmanschap' en eigenaarschap van medewerkers, en gericht op 'Samenwerking' in teams en interdisciplinair, binnen én buiten Omring.

**Verbinding met jezelf:** jezelf kennen als basis om anderen te kunnen leiden. Als je weet wat je kunt en wilt, kun je jouw bijdrage aan het behalen van de doelstellingen van Omring helder maken.

**Mensen verbinden:** de verbindende rol van de leider richting organisatie en team. De leider heeft oprechte

aandacht voor mensen en voert vanuit een open relatie constructieve gesprekken met medewerkers. De leider heeft aandacht voor de verschillen tussen mensen.

**Koers bepalen:** de koersbepalende rol van de leider. Leiders nemen een voorbeeldrol in het uitdragen van de missie, visie en strategie. Leiders bij Omring kunnen de organisatie-doelstellingen helder communiceren en door-vertalen naar doelen op de verschillende organisatieniveaus.

**Zorgdragen voor de uitvoering:** de inspirerende en de disciplinerende rol van de leider. De leider zorgt dat er daadwerkelijk gestuurd wordt op de organisatiedoelstellingen.

**Werken aan een betere toekomst:** De maatschappelijke rol van de leider. Uiteindelijk leveren de leiders van Omring een bijdrage aan de ambitie om de beste zorg te leveren.

In 2019 wordt het programma uitgevoerd langs drie lijnen:

### Organisatielijijn:

- Gezamenlijke kick-off met inspiratie-activiteiten
- Thema's behandeld in groepen

### Persoonlijke lijn:

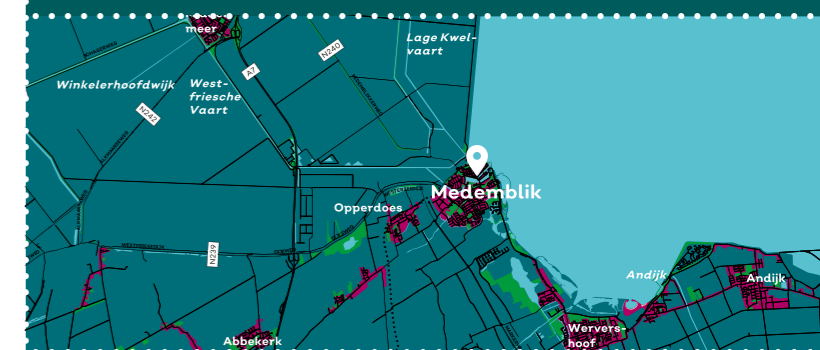
- Competentieprofiel
- Persoonlijk ontwikkelplan
- Coaching

### Talentlijn:

- Identificatie van talent met behulp van een hierop toegesneden instrument
- Opdracht met begeleiding

# Waterpark

27 bewoners



Wonen in Waterpark geeft een landelijk gevoel, want rondom het moderne gebouw liggen een molen, een dijk, een bruggetje over een sloot en een rustige woonwijk. Toch voelt het niet afgelegen: Waterpark ligt aan de rand van het gezellige centrum van de historische stad Medemblik. Met winkels, de haven en mooie vergezichten over het IJsselmeer. In Waterpark zijn vijf kleine woongroepen voor mensen met dementie. Er werken goed opgeleide medewerkers, ondersteund door multidisciplinair behandelteam en aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24 uur per dag zorg in de nabijheid.

## Doelgroep

Kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie

## Inzet kwaliteitsbudget

In 2019 wordt de inzet van het aantal woonassistenten van drie naar vier uitgebreid, om zo te zorgen voor meer aandacht en toezicht in de huiskamers. Vanaf 2019 is er ruimte voor twee bbl-ers niveau 3. Daarnaast zijn er plannen voor een extra nachtdienst die de kleinere locaties kan ondersteunen. Voor Waterpark zijn er ideeën voor inzet van een (verpleegkundige) coach om het team te ondersteunen bij verder ontwikkelen en uitvoeren van kwaliteitskader.

## Bezetting

In 2018 is de bezetting niet behaald. Daarom is vanaf het najaar intensief contact met sales en communicatie geweest voor een wervingscampagne. In verband met de kwetsbaarheid rondom de bezetting en de opening van het nieuwe Martinus is het belangrijk om goed zichtbaar te zijn en nieuwe bewoners te verwelkomen

## Wet Zorg en Dwang

Informatie over nieuwe wet zorg en dwang door scholing en aanstellen extra aandachtfunctionarissen van een naar drie

## Privacy wetgeving

We blijven toetsen of de nieuwe wet (AVG) goed wordt nageleefd en ondersteunen het team waar nodig

## Vernieuwing behandeldienst

Op Waterpark heeft de pilot vernieuwing behandeldienst gelopen. We willen deze ontwikkeling nauwgezet blijven volgen en de werkprocessen implementeren, zodat er tussen zorg en behandelaren een optimale werkrelatie ontstaat.



**Medewerker van de woonlocatie Overvest in Enkhuizen: “Met de verspillingenworkshop van SENS hebben alle teams kritisch naar hun werk gekeken. Wat zijn frustraties in het werk die onnodig tijd kosten? Daar kwamen heel veel verbeterideeën uit. De eerste successen zijn er. Zoals de opgeruimde kasten. Twee containers vol aan onnodige spullen is er weggegooid.”**

## Minder werkdruk, meer focus

### SENS

Binnen Omring is er vanaf september 2018 gestart met de introductie van het Sens-programma. Sens staat voor: Samen Effectief Naar Succes. Sens is gebaseerd op de lean-methodiek. Het doel van Sens is vanuit het perspectief van de cliënt, medewerker en organisatie op een leuke manier continue te verbeteren. Het gaat over het nastreven van cultuur van continu verbeteren.

Met de Sens-werkwijze gaan we op zoek naar de kleine procesverbeteringen, die in het dagelijks werk de medewerkers zelf kunnen oppakken. Goed kijken naar de grondoorzaken van het probleem is een van de belangrijkste aspecten. Op basis van de grondoorzaken wordt er een oplossing gezocht.

Binnen Omring is er een team van vijf Sens-Experts samengesteld. Een Sens-Expert begeleidt het team gedurende dertien weken naar de nieuwe werkwijze, door zowel trainingen te geven als begeleiding te bieden op de werkvloer. Daarna is de Sens-Expert bezig met de borging van de werkwijze. Sens is een meerjarenprogramma en zal Omringbreed worden ingevoerd. Ieder team, zowel staf als Zorg, komt aan de beurt.

Per team wordt er gezocht naar de eigen verbeterthema's. Waar sta je als team nu en waar wil je heen? Daar wordt stap voor stap naartoe gewerkt. De teams worden ook getraind in het voeren van een effectieve dagstart. Tijdens deze dagstart komen de verbazingen en verspillingen van tijd en energie van gisteren naar boven. Dagelijks worden deze verbazingen besproken. Daarnaast worden de teams getraind in probleemoplossende technieken, om daadwerkelijk vastgestelde verspillingen van tijd en energie te voorkomen.

## Ondersteunende diensten ontzorgen de medewerkers

Alle ondersteunende stafdiensten, zoals P&O, ICT, vastgoed, zorgadministratie en facilitaire dienst zijn zich ervan bewust dat het primair proces afhankelijk is van goed werkende diensten. Als dit niet of onvoldoende het geval is, levert dit frustratie en werkdruk op. De ondersteunende diensten realiseren zich dat ten eerste en hebben bekeken hoe zij nog beter kunnen ontzorgen, faciliteren en adviseren en zorgen voor een efficiënte inrichting van de ondersteuning. De kritische succesfactoren zijn hierbij: maatwerk (advies), bereikbaarheid (bediening) en toegankelijkheid (zelfbediening).

Het inrichtingsmodel voor de interne klantbediening (medewerkers, leidinggevenden) ziet er als volgt uit:



**Click:** Medewerkers en leidinggevenden hebben toegang tot gebruiksvriendelijke systemen waarbij zij in de bron wijzigingen kunnen aanbrengen. Daarnaast is eenvoudige informatie bereikbaar ontsloten.



**Call:** Medewerkers en leidinggevenden kunnen minder complexe vragen stellen via telefoon en mail die snel, eenduidig en servicegericht worden afgehandeld (standaardadvies).

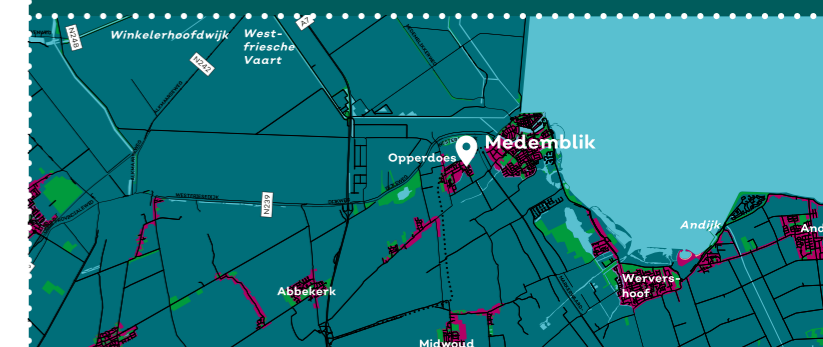


**Face:** Medewerkers en leidinggevenden kunnen bij meer complexe vragen en behoeften gebruik maken van adviescapaciteit met zowel een meer generalistisch als specialistisch karakter (maatwerkadvies).

Komend jaar zal op deze manier gewerkt gaan worden en gaan we met tevredenheidsonderzoek onder medewerkers na of dit het gewenste effect heeft.

# Almere

30 bewoners en VPT/thuiszorg in de aanleunwoningen



Almere is een kleine en gezellige woonlocatie in het centrum van het Opperdoes, vlakbij de supermarkt. Wonen in Opperdoes betekent leven in een mooi en rustig dorpje in West-Friesland, niet ver van de historische stad Medemblik. Er zijn appartementen te huur in het hoofdgebouw of een zelfstandige aanleunwoning met zorg dichtbij. Ook is het mogelijk om tijdelijk in Almere te verblijven in een logeerkamer.

## Doelgroep

Almere is geschikt voor mensen die intensieve verzorging nodig hebben, een lichte vorm van dementie hebben, zelfstandig willen wonen met zorg en faciliteiten vlakbij of tijdelijke zorg nodig hebben na een operatie of bij het tijdelijk wegvallen van mantelzorg(s). Om in Almere in Opperdoes te wonen heeft u voor de aanleunwoningen geen indicatie nodig. Voor de appartementen is wel een indicatie vereist voor zorgprofiel VV4 tot en met VV8, zonder BOPZ.

## Inzet kwaliteitsbudget

In 2019 gaat Almere zich richten op het geven van extra aandacht en het bieden van extra individuele activiteiten. Dit geldt vooral voor de bewoners die gebruik maken van het trefpunt. Hiervoor zullen extra woonassistenten worden ingezet. Daarnaast zal er een dagbestedingscoach worden aangenomen voor de coördinatie en uitvoering van de individuele activiteiten.

## Onbegrepen gedrag

Almere gaat zich verder ontwikkelen op het gebied van dementie en onbegrepen gedrag bij dementie. Het doel is om de kennis en kunde te verhogen door middel van scholing en workshops. Ook wordt de samenwerking met Geriant geïntensiveerd door minimaal 1 x per jaar een persoonsgericht MDO te voeren.

## Familieparticipatie

Almere gaat zich verder ontwikkelen in het leveren van 'samen de beste zorg dichtbij'. De samenwerking met het netwerk van de bewoners speelt hierin een centrale rol. Almere gaat het netwerk van de bewoner in kaart brengen en goed verwerken in het eco-gram dat is te vinden in het ECD. Ook worden er voor medewerkers workshops en scholing aangeboden.

## Medicatieveiligheid

Almere gaat de kwaliteit van zorg verhogen door actief bezig te zijn met het onderwerp medicatieveiligheid. Dit betekent onder andere dat het onderwerp een centrale rol krijgt binnen het werkoverleg. Elke maand worden medicatiemeldingen besproken binnen de werkgroep en volgt er elke drie maanden een actieplan vanuit het team. Het doel is te leren van gemaakte fouten en risicomomenten te voorkomen.

## Kwaliteitsmanagementsysteem

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

### Kwaliteitsdashboard

Sinds 2016 heeft Omring een kwaliteitsdashboard. In het kwaliteitsdashboard worden uit diverse bronnen gestructureerd data op diverse indicatoren gerapporteerd (cliënttevredenheid, incidenten, bevoegd en bekwaam, klachten, opleidingen, innovatie). Door deze data te vertalen in trends en benchmarks ontstaat meer inzicht in relevante kwaliteitsontwikkelingen.

Het dashboard is ontwikkeld vanuit de visie dat het van belang is om verschillende kwaliteitsperspectieven te onderkennen, zoals systeem, proces en uitkomst en deze zichtbaar te maken, om zo het kwaliteitsbewustzijn te verhogen. Gestart is met een beperkt aantal indicatoren; inmiddels worden nieuwe indicatoren toegevoegd, zoals meldingen incidenten cliënten (MIC). Door deze te laten zien via het dashboard stimuleren we het gesprek hierover. Op dit moment zijn de gegevens tot op locatieniveau digitaal ontsloten. Door het uitbrengen van een infographic over het gebruik van het dashboard en een leeswijzer met een toelichting op de cijfers, zien we dat het kwaliteitsdashboard steeds beter wordt benut en dat het impact op de praktijk heeft.

De rapportages van VBM, RAI en decubitus worden verder ontwikkeld en ook klachtenrapportages worden beschikbaar gesteld. Daarnaast komen de werkvoorraadcontrole en de hygiëne audits handzamer beschikbaar. De introductie van de zogenaamde Power BI-tool zal behulpzaam zijn bij het makkelijker ontsluiten van rapportages en het omzetten van data naar relevante informatie. Gevorderde gebruikers kunnen zelf op maat rapportages samenstellen. De kwaliteitsrapportages maken structureel onderdeel uit van de P&C-cyclus, op basis van de A3- jaarplannen en begroting.

### Kwaliteitscan en teamevaluatie

Kwaliteitsverpleegkundigen hebben een kwaliteitscan ontwikkeld om een objectief beeld te krijgen over de kwalitatieve risico-indicatoren. Deze zijn afgestemd op de indicatoren van de IGJ. Tegelijkertijd voeren teams zelf een teamevaluatie uit op dezelfde items. Daarin kunnen teams aangeven hoe zij zichzelf beoordelen. Samen geeft dit een goed beeld van de meetbare en merkbare stand van zaken van de kwaliteit en veiligheid. De kwaliteitscan wordt in 2019 voor de derde keer uitgevoerd. Door het jaarlijks meten, volgen we de ontwikkelingen tot op teamniveau. De verbeterpunten worden verwerkt in de jaarplannen. Medewerkers gaan met elkaar in gesprek over de kwaliteit van zorg en behandeling en komen samen met de kwaliteitsverpleegkundigen zonnodig tot gerichte verbeteracties en stellen vast wat en waar het goed gaat.

In 2019 wordt de kwaliteitsscan gesynchroniseerd met de ZIN-indicatoren, om dubbele uitvraag te voorkomen. Daarnaast worden de resultaten beter inzichtelijk gemaakt via het kwaliteitsdashboard met behulp van infographics.

### Dossieraudits en inzage in het dossier

Om te beoordelen of er methodisch gewerkt wordt en of de dossiers aan wettelijke regelgeving voldoen, heeft Omring een auditsysteem ontwikkeld waarbij de medewerkers een belangrijke verantwoordelijkheid hebben. Vanaf 2017 is het centrale auditteam gekoppeld aan de kwaliteitsverpleegkundigen op locatie, die steekproefsgewijs dossiers toetsen.

Gezamenlijk is een auditformulier ontwikkeld om alle belangrijke punten uit het dossier te beoordelen. Jaarlijks doen zowel het centraal auditteam als de kwaliteitsverpleegkundigen een steekproef van elk 10%, zodat jaarlijks ongeveer 20% van de dossiers wordt beoordeeld. Deze audits zijn over het jaar verdeeld, zodat er elke vier maanden een beeld is van de kwaliteit van de dossiers. Per locatie bespreken de kwaliteitsverpleegkundige en locatiemanager de bevindingen. Zo nodig maken zij afspraken over een actieplan op maat. Ondersteuning is beschikbaar door bijvoorbeeld scholing of één op één coaching. Elke vier maanden staat in een rapportage wat de bevindingen waren en welke zaken aandacht verdienen.

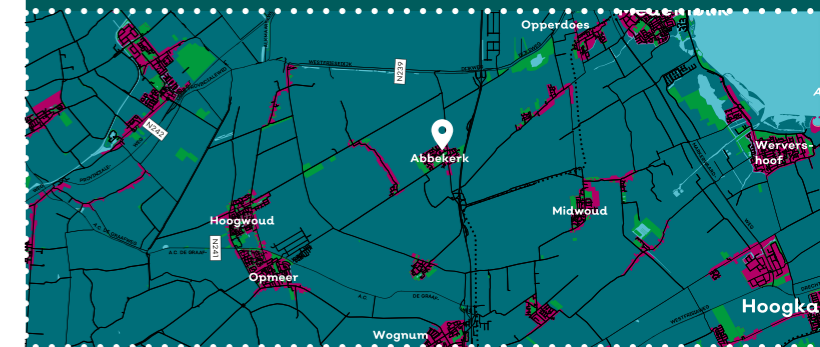
Op basis van de dossiercontrole is ook vastgesteld welke dossiers voor cliënten digitaal ter inzage opengesteld konden worden. In 2019 zullen alle cliënten digitaal inzage hebben in hun dossier. Actief gebruik zal door gerichte cliëntinformatie extra gestimuleerd worden. Ook draagt digitale toegang tot dossiers bij aan communicatie tussen cliënt/familie en zorgmedewerkers en vergroot het inzicht in de manier waarop de zorg verloopt.

### Externe audits en toezicht

Omring is ISO-gecertificeerd en wordt jaarlijkse geaudit door een extern bureau. In iedere cyclus nemen verschillende teams en locaties deel. Hierbij zijn cliënten(raden), mantelzorgers en ook ketenpartners betrokken. Daarnaast werkt Omring mee aan de jaarlijkse uitvragen van het Zorginstituut Nederland en de IGJ. Compliance is geborgd in het risicomangement en maakt onderdeel uit van de jaarlijkse controle door de accountant.

# De Watermolen

27 bewoners



*Rust en ruimte zijn de woorden die passen bij De Watermolen. De locatie bevindt zich in het landelijk gelegen dorpje Abbekerk in West-Friesland. Abbekerk is een klein dorp en ligt in de buurt van Medemblik. Er zijn diverse winkels en het is via de A7 makkelijk bereikbaar. Cliënten voelt zich snel thuis in de Watermolen, want deze woonlocatie is kleinschalig en de gemeenschappelijke ruimtes zijn huiselijk ingericht. De Watermolen beschikt over vijf kleine woongroepen voor mensen met dementie. Er werken goed opgeleide medewerkers, ondersteund door een multidisciplinair behandelteam en aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24 uur per dag zorg in de nabijheid.*

## Doelgroep

*Kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie*

## Inzet kwaliteitsbudget

*Voor 2019 wordt de inzet van woonassistenten van twee naar vier uitgebreid, ten behoeve van aandacht en toezicht in de huiskamers.*

*Vanaf september 2019 is er plaats voor 1 een bbl-er niveau 4 (ontwikkeling t.b.v. medewerker van de Watermolen). Sinds 2018 is plek voor twee bbl-ers niveau 3. Verder zijn er plannen voor een extra nachtdienst die de kleine locaties in de regio kan ondersteunen.*

*Voor de Watermolen zijn er tevens ideeën voor inzet van een (verpleegkundige) coach om het team te ondersteunen bij het verder ontwikkelen en uitvoeren van het kwaliteitskader.*

## Bezetting

*In 2018 is de bezetting niet behaald. Vanaf najaar van 2018 is er intensief contact met sales en communicatie voor een wervingscampagne. Deze is succesvol, geweest, de Watermolen heeft inmiddels een wachtlijst. Vanuit de historie blijft bezetting echter een risico, waar blijvend aandacht voor nodig is.*

## Wet Zorg en Dwang

*Informatie over nieuwe wet zorg en dwang door scholing en aanstellen van extra aandachtfunctionarissen van een naar drie medewerkers.*

## Privacy wetgeving

*We blijven toetsen of de nieuwe wet (AVG) goed wordt nageleefd en ondersteunen het team waar nodig.*



# Personeel

## Meer personeel: een grote uitdaging

Het vinden en behouden van goed zorgpersoneel is een uitdaging in deze tijd. Op dit moment is er een tekort van 2.000 tot 4.000 mensen in de zorg in de regio Noord-Holland Noord. Naar verwachting zal dit tekort de komende jaren alleen maar toenemen. Om deze reden werken we bij Omring momenteel aan de volgende speerpunten op het gebied van recruitment: een vernieuwende strategische wervingsaanpak voor de komende jaren, een betere profilering door onder andere een nieuwe carrièresite werkenbijomring.nl en de arbeidsmarktcampagne 'Zo leuk kan zorg zijn'.

Ook sluiten we gefaseerd aan op de 'Ik zorg' campagne die 1 november jl. is gelanceerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Specifiek voor Texel, waar het tekort aan zorgpersoneel naar verwachting sneller zal oplopen, ontwikkelen we een wervingscampagne waarbij we meer huisvesting voor potentiële medewerkers realiseren op Texel en zorgen voor meer opleidingsplaatsen voor zij-instromers.

In de regio Noord-Holland Noord is sinds enkele jaren het samenwerkingsverband ZWplus van

kracht (sinds 1 januari 2016 als zelfstandig cluster aangesloten bij SIGRA). Organisaties in zorg en welzijn werken hierbinnen samen op het gebied van arbeidsmarkt en onderwijs. Gezien de schaarste willen de aangesloten zorgaanbieders voorkomen dat dit tot grote knelpunten in de zorgverlening gaat leiden. Alle zorgaanbieders werken zo samen aan oplossing(s)richting(en) die bijdragen aan een evenwichtige arbeidsmarkt. Omring vervult het voorzitterschap van ZWplus.

Naast de inzet van het kwaliteitsbudget zijn er voor de regio Noord-Holland-Noord ook transitiemiddelen ter beschikking gesteld (in totaal 1,7 miljoen). Deze middelen zijn bedoeld om gezamenlijk knelpunten in de regio op te lossen. Door zeventien VVT-organisaties in de regio Noord-Holland Noord, ondersteund door ZWplus/SIGRA, is in 2018 nauw samengewerkt om projectvoorstellen te formuleren die binnen de gegeven kaders tot versterking van de kwaliteit van zorg leiden. Onder andere de wervingscampagne op Texel, het binden en boeien van specialisten ouderengeneeskunde en gz-psychologen zijn door Omring als projecten ingediend.

	Nieuw in dienst	Uit dienst	Waarvan op eigen verzoek
Leerlingen zorg	73	16	8
Zorg MBO 1-2	95	54	27
Zorg MBO 3	145	106	81
Zorg MBO 4	32	29	20
Zorg MBO 5-6	37	18	7
Behandelaars	29	17	12
Woonassistenten	102	6	0
Ondersteuning zorg	34	46	23
Management	8	5	1
Baken/Staf	24	14	5
Totaal	579	311	184

Een medewerker over de ICT-instructiesessie: "Gaaf om op die manier Omring op een digitale en creatieve manier beter te leren kennen!"

Met de inzet van deze transitiemiddelen kunnen we een extra impuls geven aan de opgave waar wij met zijn allen voor staan: het werven, binden en boeien van personeel.

## Welkom bij Omring: onboardingsprogramma

Om in te kunnen spelen op de toenemende zorgvraag moeten we meer nieuwe Omringers aantrekken én behouden! In deze krappe arbeidsmarkt is het belangrijk dat wij daarom nóg bekender worden en een nog aantrekkelijker werkgever zijn en dat ook uitstralen. Om ervoor te zorgen dat onze nieuw geworven Omringers een vliegende start maken en een zachte landing maken, is er vanaf december 2018 een interactief en goed werkend indiensttredingproces en -programma. Op die manier krijgen nieuwe Omringers snel de juiste middelen, inloggegevens, benodigde informatie en devices om aan de slag te kunnen. Dé Omring-beleving brengen we over op nieuwe Omringers door het online introductieprogramma: [werkenbijomring.nl/nieuweomringers](http://werkenbijomring.nl/nieuweomringers).

Ook de introductiedag hebben we in een nieuw jasje gestoken. Het is een dag waarin nieuwe Omringers spelenderwijs de organisatie leren kennen en waarbij we hen wegwijs maken in het enorme speelveld van systemen, applicaties en wachtwoorden. Ook dit onderdeel binnen het introductieprogramma helpt bij het maken van een vliegende start en het bieden van een warm welkom. Tijdens deze introductiedag ontvangen nieuwe medewerkers een gevulde welkomsttas, waarin enerzijds de devices, inloggegevens, tags, badges zitten om het werk te kunnen doen. Anderzijds zitten in de tas een aantal gadgets die gewoon leuk zijn en goed gebruikt kunnen worden tijdens het dagelijkse werk.

Verder kent iedere nieuwe Omringer een buddy. Hij of zij speelt een belangrijke begeleidende rol gedurende de eerste drie maanden binnen Omring. Deze buddy's

# De Schakel

24 bewoners



De Schakel is gelegen in het dorpscentrum van Spanbroek. Voor de bewoners zijn er diverse winkels op loopafstand. De locatie is goed per openbaar vervoer te bereiken en er is voldoende parkeergelegenheid in de omgeving. De Schakel heeft vier woongroepen van zes bewoners. Iedere bewoner beschikt over een eigen appartement en deelt de twee badkamers met douche en toilet en de keuken met de gemeenschappelijke huiskamer. Aan elke huiskamer grenst een tuin.

## Doelgroep

Binnen de woongroep van De Schakel wordt 24-uurszorg geboden aan mensen met een vorm van dementie. Deze zorg wordt geboden vanuit de WLZ. De locatie heeft een BOPZ-erkenning. Mensen verblijven hier met een ZZP5 of ZZP7 met een PG-grondslag. Er wordt ook dagbesteding geboden op werkdagen geboden aan inwoners van de gemeente. Het wijksteunpunt is een bruisende ontmoetingsplaats voor de bewoners uit de omgeving.

## Inzet kwaliteitsbudget

Het afgelopen jaar is De Schakel gestart met de inzet van woonassistenten. De inzet van de woonassistenten wordt voor het komende jaar uitgebreid. Ook wordt er een dagbestedingscoach aangesteld. Voor de nachtdienst wordt de samenwerking gezocht met locaties De Berkenhof, De Oever en Snijdersveld, waarbij er wordt gestreefd naar een extra dienst, ter ondersteuning van de huidige nachtdienst.

## Methodisch werken

Afgelopen jaar is een switch gemaakt qua verantwoordelijkheden voor de contactverzorgenden en EVV-er. Er komen meer verantwoordelijkheden voor de EVV-er, waardoor de contactverzorgenden meer ondersteund worden. Komend jaar zullen de werkzaamheden beter ingebed moeten raken in het team. Dit vooral ten aanzien van de evaluaties met familie en het afnemen van de RAI.

## Dagbesteding

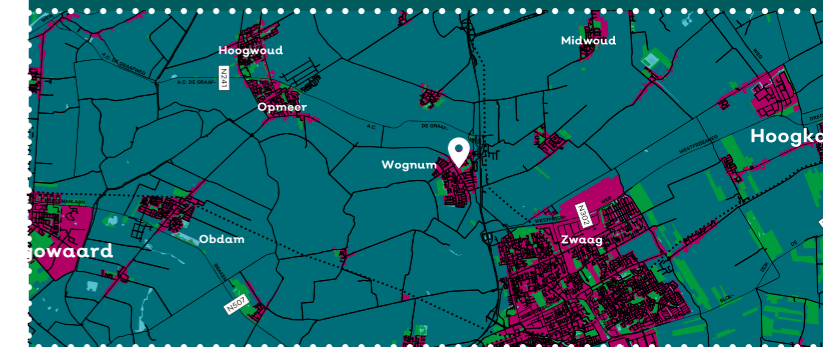
Maandelijks worden veel grote activiteiten georganiseerd. Nu willen we ons meer richten op activiteiten passende bij het dagelijks leven. Dit kan gerealiseerd worden met ondersteuning van de woonassistenten, vrijwilligers, familie en dagbestedingscoach.

## Medicatieveiligheid

Dit jaar is veel aandacht gegeven aan het beheer van de werkvoorraad. Komend jaar is het nodig om aandacht te besteden aan de medicatieveiligheid ten aanzien van het delen en aftekenen.

# Sweelinckhof

61 bewoners intramuraal  
en 21 bewoners extramuraal



Aan de rand van Wognum bevindt zich Sweelinckhof. Er zijn 53 appartementen, veertien inleunappartementen en 35 aanleunwoningen waar men in een gemoedelijke sfeer kan wonen. De meeste zijn ook geschikt voor twee personen, aantrekkelijk voor echtparen die bij elkaar willen blijven wonen. Villa Sweelinckhof biedt kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Sweelinckhof heeft een gezellig restaurant waar dagelijks activiteiten plaatsvinden en heerlijke maaltijden bereid worden. Het dorp is op loopafstand te bereiken.

## Doelgroep

Sweelinckhof is geschikt voor mensen die intensieve zorg nodig hebben vanwege lichamelijke aandoeningen of dementie en voor mensen die zelfstandig willen wonen in een beschermende omgeving. Met indicaties VV 4 t/ VV 10 kunnen cliënten bij Sweelinckhof terecht en om te huren is een zorgindicatie voor wijkzorg nodig. Ook voor dagbesteding via WMO of particulier kan men terecht op deze locatie.

## Inzet kwaliteitsbudget

Sweelinckhof wil zich richten op het vergroten van aandacht, dagbesteding en toezicht in de huiskamers van het kleinschalig wonen. Hiervoor zullen woonassistenten, met name in de ochtend, worden ingezet. Ook zullen dagbestedingscoaches worden ingezet om de dagbesteding en individuele activiteiten te coördineren en begeleiden. Ook in de woonzorglocatie worden woonassistenten ingezet, zowel in de ochtend- als in de avonduren. Zij ondersteunen bij de maaltijden, dagbesteding en geven aandacht. Om aan de toenemende complexiteit de best mogelijke zorg te bieden worden verpleegkundigen opgeleid en aangenomen. Een interne coach begeleidt de verbeterprocessen.

## Mondzorg

Kennis en kunde vergroten, organiseren van een klinische les, aanstellen van een aandachtsvelder, mondzorg opnemen in cliëntplannen, samenwerking met MondzorgPlus.

## Hygiëne en infectiepreventie

Dit speerpunt geldt m.n. voor het kleinschalig wonen. Kennis en kunde vergroten, audit door een hygiënist en actieplan opstellen aan de hand van de verbeterpunten.

## Palliatieve zorg

Aandachtsvelder aanstellen, folder opstellen, scholing organiseren.

## Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid en bespreken van medicatiefouten worden standaard onderdeel van de werkoverleggen en verbeteracties worden benoemd.

krijgen hulpmiddelen aangereikt om deze begeleiding goed te kunnen doen. Deze hulpmiddelen zijn ook te vinden via de website. Nieuwe Omringers worden de eerste paar werkdagen (afhankelijk van de functie en type contract) niet ingeroosterd om goed ingewerkt te kunnen worden door de buddy. Dit alles om ervoor te zorgen voor een stevige basis ontstaat voor het werk en het werken met de devices en cliënten binnen Omring en voor de verdere loopbaan binnen onze organisatie.

## Scholing en Opleiden

### Initiële beroepsopleidingen

We werven volop voor vooral de beroepsvormende opleidingen tot verzorgende IG en MBO-verpleegkundige en HBO-V (bachelor nursing). Zowel het scholen van zittende medewerkers, alsook het aantrekken van nieuwe leerlingen vraagt om goede relaties met de ROC's en Hogescholen. We leiden veel op met flexibele leerpaden en maken volop gebruik van de mogelijkheden van verschillende vormen van praktijkleren. We realiseren meerdere startmomenten (liefst drie) per schooljaar.

- Voor het zelf opleiden naar HBO-V Wijkverpleegkundigen werken we samen met andere organisaties en de Hogeschool van Amsterdam (HvA) aan een duale opleiding, met name gericht op zij-instromers.
- Het idee om op Texel een 'eigen academie' te starten wordt stap voor stap uitgewerkt. We hopen dat we in 2019 een start kunnen maken met een 'combiklas zorg' waarin verschillende niveaus met elkaar worden opgeleid naar erkende diploma's. Later volgen dan initiatieven om gemeenschappelijke modules op het gebied van bijvoorbeeld 'gastvrijheid' of 'servicegerichtheid' met facilitaire- of horeca-opleidingen te combineren en zo Texelbreed onderwijs te verzorgen.
- Om zij-instromers een passend opleidingstraject aan te kunnen bieden, werken we in het kader van het Regionaal Actieplan Arbeidsmarkt Tekorten (RAAT) samen met o.a. Horizoncollege en ROC Kop van Noord-Holland aan een 'toeleidingstraject',

waarin met begeleiding gezocht kan worden naar het meest passende beroep en daarbij horende opleiding.

- Ook het gebruik van oriëntatiebanen behoort hierin tot de mogelijkheden, evenals het aanbieden van scholing aan anderstaligen, bijv. stathouders.

Het is een opgave om in de organisatie voor alle leerlingen een goed leerklimaat te bieden. In de dagelijkse besloemingen is niet altijd voldoende ruimte om de begeleiding goed af te stemmen op de behoefte van leerlingen en stagiaires. We ondersteunen werkbegeleiders en praktijkopleiders met actuele informatie over opleidingsinhouden en bieden daarnaast workshops en begeleidde intervisie over o.a. begeleidingsvaardigheden en beoordelen. We hopen ook uit de transitie-middelen extra capaciteit externe werkbegeleiding in te kunnen zetten, middels een gezamenlijke aanpak "werken is leren, leren is werken".

Omring is tevens opleider voor SO's en gz-psychologen.

### Nieuwe beroepen

- In de thuiszorg en in de verpleeghuiszorg is ruimte voor nieuwe beroepen waarvoor we opleidingen zelf maken of vernieuwen, samen met de ROC's. Omring werkt samen aan deze vernieuwingen, onder andere in het wijkleercentrum in Avenhorn en in Den Helder.
- Voor woonassistenten is in samenwerking met het ROC Kop van NH een basiscursus gemaakt rondom vier modules: hygiëne, voedselveiligheid, eten en drinken en veilige verplaatsingen. Alle woonassistenten volgen verplicht deze modules in het eerste jaar van hun aanstelling en krijgen vervolgens de mogelijkheid om jaarlijks een opfrustraining te volgen.
- De opleiding tot Helpende (niveau 2) is landelijk vernieuwd en leidt op naar een ondersteunende functie, waarin veel aandacht is voor het welbevinden in het dagelijks leven. Daarnaast is een keuzemodule (helpende plus) beschikbaar waarin veel aandacht is voor ziekteleer en ondersteuning van mensen met chronische

aandoeningen, inclusief het ondersteunen bij de niet-complexe dagelijkse zorghandelingen. Deze vernieuwde opleiding geeft mensen de mogelijkheid in de thuiszorg ingezet te worden in chronische stabiele situaties en in de intramurale zorg in de ondersteuning in de groepswoonings.

### Zorg en technologie

Zorg en technologie is voor veel medewerkers nog niet vanzelfsprekend, terwijl vele cliënthelpende en arbeidsbesparende toepassingen beschikbaar komen. OMRING.LAB zet in op technologische ontwikkelingen en de integratie met huidige werkwijzen onder andere middels gaming.

Werken met digitale dossiers, beeldzorg, de medido en domotica wordt inmiddels vertrouwd. Samen met het ROC Kop van NH, de e-health-adviseur en ICT werken we aan een 'Practoraat Zorgtechnologie' waarin onderwijs en praktijk elkaar versterken in het innoveren en bijspijkeren van medewerkers in toepassingen van zorgtechnologie.

## Kwaliteitsbudget

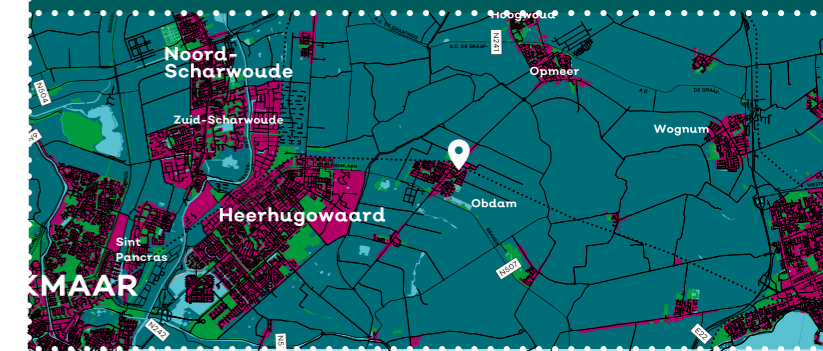
In 2019 komt de tweede tranche van de extra middelen beschikbaar om toe te groeien naar het kwaliteitskader (dit heet het kwaliteitsbudget). Landelijk komt er € 600 miljoen beschikbaar. Het geld is bedoeld voor kwaliteitsverbetering ten behoeve van WLZ-cliënten met indicatie ZZP4 tot en met ZZP10 en specifiek voor intramurale bewoners en geclusterde VPT (volledig pakket thuis). Dit budget is aanvullend op het budget van € 435 miljoen dat landelijk voor 2018 beschikbaar is gesteld en dat voor alle ZZP's en VPT's geldt.

Zorgorganisaties dienen een kwaliteitsplan en meerjarenbegroting in bij het Zorgkantoor om in aanmerking te komen voor dit kwaliteitsbudget. Als landelijk richtsnoer geldt dat 85% van het budget bestemd is voor extra personeel en 15% voor overige kosten die nodig zijn om het kwaliteitskader in te voeren. Het zorgkantoor VGZ heeft laten weten dat voor Omring initieel een bedrag van € 5.655.345,45 is vastgesteld.



# Snijdersveld

24 bewoners



Snijdersveld is gelegen in het West-Friese dorp Obdam. Deze woonlocatie bestaat uit vier woongroepen voor mensen met dementie. Dit is een veilige woonplek met gezellige huiskamers en grote balkons met zitjes. Snijdersveld is gevestigd op de eerste verdieping van een modern complex. Op de begane grond is de thuiszorg, fysiotherapie en GGD gevestigd. Het dorpscentrum en treinstation zijn gelegen op loopafstand.

## Doelgroep

Snijdersveld biedt 24-uurszorg aan mensen met dementie en een WLZ-indicatie van ZZP5 of ZZP7 met een PG-grondslag. De locatie heeft een BOPZ-erkenning.

## Inzet kwaliteitsbudget

Het afgelopen jaar is De Schakel gestart met de inzet van woonassistenten. De inzet van de woonassistenten wordt voor het komende jaar uitgebreid. Ook wordt een dagbestedingscoach aangesteld. Voor de nachtdienst wordt de samenwerking opgezocht met locaties De Berkenhof, De Oever en Snijdersveld, waarbij er wordt gestreefd naar een extra dienst, ter ondersteuning van de huidige nachtdienst.

## Methodisch werken

Afgelopen jaar is een switch gemaakt qua verantwoordelijkheden voor de contactverzorgenden en EVV-er. Er komen meer verantwoordelijkheden voor de EVV-er waardoor de contactverzorgenden meer ondersteund worden. Komend jaar zullen de werkzaamheden beter ingebed moeten raken in het team. Dit vooral ten aanzien van de evaluaties met familie en het afnemen van de RAI.

## Dagbesteding

Maandelijks worden veel grote activiteiten georganiseerd. Nu willen we ons meer richten op activiteiten passende bij het dagelijks leven. Dit kan gerealiseerd worden met ondersteuning van de woonassistenten, vrijwilligers, familie en dagbestedingscoach.

## Medicatieveiligheid

Dit jaar is veel aandacht gegeven aan het beheer van de werkvoorraad. Komend jaar is het nodig om aandacht te besteden aan de medicatieveiligheid ten aanzien van het delen en aftekenen.

Voor het opstellen van de begroting van het kwaliteitsbudget heeft Omring intern geïnventariseerd op welke manier we dit budget het best kunnen besteden, zodat we tegemoet komen aan de eisen van het kwaliteitskader enerzijds en anderzijds onze eigen ambities en de cliëntbehoeften op het gebied van kwaliteitsverbetering kunnen realiseren. Voor 2019 is de behoefte aan aanvullende middelen heel concreet uitgewerkt. Voor 2020 en 2021 is dit nog minder hard. Zeker ook omdat in 2020 en 2021 nieuwbouw van locaties aan de orde is.

Op hoofdlijnen ziet onze aanvraag er als volgt uit voor 2019:

### Extra middelen voor personeel:

- Middelen t.b.v. inzet voor aandacht, toezicht en zingeving: € 4,09 mln. (personele inzet)
- Middelen t.b.v. personele inzet specifieke projecten: € 0,50 mln. (personele inzet)
- Middelen t.b.v. inzet behandeldienst: € 0,89 mln. (personele inzet)

### Extra middelen voor projecten

- Middelen t.b.v. projecten (waaronder innovatie): € 1,89 mln. (overig)

Omring heeft extra ingezet op het kwaliteitsbudget voor projecten. Wij investeren in de toekomst. Hierbij is het ongewis of er op de lange termijn voldoende mensen zijn om in de zorg te werken. Omring investeert in innovatieve ontwikkelingen om de medewerkers te ondersteunen bij het uitvoeren van hun werk en het vergroten van de kwaliteit van leven van onze cliënten. Innovaties willen we ook realiseren als het gaat om de inzet van familie, mantelzorgers en vrijwilligers te mobiliseren, zodat we ook op lange termijn goede zorg kunnen blijven leveren. In de onderliggende paragrafen wordt dit verder uitgewerkt en in het ingevulde verantwoordingsmodel is te lezen hoe deze verdeling er in detail uitziet.

## Extra middelen voor personeel

De ontwikkeling in de formatie ziet er vanaf 2017 tot en met 2021 op hoofdlijnen als volgt uit:

Tabel 1a, gemiddeld aantal FTE	2017	2018	2019	2020	2021
Zorgpersoneel verpleeghuis in loondienst	realisatie	begroting	gemiddeld aantal FTE op jaarbasis		
Niveau 1	18	36	98	155	171
Niveau 2	99	106	115	118	121
Niveau 3	540	570	608	607	613
Niveau 4	44	51	63	75	79
Niveau 5	-	-	-	-	
Niveau 6	16	19	23	24	24
Behandelaar	42	46	56	56	56
Overig zorgpersoneel	18	21	21	21	21
Leerlingen	44	56	64	64	64
Totaal aantal FTE	821	905	1.048	1.120	1.148
Toename FTE tov 2018			138	203	230

Met de extra inzet van zorgmedewerkers en behandelaren zorgen we ervoor dat we tegemoet kunnen komen aan de eisen van het kwaliteitskader en zetten we in op zorgzwaarte gerelateerde kwaliteitsverbetering op de door ons gekozen thema's:

- Onbegrepen gedrag
- Palliatieve zorg
- Informele zorg

Als we kijken naar de verschillende niveau's en disciplines dan geven locatiemanagers, teams en cliëntenraden aan dat zij op niveau 1 vooral willen inzetten op aandacht, toezicht en zingeving voor de bewoners door het aanstellen van woonassistenten. Dit gebeurt met name op piektijden, zoals in de ochtend of tijdens de maaltijden. Daardoor krijgen verzorgenden meer tijd en ruimte om zorg te verlenen aan de bewoners.

Voor niveau 2 medewerkers wordt in 2019 een beperkte toename voorzien. Voor medewerkers van niveau 3 geldt dat het hier gaat om een combinatie van meer gekwalificeerd personeel door toenemende complexiteit van zorg, met daarnaast behoefte aan begeleiding bij de dagbesteding voor bewoners. De toename vanaf niveau 3 is landelijk ook een grote opgave vanwege structurele tekorten op dit niveau. Door het opleiden van onze eigen medewerkers en bevorderen van doorstroom dragen we bij aan een oplossing hiervoor.

De extra inzet van medewerkers van niveau 4 en 6 (kwaliteitsverpleegkundigen) is met name bedoeld om de kwaliteit van zorg in het werk in de teams te boosten en te borgen. Dit is met name gericht op activiteiten als indicatiestelling, opstellen van cliëntplannen en meer samenwerking met de behandeldienst. Ook optimaal gebruik van RAI vraagt om een verdere toename van deskundigheid. Daarnaast vergen de implementatie van de zorgprogramma's onbegrepen gedrag en palliatieve zorg en het programma optimalisatie behandeling de nodige extra tijd. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben hierin een essentiële en inmiddels bewezen rol.

Voor de specialistische opvang van mensen met onbegrepen gedrag en crisisopvang wordt extra geld uitgetrokken (€ 0,5 mln). Optimalisatie van deze opvang in aansluiting met de behandeldienst vergt extra investering en inzet van medewerkers. Deze investering valt binnen de verschillende niveaus, zoals in onderstaand model is uitgewerkt.

De behandeldienst speelt in al deze kwaliteitsontwikkelingen een cruciale rol. Vandaar dat ook hier extra inzet wordt gepleegd. Zo wordt het Mobiel Expertise Team voor bewoners met onbegrepen gedrag uitgebreid met ergotherapeuten en fysiotherapeuten. Ten behoeve van de dagbesteding van de bewoners wordt extra geld uitgetrokken voor het aantrekken van muziektherapeuten en bewegingsagogen. Tot slot is er binnen de behandeldienst behoefte aan 'linking pins'. Zij zullen in de regio gaan werken als kwaliteitscoaches om de communicatie tussen de behandeldienst, huisartsen en de zorgteams te optimaliseren.

Op de behandeldienst van Omring wordt 7/24 uur ook door collega-organisaties een beroep gedaan, vanwege hun oorspronkelijke verzorgingshuisachtergrond. Met Geriant wordt nauw samengewerkt; deze behandelaars doen echter geen ANW-dienst, wat de druk verhoogt. Uitbreiding en taakdelegatie naar ondermeer Verpleegkundig Specialisten lukt deels, maar met de toenemende vraag staat de behandeldienst onder grote druk bij Omring en in bijzonder in de regio Noord-Holland-Noord. Omring is zowel opleider voor artsen als psychologen; ook vanuit die positie wordt een extra beroep gedaan op de daartoe bevoegde behandelaars. Er is een projectvoorstel in het kader van de transitie-inmiddelen VVT ingediend om adequaat te kunnen acteren gezien deze schaarste.

In brede zin is het streven om zo veel als mogelijk in te vullen met eigen personeel en het beperkte aandeel medewerkers die niet in loondienst zijn, niet te laten groeien. Dit vanwege onze overtuiging dat het voor de bewoners belangrijk is om dezelfde vertrouwde zorgverleners om zich heen te hebben. Daarnaast zijn de kosten voor ZZP-ers hoger.

De aanvraag voor het kwaliteitsbudget voor personeel:

Zorgpersoneel in loondienst	2019
Niveau 1	2.125.000
Niveau 2	415.000
Niveau 3	1.765.000
Niveau 4 en 6	855.000
Behandelaar	983.000
Uitbreiden MET team	580.000
Kwaliteitsbehandelaren	170.000
Beweging, dagbesteding en muziektherapie	140.000
Correctie bewoners/mix	93.000
Leerlingen	300.000
<b>Totaal</b>	<b>6.443.000</b>
Correctie bewoners/mix	967.300
<b>Kwaliteitsbudget personeel</b>	<b>5.475.700</b>

De correctie die in het schema is weergegeven heeft betrekking op de ontwikkeling van de ZZP's en VPT's. Bij verwachte toename hiervan vindt een correctie plaats, aangezien extra productie ook leidt tot extra financiering en hiermee extra inzet (anders komt er een dubbele financiering). Voor Omring geldt dat in de begroting een stijging in de productie is opgenomen. Dat komt voor een groot deel door de heropening van locatie St. Martinus in de loop van 2019.

## Extra middelen voor kwaliteitimpuls

Richtinggevend is aangegeven dat er 15% ingezet kan worden voor overige kwaliteitsimpuls. Omring vraagt hiervoor meer middelen aan, om op termijn efficiënter en doelmatiger te kunnen opereren als organisatie (30%). Omring wil de aanvraag indienen voor:

- Optimalisatie klantreis
- Verhogen kwaliteit en aantrekken personeel
- Innovatieve projecten
- Ontzorgen zorgmedewerkers

### Optimalisatie klantreis

De optimalisatie van de klantreis wordt programmatisch aangepakt met behulp van de tool Salesforce. Dit draagt onder andere bij aan de verdere verbetering van het wachtlijstbeheer. Hiermee gaat Omring bijdragen aan het sneller en beter aanbieden van de juiste plek aan cliënten. Daarnaast is het van belang om cliënten goed te informeren en te ontzorgen. We merken dat cliënten vaak verdwaald raken in het ingewikkelde zorglandschap. Om hen hierbij te ondersteunen zijn woonzorgconsulenten -aangesteld.

### Verhogen kwaliteit en werving medewerkers

We hebben te maken met een krappe arbeidsmarkt. Het is daarom niet alleen belangrijk om nieuw personeel te werven, maar even belangrijk om personeel te binden en te boeien en verzuim te beperken. Vanuit deze extra middelen willen we dat doen door:

- Wervingscampagne personeel;
- Bevordering vitaliteit;
- Externe coaching op enkele locaties;
- Extra praktijkopleiders en werkbegeleiders;
- Duurzame inzetbaarheid en arbeidsbesparende middelen.

# De Oever

17 bewoners en VPT/thuiszorg in de 30 aanleunwoningen.



In het mooie, landelijk gelegen dorpje Spierdijk (West-Friesland) ligt woonlocatie De Oever. Het is een klein dorp met een eigen bakker, markt, kapper en actief wijksteunpunt. Heeft u dementie, dan voelt u zich vast snel thuis in een van de woongroepen. De Oever beschikt over drie woongroepen voor mensen met dementie. U woont in een kleine groep met een gemeenschappelijke woonkamer en keuken. Er wordt samen gekookt, de koektrommel gaat rond en er wordt samen koffie gedronken in de huiskamer. De medewerkers zijn onderdeel van het huishouden en sluiten zoveel mogelijk aan bij uw leefstijl en voorkeuren.

## Doelgroep

De Oever is een locatie voor kleinschalige dementiezorg. Er zijn drie woongroepen waar zeventien bewoners wonen, tevens wordt zorg in de dertig aanleunwoningen geleverd. Deze bevinden zich direct naast het pand.

## Inzet kwaliteitsbudget

In de Oever is er behoefte aan de inzet van twee extra woonassistenten. Deze zullen met name in de avonden worden ingezet, in de verwachting dat dit bij zal dragen aan de rust van de bewoners. In 2019 wordt verder de samenwerking opgezocht met locaties De Schakel, Berkenhof en Snijdersveld waarbij er wordt gestreefd naar een extra nachtdienst, ter ondersteuning van de huidige nachtdienst.

## Hygiëne en infectiepreventie

Uit de kwaliteitscan is naar voren gekomen dat er verbetering te behalen valt in de hygiëne en infectiepreventie. De aandachtvelders zullen hierop geschoold worden en er zal hierop gemonitord worden.

## Onbegrepen gedrag

Er zijn steeds meer cliënten die onbegrepen gedrag vertonen. Het is van belang dat medewerkers leren hoe zij hiermee moeten omgaan. De Oever zal het programma onbegrepen gedrag volgen en deelnemen aan de aangeboden scholingen.

## Methodisch werken

Het werken in het ECD volgens het vijfstappen-model vergt extra aandacht. De kwaliteitsverpleegkundige zal hier met de medewerkers verder mee aan de slag gaan.

## Innovatieve projecten

Met een extra boost aan innovatieve projecten zorgt Omring ervoor dat medewerkers efficiënter kunnen werken en de kwaliteit van de zorg voor onze cliënten toeneemt. De extra middelen vanuit het kwaliteitsbudget willen we inzetten voor:

- Optimaal gebruik en inzet van het RAI-model;
- Budget voor innovatie binnen het OMRING.LAB;
- Uitrol van het SENS-programma;
- Regiobrede triages, in samenspraak met collega-zorgaanbieders;
- Inzet technologie.

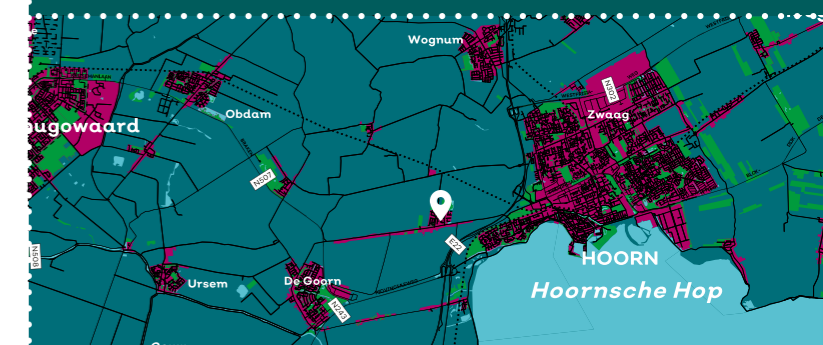
## Ontzorgen zorgmedewerkers

Om de zorgmedewerkers die dagelijks onze bewoners optimaal verzorgen en begeleiden te ondersteunen en ontzorgen, is extra financiering nodig voor ondersteunende afdelingen en/of devices vanuit ICT. We gaan hierbij uit van een bedrag van € 450.000; dit komt neer op ongeveer 6% van de toename aan extra personeel. We gaan ervan uit dat de toename van ondersteuning minder is dan de reguliere hoogte van indirecte kosten. Het streven is hier efficiencyvoordeel te behalen.

Kwaliteitsimpuls	2019	
Optimalisatie klantreis	€ 300.000	
	Ontwikkeling Salesforce	€ 200.000
	Zorgconsulenten	€ 100.000
Verhoging kwaliteit en werven medewerkers	€ 390.000	
	Werving personeel	€ 100.000
	Praktijkopleiding	€ 40.000
	Vitaliteit	€ 100.000
	Coaching op locaties	€ 150.000
Innovatieve projecten	€ 750.000	
	RAI	€ 100.000
	OMRING.LAB	€ 150.000
	SENS	€ 400.000
	Regiogrede triage	€ 100.000
Ontzorgen zorgmedewerkers	€ 450.000	
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.890.000</b>	

# De Berkenhof

32 bewoners en in VPT/thuiszorg  
in de 30 aanleunwoningen.



In het rustige West-Friese dorpje Berkhout ligt De Berkenhof. Deze woonlocatie is een fijne plek om te wonen in een appartement of aanleunwoning. De sfeer is er heel gemoedelijk en er zijn regelmatig leuke activiteiten om aan mee te doen. Ook heeft deze Omring-locatie een eigen restaurant, kapper en een winkeltje. Wilt u uitgebreider winkelen, een restaurant bezoeken of naar het theater? De historische stad Hoorn is vlakbij.

## Doelgroep

In De Berkenhof wonen zowel mensen met een pg-aandoening als een somatische aandoening.

## Inzet kwaliteitsbudget

Het afgelopen jaar is De Berkenhof gestart met de inzet van woonassistenten. In verband met de intensieve zorgvraag is het wenselijk om een Verpleegkundige niveau 4 of 5 verbonden te hebben aan de locatie. Hiervoor wordt geworven. In 2019 wordt verder de samenwerking opgezocht met locaties De Schakel, De Oever en Snijderveld, waarbij er wordt gestreefd naar een extra nachtdienst, ter ondersteuning van de huidige nachtdienst.

## Palliatieve Zorg

De zorg voor mensen in de laatste levensfase is in De Berkenhof een belangrijk speerpunt. We gaan hier extra aandacht aan besteden door middel van scholing van de aandachtsvelders.

## Persoonsgerichte Zorg

Specifiek zet Berkenhof zich in op het thema eenzaamheid. Medewerkers brengen samen met familie, vrijwilligers en dagbestedingscoaches in kaart in hoeverre eenzaamheid onder de bewoners speelt. Aan de hand van deze inventarisatie wordt een plan van aanpak gemaakt om eenzaamheid te bestrijden.

## Mondzorg

Alle aandachtsvelders krijgen scholing, maar specifiek het thema mondzorg vergt aandacht. Daar wordt extra op ingezet met Mondzorg Plus.



# Leren en verbeteren

## Inleiding

Leren en verbeteren: dat is de ondertitel van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Binnen Omring zien wij dit als een van de belangrijkste opgaven. Omring is een lerende organisatie, waarin het kwaliteitsbewustzijn bij al onze medewerkers wordt vergroot en er ook ruimte is om fouten te maken. Wanneer dit gebruikt wordt om jezelf te verbeteren, kan dit alleen maar leiden tot betere zorg en behandeling en meer werkplezier. Dit klinkt door in alle hoofdstukken van dit kwaliteitsplan, maar expliciete aandacht besteden we aan een aantal specifieke speerpunten.

## OMRING.LAB

Met de realisatie van het OMRING.LAB in 2016 heeft innovatie en innovatieroutines ontwikkelen een structurele plaats gekregen binnen Omring.

### Innovatieroutine

Het OMRING.LAB is dé plek waar medewerkers en cliënten terecht kunnen met innovatie-ideeën en uitdagingen, waar geëxperimenteerd wordt met oplossingen en waar nieuwe technologie wordt uitgeprobeerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een innovatie routine die gebaseerd is op de principes van Lean en Agile werken. Gedurende twee jaar is die ingetraind met ondersteuning van Innovation Boosters.

### Innovatiepanel: betrekken cliënten en professionals

Het Omring-innovatiepanel adviseert het MT van Omring welke innovatieve ideeën en producten de moeite van het experimenteren en investeren waard zijn. Zij volgt de implementatie van innovaties in de praktijk. In het panel zijn verschillende relevante deskundigheden vertegenwoordigd, zoals ICT, marketing en financiën. Daarnaast hebben cliënten en medewerkers een gelijkwaardige stem. Omring vindt het essentieel om juist ook hen, als gebruikers en klanten, van meet af aan bij innovaties te betrekken en hen mee te laten denken en beslissen over selectie, ontwikkeling en implementatie van innovaties.

### Budget en borging

De voorzitter van het innovatiepanel is een MT-lid. Innovatie is een terugkerend onderwerp op de agenda van het MT. Voor innovatie is vanaf 2019 een geoordeeld budget vrijgemaakt. Het implementeren van innovaties is geen doel op zichzelf, maar altijd dienend aan de (strategische) doelstellingen van de organisatie.

### Beleving en productontwikkeling

Onder begeleiding van het OMRING.LAB is een Escape Room voor Persoonsgerichte zorg ontwikkeld, als innovatief leerinstrument rond methodisch werken. In samenwerking met het Game Solutions Lab realiseerde Omring een spel ('Kwist't') dat bij de overgang van thuis naar een zorginstelling moet zorgen voor een betere aansluiting op het gebied van persoonsgerichte zorg. Zowel de Escape Room als 'Kwist't' zijn ontstaan naar aanleiding van een vraag van een medewerker en bij de ontwikkeling van beiden zijn toekomstige gebruikers nauw betrokken geweest. Met name bij de ontwikkeling van 'Kwist't' heeft ook de cliëntenraad van Omring een belangrijke rol gehad.

Innovaties die al eerder werden gerealiseerd zijn onder meer wondzorg op afstand met google glass en het meten van stollingswaarden aan huis. En het project Welverdiend in samenwerking met gemeenten, als compliment voor mantelzorgers.

Voor 2019 zijn pilots in voorbereiding rond mondzorg en continenzorg.

## Lerend netwerk

### Kennisontwikkeling

Sinds 2015 is Omring aangesloten bij het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) van het VU Medisch Centrum. Onderzoekers en zorgprofessionals verbinden wetenschappelijke kennis met de dagelijkse praktijk. Binnen het netwerk wordt antwoord gezocht op vragen uit de praktijk, bijvoorbeeld door wetenschappelijk onderzoek.

De kennis uit dit onderzoek wordt gebruikt om de zorg te verbeteren. Zo dragen onderzoekers en zorgprofessionals bij aan de ontwikkeling van de ouderenzorg. Omring participeert op het gebied van drie pijlers:

- Goede zorg voor mensen met hersenaandoeningen, zoals dementie.
- Goede zorg voor revalidanten.
- Goede organisatie van zorg.

Omring heeft onder andere deelgenomen aan een onderzoek naar de inzet van de methodiek GRIP op probleemgedrag. De methodiek geeft handvatten aan het multidisciplinair team om de onderliggende oorzaken van probleemgedrag te vinden en die te behandelen. Dit onderzoek heeft ertoe geleid dat deze methodiek verder in de organisatie geïmplementeerd zal worden.

Intern is er een wetenschapscommissie geformeerd bestaande uit WO-, HBO- en MBO-opgeleide medewerkers die vanuit de praktijk onderzoeksopdrachten aanraagt aan het UNO van de VU. Een aantal medewerkers krijgt specifiek uren en begeleiding voor onderzoek, onderwijs en implementatie in de praktijk.

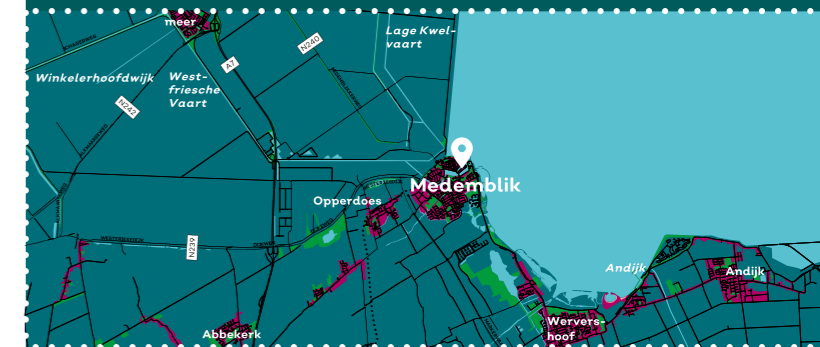
Ook met de HVA is een samenwerkingsconvenant en vinden inmiddels lessen en onderzoek op het gebied van voeding en bewegen plaats op de locaties Lindendael en Nicolaas, onder leiding van een lector. Met het ROC Den Helder is een practoraat in voorbereiding voor 2019, gericht op technologie in de zorg. Daar willen we een paar collega-VVT-organisaties uit de regio bij betrekken.

## Samen leren met Zorgbalans en De Zorgcirkel

Al sinds voorjaar 2017 maakt Omring deel uit van een lerend netwerk met twee collega zorgorganisaties, namelijk Zorgbalans (regio Haarlem) en De Zorgcirkel (Zaanstreek/Waterland). Een kerngroep komt tweemaandelijks bij elkaar om relevante ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit uit te

# Valbrug

8 bewoners woongroep en thuiszorg in 40 van de 56 appartementen



Midden in het centrum van de historische stad Medemblik ligt Valbrug. Bij deze locatie loopt u zo naar het IJsselmeer, de winkels en restaurants. Het is een prettig en modern gebouw met een gezellig binnenplein. U kunt er wonen in een appartement of in een woongroep voor mensen met dementie. De aanleunwoningen van het nabijgelegen Sint Maartenshof en Kleyenburg krijgen ook zorg vanuit Valbrug. De appartementen en aanleunwoningen huurt u rechtstreeks van De Woonschakel. U woont er zelfstandig maar u kunt 24 uur per dag een beroep doen op het zorgteam van Omring. In Valbrug is dagbesteding voor bewoners en mensen uit de buurt. Verenigingsgebouw St. Pieter ligt aan de overkant en daar worden allerlei activiteiten georganiseerd.

## Doelgroep

Valbrug is geschikt voor mensen met dementie die graag in een woongroep willen wonen, mensen die verzorging nodig hebben en in een appartement willen wonen, mensen die zelfstandig willen wonen in een aanleunwoning met zorg en faciliteiten dichtbij en voor mensen die tijdelijke zorg of zorg in hun laatste levensfase nodig hebben. Voor de aanleunwoningen van Sint Maartenshof en Kleyenburg in Medemblik is geen indicatie vereist. Hiervoor kan men direct contact opnemen met de Woonschakel. Voor de woongroep en appartementen van Valbrug is een indicatie nodig voor zorgprofiel VV4, VV5, VV6, VV8, zonder BOPZ.

## Inzet kwaliteitsbudget

Op de woongroep zal extra aandacht gegeven worden aan het bieden van welzijn, door een bredere inzet van woonassistenten. Zij worden getraind om goed in te spelen op de behoeften van de cliënten als groep, maar ook op de individuele cliënt.

## Onbegrepen gedrag

Valbrug gaat verder ontwikkelen op het gebied van dementie en onbegrepen gedrag bij dementie. Het doel is om de kennis en kunde te verhogen door middel van scholing en workshops. Ook wordt de samenwerking met Geriant geïntensiveerd door minimaal een keer per jaar een persoonsgericht MDO te voeren.

## Mondzorg

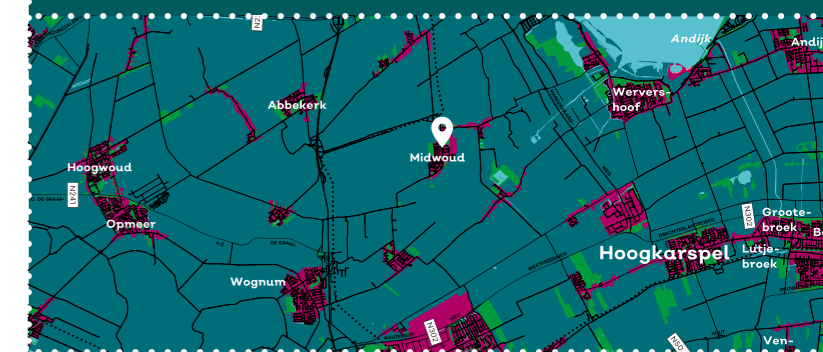
Valbrug wil zich verder ontwikkelen op het gebied van mondzorg. In 2019 hebben twee aandachtvelden een intensieve scholing van driedagdelen gevolgd. Zij maken een verbeterplan en trainen 'on the job' hun collega's op de woongroep en in het complex.

## Medicatieveiligheid

Valbrug gaat de kwaliteit van zorg verhogen door actief bezig te zijn met het onderwerp medicatieveiligheid. Dit betekent onder andere dat het onderwerp een centrale plek krijgt binnen het werkoverleg. Elke maand worden medicatiemeldingen besproken binnen de werkgroep en volgt er elke drie maanden een actieplan vanuit het team. Het doel is leren van gemaakte fouten en risicomomenten voorkomen.

# Koggenlandhuis

20 bewoners VPT groepswonen,  
VPT/thuiszorg in de aanleunwoningen



wisselen en de kwaliteitsplannen en verslagen met elkaar te bespreken. Ook bestuurlijk is er uitwisseling en weten de bestuurders elkaar te vinden op relevante thema's, zoals bijvoorbeeld de arbeidsmarkt, het opleiden van trainees, de ontwikkeling van uitkomstindicatoren, persoonlijke zorg en leiderschap.

We hebben gezamenlijk en in overleg met de cliëntenraden ervoor gekozen om ons in het lerend netwerk te focussen op drie inhoudelijke thema's:

- Palliatieve Zorg.
- Onbegrepen gedrag en de voorbereiding op de Wet Zorg en Dwang.
- Informele zorg.

Elk van de drie zorgorganisaties heeft als trekker een thema 'geadopteerd'. Op het Kwalifestival, dat in oktober 2018 voor de tweede keer werd georganiseerd en een groot succes was, stonden deze drie thema's centraal. In 2019 zullen we deze thema's verder uitdiepen. De voorbereidende werkgroepen gaan met elkaar aan de slag om te bekijken hoe we op deze thema's van elkaar kunnen leren en toepassen. Door deze samenwerking weten medewerkers en bestuurders elkaar steeds beter te vinden. Zo worden op het gebied van calamiteitenonderzoek ervaringen en best practices gedeeld. Op het gebied van Prisma-scholing en onafhankelijk voorzitterschap worden de wederzijdse mogelijkheden benut.

## Cliëntervaringen meten

De ondertitel van het kwaliteitskader is: 'samen leren en verbeteren'. Dit kun je alleen maar doen als je weet hoe jouw cliënten denken over de zorg, behandeling, het wooncomfort en de beleving die geleverd wordt.

De cliëntenraden zijn onze partners en de ogen en oren van de cliënt. Zij lopen dagelijks op de locatie rond, praten met de bewoners en weten wat er speelt. Signalen worden gedeeld met management en medewerkers en kunnen zonnig leiden tot aanpassing in de praktijk of van het beleid. Op veel locaties voeren cliëntenraden huiskamergesprekken. Dat levert snel resultaat op, omdat er direct feedback gegeven kan worden aan locatiemanager en teams.

Daarnaast is Zorgkaart Nederland voor Omring een belangrijke graadmeter. Via deze site kunnen cliënten en mantelzorgers een review plaatsen en zo laten weten hoe zij de zorg en behandeling van Omring waarderen. Potentiële cliënten krijgen zo een beter inzicht in het aanbod van Omring en maakt het voor hen mogelijk een beargumenteerde keuze te maken.

Omring krijgt over het algemeen een goede waardering op Zorgkaart Nederland voor de intramurale zorg. De gemiddelde score was in 2018 een 8,6. Uiteraard willen we dat minimaal zo houden en zo mogelijk nog verbeteren. Punt van aandacht is wel het aantal meldingen op Zorgkaart Nederland. Het is een uitdaging om voldoende reviews te scoren, zodat de score ook valide blijft. Door middel van flyers en bij familiebijeenkomsten wordt Zorgkaart Nederland onder de aandacht gebracht. Na elke cliëntplanbespreking wordt gevraagd om een review te plaatsen. De afdeling klantenservice gaat meedenken over de mogelijkheden het aantal reviews op peil te houden. We streven er in 2019 naar dat 25% van onze bewoners of mantelzorgers een review heeft geplaatst.

### Ontwikkelen nieuw instrument

Naast Zorgkaart Nederland gaan we een tweede instrument inzetten om cliëntervaringen te meten. Het is belangrijk om op maat wensen, behoeften en ervaringen van cliënten op te halen en die direct te kunnen vertalen in verbeteracties.

In het najaar van 2018 wordt er een pilot gedaan onder een kleine groep nieuwe cliënten, om vanaf tweede kwartaal 2019 continue te kunnen meten, ook onder bewoners die al langer bij Omring wonen. Hierdoor krijgen we door het jaar heen een goed beeld van de verbeterpunten en kunnen we kortcyclisch een terugkoppeling geven aan de locaties. De resultaten van het cliëntonderzoek worden conform de huidige praktijk zichtbaar gemaakt op het kwaliteitsdashboard. De verplichte NPS-score maakt hier onderdeel van uit. Indien gewenst kan op basis van de resultaten een verdiepingsslag gemaakt worden, bijvoorbeeld door het houden van een interviews of focusgroepen. We gaan voor een gemiddelde tevredenheid van minimaal een 8.

## De Escape Room van Omring leert zorgprofessionals anders kijken

Door: Nienke Oort, Waardigheid en trots

**Een verpleegkundige loopt de kamer binnen van mevrouw X. Aan de muur hangt een foto van een schildpad. Niemand vraagt mevrouw X ooit naar de foto. Terwijl deze schildpad jarenlang haar huisdier is geweest.**

*Wat nu als de verpleegkundige zou vragen naar de foto? Waarop de ogen van mevrouw X gaan glinsteren en zij zichtbaar geniet van het feit dat ze over haar vriendje mag vertellen. De verpleegkundige heeft met één simpele vraag dan heel veel nuttige informatie verkregen over het geluk van de cliënt.*

*Het leren kennen van de cliënt moet weer routine worden in de dagelijkse zorg, vinden ze bij Omring. Met de door de organisatie ontwikkelde Escape Room Persoonsgerichte Zorg kunnen zorgprofessionals spelenderwijs leren weer hun gevoel en intuïtie te gebruiken bij hun contact met cliënten.*

### Wat is de Escape Room Persoonsgerichte Zorg?

*“De Escape Room Persoonsgerichte Zorg is op te bouwen bij elke zorglocatie van Nederland. Door middel van attributen en interactieve puzzels worden de deelnemers uitgedaagd na te denken over de persoon die daar woont en informatie over de cliënt te verzamelen: wat vindt diegene belangrijk, waar houdt hij of zij van? Het oplossen van de ene puzzel geeft toegang tot de volgende, enzovoort”, legt Hanneke Peeters van &happy uit, een bedrijf dat games ontwikkelt voor de zorgmarkt en met input van de Omring kwaliteitsdeskundigen de Escape Room samenstelde.*

*Een groepje van vijf zorgmedewerkers (verpleegkundigen, verzorgenden, artsen, behandelaars) betreedt de Escape Room na een videoboodschap van de manager: ‘We verwelkomen vandaag een nieuwe cliënt. We willen aan jullie vragen*

*Het Koggenlandhuis is een landelijk gelegen woonlocatie met zorg en winkels dichtbij in het pittoreske dorp Midwoud. Er zijn vier kleine woongroepen voor vijf bewoners. Op de woongroep kunt u 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 u gebruikt kunt maken van een open tafel, waar gezamenlijk kan worden gegeten onder begeleiding van vrijwilligers.*

### Doelgroep

*Het Koggenlandhuis is geschikt voor mensen met dementie die graag in een woongroep willen wonen. Binnen het Koggenlandhuis woont u op basis van een Volledig Pakket Thuis. Voor de woongroepen is een indicatie vereist voor zorgprofiel VV4, VV5 of VV6 of VV7, zonder BOPZ.*

### Inzet kwaliteitsbudget

*In 2019 wil het Koggenlandhuis zich gaan richten op het geven van extra aandacht en het bieden van extra individuele activiteiten. Hiervoor zullen woonassistenten worden ingezet. Daarnaast zal er een dagbestedingscoach worden aangenomen voor de coördinatie en uitvoering van de individuele activiteiten.*

### Mondzorg

*Alle medewerkers volgen de e-learning Mondzorg. Er wordt een werkgroep opgestart met aandachtsfunctionarissen, zodat het thema meer onder de aandacht wordt gebracht. Ook wordt er gekeken of er vanuit een tandartspraktijk klinische lessen gegeven kunnen worden.*

### Hygiëne en infectiepreventie

*De medewerkers zullen onder andere een e-learning volgen betreffende persoonlijke hygiëne en handhygiëne. Daarnaast zal het onderwerp als workshop twee keer per jaar terug komen in de centrale teambijeenkomsten.*

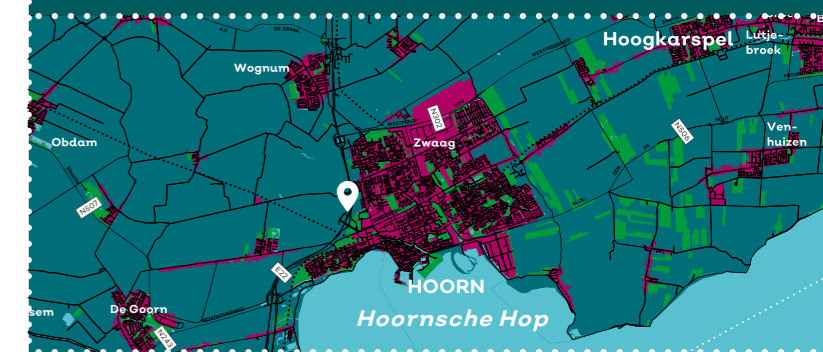
### Familieparticipatie

*Het Koggenlandhuis wil zich verder ontwikkelen in het samen leveren van de beste zorg dichtbij. De samenwerking met het netwerk van de bewoners speelt hierin een centrale rol. De locatie gaat het netwerk van de bewoner in kaart brengen. Ook worden er voor medewerkers workshops en scholing aangeboden. Familieavonden zullen door medewerkers worden georganiseerd. Het onderdeel familieparticipatie maakt onderdeel uit van het onderwerp informele zorg.*



# Lindendael

53 bewoners somatische verblijfszorg,  
116 bewoners met dementie, 30 plaatsen GRZ



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.

## Doelgroep

Lindendael is gespecialiseerd in hoog-complexe zorg voor mensen met een lichamelijke zorgvraag, mensen met dementie die graag in een woongroep wonen, voor mensen die willen revalideren en voor mensen die tijdelijke zorg of zorg in de laatste fase van hun leven nodig hebben. Om in Lindendael te wonen is een indicatie nodig voor zorgprofiel VV5, VV6, VV7, VV8, VV9b, VV10 of meerzorg. Lindendael heeft een dagbehandeling voor bezoekers met somatische problematiek.

## Inzet kwaliteitsbudget

In 2019 breidt Lindendael het aantal woonassistenten fors uit om meer inhoud te geven aan een plezierige daginvulling voor onze bewoners. Tegelijkertijd worden de zorgmedewerkers daardoor ontlast, zodat zij hun aandacht nog meer dan nu kunnen richten op het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarnaast wordt de instroom van het aantal leerling verzorgende IG verdubbeld.

## Persoonsgerichte zorg

Medewerkers bieden zorg waarbij de persoon centraal staat en niet de beperking of de ziekte. Het gaat om wat het leven voor onze bewoners nog betekenisvol maakt, een zinvolle dagbesteding creëren die hieraan tegemoet komt. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar de jongere bewoners. Dagbestedingspecialisten gaan zorgmedewerkers en woonassistenten coachen en begeleiden.

## Palliatieve Zorg

Goed opgeleide mensen en goede samenwerking tussen zorgmedewerkers en behandelaars zijn van groot belang bij het verlenen van palliatieve zorg. Het doel is om de kennis en kunde te verhogen d.m.v. scholing en workshops. De samenwerking tussen zorgmedewerker en arts wordt door het verbeteren van de artsensite geïntensiveerd.

## Professional centraal

De tevredenheid van de medewerkers speelt een belangrijke rol in Lindendael. Een tevreden medewerker zorgt voor een tevreden bewoner. Ideeën van medewerkers om de kwaliteit van zorg te verbeteren worden actief opgehaald en uitgevoerd. Samenwerking tussen verschillende disciplines en regie pakken zijn belangrijke onderwerpen hierin.

het dossier zo compleet mogelijk in te vullen', klinkt het als startsein. Vervolgens moeten de deelnemers het appartement echt volledig binnenste buiten keren om alles over de nieuwe cliënt te weten te komen. Ook gaan ze in gesprek met de virtuele familie van de nieuwe bewoner. Pas als alle puzzels zijn opgelost en het dossier volledig is, openen de deuren van de Escape Room.

### Hoe is de Escape Room tot stand gekomen?

Het idee om een Escape Room te ontwikkelen is ontstaan bij het team van kwaliteitsverpleegkundigen van Omring dat zich bezig houdt met het verbeteren van de kwaliteit in de zorg. Hanneke Bonfrer, Innovatie booster bij Omring: "Gevoel en intuïtie zijn de laatste jaren ondergesneeuwd bij alle kwaliteitseisen en protocollen, terwijl die eigenschappen de mensen in de zorg zo geschikt maken voor hun vak. Vanuit de verpleging klinkt steeds vaker de behoefte: we willen weer meer een relatie hebben met de cliënt. In dit signaal ligt het begin van de ontwikkeling van de Escape Room."

De Escape Room is het resultaat van een nauwe samenwerking tussen Omring en &happy: "De professionals van Omring gaven aan dat ze in de zorgplannen de aandacht misten voor liefdevolle zorg. Tot nu toe lag de focus vooral op de zorgtaken en deze goed noteren in het dossier. Gewoonten en voorkeuren die op het eerste gezicht onbeduidend lijken, kunnen voor cliënten juist het verschil maken of ze zich als gehoord en gezien voelen als mens. Bijvoorbeeld er alert op zijn dat iemand zijn favoriete tv-programma kan blijven kijken", zegt Hanneke Bonfrer.

Ze vult aan: "We hopen hiermee ook te bereiken dat zorgmedewerkers weer ruimte voelen om echt te handelen naar wat een cliënt op dat moment nodig heeft, ook al is dat iets anders dan er in het zorgplan staat. Dat ze een douchebeurt over durven te slaan als een bewoner bijvoorbeeld een dag heel verdrietig is en geen zin heeft om te douchen. De verpleegkundige kan die tien minuten dan ook gebruiken om een luisterend oor te bieden."

### Eerste ervaring met de Escape Room

Marleen Donders is kwaliteitsverpleegkundige bij Omring en mocht deelnemen aan een proefsessie van de Escape Room. "Je wordt op een speelse manier geprikkeld om op zoek te gaan naar zoveel mogelijk informatie over de persoonlijke wensen van de cliënt en deze te verwerken in het dossier. Daarnaast past het heel goed bij de visie van Omring waarbij de vraag: 'wat is belangrijk voor de cliënt' centraal staat. Ik ben er erg enthousiast over en zou het elke zorginstantie aanraden."

### Zelf ervaren

Op 18 september 2018 wordt de Escape Room officieel gelanceerd en dan kunnen geïnteresseerden het interactieve leerspel zelf ervaren. Beide Hannekes hopen op een brede uitrol van de Escape Room Persoonsgerichte Zorg. Hanneke Bonfrer: "Het is nog te vroeg voor meetbare data om te zien of de Escape Room ook daadwerkelijk bijdraagt aan persoonsgerichte zorg zoals die omschreven wordt in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Maar we hebben al zoveel geïnteresseerden, dat het bijna wel een succes moet worden."

Hanneke Peeters voegt toe dat het interactieve spel eenvoudig is aan te schaffen. "Het spel zelf zit in één box. Het enige dat de instelling zelf moet faciliteren, is een ruimte waar een appartement nagebouwd kan worden en iemand die door ons getraind wil worden, zodat de instelling het spel daarna zelf in kan zetten wanneer nodig." Met wat kleine aanpassingen kan het spel uniek gemaakt worden voor elke organisatie.

# Persoonsgerichte zorg

De visie van Omring op persoonsgerichte zorg geldt niet alleen voor de medewerkers die directe zorg verlenen. Iedereen binnen Omring draagt bij aan het realiseren hiervan. Woonzorgconsulenten wijzen de weg, ICT zorgt voor inzage in de dossiers, vastgoedmedewerkers dragen bij aan goede en veilige gebouwen; zo heeft iedere Omringer zijn of haar rol. Iedereen is present en nabij: Samen de beste zorg dichtbij.

## Specialistische behandeling voor WLZ-cliënten als de behandelbehoefte daarom vraagt

De gezondheidszorg verandert enorm snel en hierdoor verandert ons vak. Verzorgingshuizen bestaan niet meer. Alle locaties hebben inmiddels te maken met bewoners die zware, complexe zorgvragen hebben. Dit biedt kansen en stelt ons gelijk ook voor uitdagingen. Het onderscheid tussen de locaties waar specialistische behandeling wordt gegeven (voormalig verpleeghuis) en waar geen specialistische behandeling wordt gegeven (voormalig verzorgingshuis) is vervallen. Het kwaliteitskader spreekt van “verpleeghuiszorg” en maakt geen onderscheid. Binnen Omring spreken we van “Wonen met Zorg”. Binnen deze locaties wonen mensen met een indicatie ZZP4 tot en met ZZP10. Wij willen alle bewoners specialistische behandeling bieden via het ABC (Advies en Behandel Centrum) als de behandelbehoefte daarom vraagt en ongeacht in welke Omring locatie iemand woont.

Het huidige zorgverleningsmodel van de betreffende locaties, de voormalig verzorgingshuizen, wordt geanalyseerd. Op basis van deze analyse maakt Omring een nieuw model, passend bij de populatie van de betreffende locatie. Ten allen tijde zal het uitgangspunt zijn: de behandelbehoefte is leidend, optimaal behandelen vanuit het principe van ‘advanced care planning’. Onderdeel van deze transitie is dat de werkprocessen die in het programma ‘optimalisatie behandeling’ zijn

vastgesteld ook op deze locaties ‘de gouden standaard’ vormen en geïmplementeerd worden.

## Methodisch werken

Om veilige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen is het nodig om vakbekwaam te zijn en methodisch te werken. Zorg verlenen is een vak dat kennis en kunde vereist en een methodische praktijkvoering. Omring heeft in 2017 een model voor methodisch handelen in vijf stappen ontwikkeld. Zo is het voor iedereen voorspelbaar en navolgbaar hoe de zorg wordt aangeboden en geborgd. De basis van zorgverlening wordt in samenspraak met de cliënt vastgelegd in het zorgdossier. Het is het vastgestelde plan voor cliënt en medewerkers.

‘Methodisch werken bij Omring, zó doen we dat’ is een van de intern ontwikkelde practice based opleidings- en leerdocumenten.

De eerste twee stappen uit het stappenplan zorgen ervoor dat het cliëntplan persoonlijk wordt gemaakt en dat afspraken worden vastgelegd in het ECD. Deze practice based leer methode is geënt op het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wordt tussentijds geactualiseerd.

## Methodisch werken met RAI

RAI is een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem en stelt samen met de cliënt de aard en ernst van de problematiek van de cliënt vast inzake diens kwetsbaarheid. Omring heeft hier ruim tien jaar ervaring mee en heeft het instrument en de gebruiksvriendelijkheid laten actualiseren. We intensiveren het gebruik van RAI, zowel op alle woonzorglocaties als in de eerstelijnszorg. RAI voegt vooral waarde toe vanuit het perspectief van positieve gezondheid en bevordert de multidisciplinaire samenwerking. Ook helpt het gebruik van RAI om de gezamenlijke praktijk van zorgmedewerkers en behandelaren te versterken in relatie met de cliënt en de informele zorg, om zo uitkomstgericht bij te dragen aan de gewenste kwaliteit van leven.

Met RAI worden medewerkers ondersteund om veilige en passende beslissingen te nemen voor kwetsbare personen. De basis vormt een systematische vastlegging van observaties door verpleegkundigen en verzorgenden. Professionals krijgen dankzij slimme algoritmes een overzicht van iemands zorgzwaarte en belangrijkste gezondheidsrisico's. Evidence Based-suggesties helpen bij het kiezen van passende acties, inclusief passende indicering. Met RAI wordt het medisch, sociaal functioneren en voorkeuren van een kwetsbare persoon integraal in kaart gebracht. Voor Omring of een locatie geven alle beoordelingen samen inzicht hoe men scoort op meerdere kwaliteits- en veiligheidsindicatoren. Hiermee kunnen gericht verbeteringstrajecten worden ingezet. RAI dwingt professionals breed te kijken en helpt blinde vlekken in kaart te brengen. Het systeem genereert signalen die aandacht verdienen voor zorg- en behandelplannen. Het werken met RAI vergroot de competentie van professionals en biedt ondersteuning bij het methodisch werken. Het stelt problemen en risico's vast en biedt hulp bij het opstellen van het cliëntplan. Bewoners en familie voelen zich gehoord, het biedt ondersteuning bij het persoonsgericht werken. Mensen behouden langer zelfredzaamheid en autonomie.

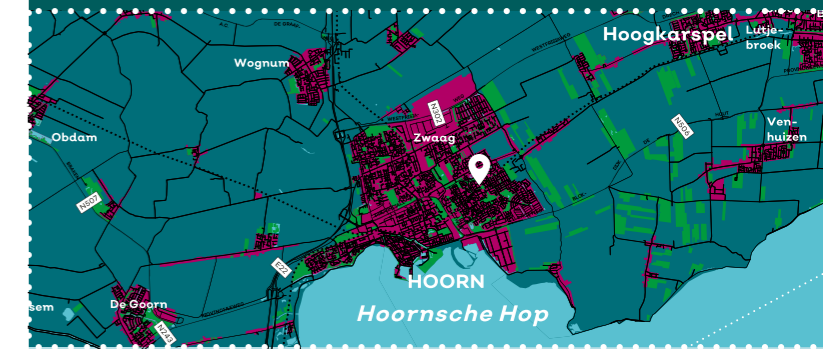
Voor Omring levert RAI veel informatie op. Zo hebben we beter inzicht in de mate van over- of onder-indicatie van cliënten en uitkomstindicatoren over de kwaliteit van zorg. Het ondersteunt multidisciplinair samenwerken binnen en tussen settings; cliënten kunnen door settings heen worden gevolgd. Inzicht in frequentie van gezondheidsproblemen maakt populatiemanagement mogelijk.

## De implementatie van RAI en wetenschappelijk onderzoek met de VU

Omring heeft besloten om voor alle locaties over te stappen op RAI Pyxicare. Sommige locaties werkten al met RAI (view), voor andere locaties is RAI helemaal nieuw. Het grote voordeel van RAI Pyxicare is dat de vragenlijst op een mobiel device, samen met de bewoners en/of familie, kan worden afgenomen. De implementatie van RAI Pyxicare is gestart in mei 2018. Kwaliteitsverpleegkundigen op locaties hebben een sleutelrol bij de implementatie.

# De Kade

10 bewoners



*Indien 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 deze zelf wil en/ of kan. Familie en vrienden zijn altijd welkom op de woongroep. De Kade maakt onderdeel uit van een cluster van diverse woningen voor mensen met een zorgbehoefte. Het ligt tegenover een winkelcentrum, zodat degene die dit wil, zelfstandig dan wel met een zorgmedewerker en/of andere cliënten, hier een boodschap kan doen.*

## Doelgroep

*De Kade is geschikt voor mensen die minder intensieve zorg behoeven vanwege (beginnende) dementie maar wel 7x 24 uur begeleiding nodig hebben. Zij maken gebruik van een gezamenlijke woonkamer en hebben een eigen slaapkamer. De badkamer wordt gedeeld met een andere slaapkamer.*

## Inzet kwaliteitsbudget

*Op de woongroep zal extra aandacht gegeven worden aan het bieden van welzijn door een bredere inzet van woonassistenten. Zij worden getraind om goed in te spelen op de behoeften van de cliënten als groep, maar ook op de individuele cliënt.*

## Onbegrepen gedrag

*In 2018 is dit al een thema voor een scholingscarroussel geweest. Dit wordt in 2019 verder opgepakt door de mogelijke inzet van het MET (mobiele expertise team). Tevens wordt intensiever contact gezocht met de case-managers van Geriant en de huisarts om hierin verder ondersteund te worden.*

## Mondzorg

*In 2018 heeft de aandachtsvelder een intensieve scholing van drie dagdelen gevolgd. Begin 2019 maakt zij een verbeterplan en traint 'on the job' haar collega's op de woongroepen.*

## Medicatieveiligheid

*Het aantal medicatiefouten loopt niet terug (2018). Middels de MIC's wordt onder andere geanalyseerd wat de tijdstippen zijn waarop de fouten voorkomen en wat de oorzaak is (vergeten, onjuist). Vervolgens worden deze in het woonteamoverleg, in aanwezigheid van de kwaliteitsverpleegkundige besproken.*



## Stap 1:

Profiel: "Dit ben ik."

## Stap 3:

Profiel: "Dit heb ik nodig."

## Stap 4:

Rapportage: "We doen het samen."

## Stap 5:

Evaluatie: "Bereiken we wat we willen? Moeten we bijstellen?"

## Stap 2:

Omgangadvies: "Dit wil ik."

### Cliëntplan

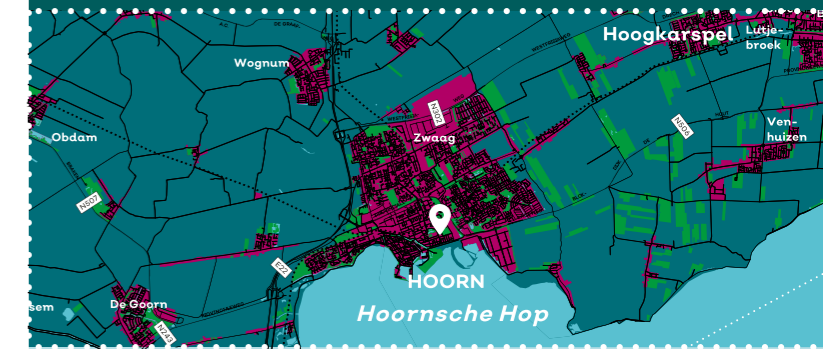
#### ECD

Hulpmiddel om het plan en de acties te kunnen volgen.



# Hoge Hop

75 bewoners



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

### Doelgroep

Hoge Hop is geschikt voor mensen die intensieve zorg nodig hebben vanwege dementie. Daarnaast is er een speciale spoed-afdeling voor mensen met een acute zorgvraag en tevens twee logeerkamers voor mensen met dementie die op tijdelijke basis een plek nodig hebben, bijvoorbeeld ter ontlasting van de partner. Naast permanent of tijdelijk verblijf is er ook de mogelijkheid voor dagbesteding van maandag t/m zaterdag. Hier maken ongeveer 45 mensen uit Hoorn en omgeving een of meerdere dagen gebruik van.

### Inzet kwaliteitsbudget

Op de woongroep zal extra aandacht gegeven worden aan het bieden van welzijn door een bredere inzet van woonassistenten. Zij worden getraind om goed in te spelen op de behoeften van de cliënten als groep maar ook op de individuele cliënt. In de Hoge Hop wordt het kwaliteitsbudget ook ingezet om de interventieafdeling (Kofschip) verder te optimaliseren.

### Wet Zorg en Dwang

Ter voorbereiding op de invoering van de Wet Zorg en Dwang in 2010 gaan we informatie verschaffen over de nieuwe wet door middel van scholing aan de aandachtsvelders. Zij worden vervolgens getraind dit in hun eigen woonteamoverleg te agenderen.

### Onbegrepen gedrag

In 2018 is het thema onbegrepen gedrag al aan de orde gekomen in de scholingscarroussel. Dit wordt in 2019 verder opgepakt door de inzet van het MET (mobiele expertise team) en door gebruik te maken van het gedragsprekeuur wat op alle afdelingen is ingericht.

### Mondzorg

In 2018 hebben alle aandachtsvelders een intensieve scholing van drie dagdelen gevolgd. Begin 2019 maken zij een verbeterplan en trainen 'on the job' hun collega's op de woongroepen.

Voor locaties in Den Helder en Texel komt de uitrol van RAI begin 2019. Zij starten eind 2018 met een wetenschappelijk onderzoek, in samenwerking met de VU. Voor een deel van de bewoners wordt een vragenlijst ingevuld. Deze staat grotendeels gelijk met de inhoud van RAI, echter zonder het instrument RAI Pyxicare te gebruiken. Op deze manier willen we onderzoeken wat de effecten zijn als RAI wel of juist niet wordt gebruikt.

Het scholen van gebruik van de Rai Pyxicare is vooral géén technische exercitie. Zowel zorgmedewerkers als behandelaars worden geschoold. De app op de iPad zelf spreekt voor zich. Het gaat vooral om het ophalen en gebruiken van de informatie. Een goed gesprek met de bewoner en/of familie, een goede analyse en interpretatie van de resultaten uit Rai Pyxicare is van belang voor het invullen van het cliëntplan. De cliënt staat centraal. Rai Pyxicare wordt binnen zes weken nadat de cliënt bij ons is komen wonen afgenomen om een goed zorgplan op te kunnen stellen. Dit doet de arts samen met de zorgmedewerker en in overleg met de cliënt. Daarna wordt minimaal tweemaal per jaar de RAI met de cliënt/contactpersoon doorgenomen. Bij het multidisciplinair overleg worden de gegevens uit de RAI gebruikt om het cliëntplan te evalueren en zo nodig aan te passen. Met RAI wordt het ook mogelijk om het effect van diagnostiek en behandeling te meten en kan zo ook een voorspellende waarde hebben.

### Leren door te spelen: de Escape Room

Persoonsgerichte zorg kun je alleen maar bieden als je je hebt verdiept in wie je cliënt is en wat hij of zij nodig heeft. Bijvoorbeeld dat mevrouw X 's ochtends geen drukte om zich heen verdraagt. Of dat meneer Y altijd ervaart als je over zijn kleinkinderen begint. Kennis die heel vaak aanwezig is in de hoofden en harten van professionals, maar die we lang niet altijd met elkaar delen.

De Escape Room is door het OMRING.LAB en Game Solution Lab ontwikkeld. Het is een oefening om spelenderwijs gestructureerd relevante informatie over een cliënt te verzamelen, te duiden en die te vertalen in een cliëntplan. De Escape Room

## Specialistische zorg

### Multidisciplinair werken aan Onbegrepen gedrag

staat niet op zichzelf, maar is een aanvulling op de al bestaande leerinstrumenten. De lancering in september van dit jaar was een groot succes en al meerdere organisaties hebben belangstelling getoond voor de Escape Room. Omdat de toeloop van belangstellenden erg groot is, wordt de samenwerking met Vilans gezocht om trainingen en workshops te verzorgen.

Vanaf najaar 2018 en verder in 2019 zetten kwaliteitsverpleegkundigen de Escape Room in om methodisch werken verder te verbeteren op de woonlocaties.

Daarnaast zal de Escape Room samen met ontwikkelpartner &Happy ook aan andere geïnteresseerden ter beschikking gesteld worden en zal het concept verbreed worden naar andere thema's, zoals zorgtechnologie en werving en selectie.

Inmiddels is Omring op weg om expert te worden op het gebied van zorg en behandeling voor mensen met (ernstig) onbegrepen gedrag. Op basis van de demografische gegevens zullen medewerkers steeds vaker te maken krijgen met mensen die 'onbegrepen gedrag' vertonen. Dit betekent gedrag dat door de cliënt zelf en/of zijn/haar omgeving als moeilijk hanteerbaar wordt ervaren. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die continue rondlopen, voortdurend roepen, steeds tikken op tafel, gewelddadig of ontremd gedrag vertonen. Bij Omring vinden we dat we niet alleen hiermee moeten kunnen omgaan, maar ook dat we ervoor moeten zorgen dat er op individueel cliëntniveau beleid wordt geformuleerd en daarnaar gehandeld wordt. Daarom is er een zorgprogramma 'onbegrepen gedrag' ontwikkeld. Hierbij zijn alle disciplines betrokken; niet alleen zorgmedewerkers, maar ook artsen en psychologen. Het inrichtingsdocument, waarin beschreven wordt hoe we het programma willen implementeren, is inmiddels gereed. De methodiek zal geïntegreerd worden in de leergang/training 'methodisch werken'; dat bevordert een integrale benadering en zorgt ervoor dat medewerkers overzicht en inzicht houden in best practice werkwijzen.

In het programma wordt het 'stepped care' principe gevolgd. Dit betekent zorg zo dichtbij en laagdrempelig als mogelijk is, en opschalen indien niet anders mogelijk is. Om dit te realiseren, is het van belang om de basis van de zorg voor mensen met onbegrepen gedrag op orde te hebben, zodat

zij op alle locaties de juiste zorg en behandeling krijgen. Betrokken medewerkers en behandelaars worden bijgeschoold om omgang met 'onbegrepen gedrag' te verbeteren en evidence en consensus-based interventies te kunnen toepassen. Verder willen we op alle locaties een standaardmethode voor het gedragsprekeuur introduceren, waarin multidisciplinair de problematiek van de cliënt geanalyseerd wordt en een behandelplan wordt opgesteld op de locatie waar de cliënt verblijft. Extra inzet van psychologen wordt in 2019 gerealiseerd om dit gedragsprekeuur overal te realiseren.

Het Mobiel Expert Team (MET) 'onbegrepen gedrag' zal doorontwikkeld worden. Dit team, bestaande uit een specialist ouderdengeneeskunde, een psycholoog en gespecialiseerde verpleegkundigen, wordt uitgebreid met ergotherapeuten en fysiotherapeuten en kan ter consultatie ingeroepen worden door alle Omring-locaties.

Wanneer de situatie na al deze inzet onhoudbaar wordt, kan opgeschaald worden naar de PG interventie-afdeling (locatie Hoge Hop, afdeling Kofschip). Cliënten kunnen tijdelijk hiernaartoe overgeplaatst te worden. Interventies door een deskundig team moeten ervoor zorgen dat de situatie stabiliseert. Doel is uiteindelijk om de cliënt zo mogelijk weer terug te plaatsen naar zijn/haar oorspronkelijke woonomgeving.

# St. Jozef

65 bewoners, VPT/Thuiszorg  
in de aanleunwoningen



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

## Doelgroep

Sint Jozef biedt zorg aan mensen die intensieve zorg nodig hebben vanwege lichamelijke aandoeningen of dementie. Tevens aan mensen die tijdelijke zorg of zorg in hun laatste levensfase nodig hebben. Bewoners van Sint Jozef hebben een indicatie nodig vanaf zorgprofiel VV4. Ook biedt Sint Jozef plaats voor mensen met een ELV-laagcomplex indicatie en biedt Sint Jozef drie dagen per week dagverzorging aan.

## Inzet kwaliteitsbudget

Sint Jozef is in 2018 begonnen met een herziene invulling van haar huiskamers/KSDZ. Om hieraan een betere invulling te kunnen bieden is ervoor gekozen om extra woonassistenten te gaan werven en inzetten, totaal 77 uur per week. Hiernaast is ervoor gekozen om een bredere nachtzorg-inzet te realiseren door de slaapwachten op te leiden als Helpende. Hiernaast wil Sint Jozef zich richten op het geven van extra aandacht en het bieden van extra individuele activiteiten aan haar bewoners. Om dit te realiseren zullen er vier extra uren per week ingezet worden.

## Onbegrepen gedrag

Gezien de toenemende groep bewoners met dementie in haar huiskamers gaat Sint Jozef zich verder ontwikkelen op het gebied van dementie, waarbij de nadruk zal liggen op onbegrepen gedrag.

## Palliatieve zorg

In St. Jozef gaan we meer aandacht besteden aan de kwaliteit van zorg in de laatste fase. We gaan inzetten op scholing, implementeren van het programma palliatieve zorg en een betere inzet van de aandacht functionaris palliatieve zorg.

## Persoonsgerichte zorg

Sint Jozef gaat inzetten op persoonsgerichte zorg. Hiertoe zetten we in op het scheppen van duidelijke kaders voor onze medewerkers, mede middels inzet van een externe coach. Ook wil Sint Jozef eind 2019 gaan deelnemen aan het Sens-programma. Tevens besteden we aandacht aan methodisch werken en wordt kritisch gekeken naar samenwerkingen met apotheek en huisartsen.





# Wonen en Welzijn

Een omgeving die warmte uitstraalt en waar iets te beleven valt, is van groot belang in het leven van mensen. Woonzorglocaties zijn in ons verzorgingsgebied plaatsen waar bewoners, medewerkers, mantelzorgers samen leven en beleven en zo een gemeenschap vormen die ook naar buiten gericht is en open staat voor iedereen uit de omgeving.

## Samen met vrijwilligers en mantelzorgers de beste zorg dichtbij

Binnen Omring hebben mantelzorgers, familie en vrijwilligers een plek in het hart van de organisatie. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan welzijn en zorg van onze cliënten en maken integraal deel uit van de teams. Woonzorglocaties zijn daarom werk/leefgemeenschappen, een concept dat door de Centrale Cliëntenraad als belangrijk te ontwikkelen thema naar voren is gebracht. Ook binnen de alliantie met VGZ vormt dit één van de belangrijke onderwerpen. Doelmatige inzet van mantelzorgers en vrijwilligers kan immers bijdragen aan 'samen de beste zorg dichtbij'.

Een werk/leefgemeenschap omvat niet alleen de samenwerking tussen de cliënt, diens familie en/of mantelzorger(s), de vrijwilligers en de zorgmedewerkers en behandelaars, want die verbanden zijn er meestal al. De essentie van gemeenschap betekent dat iedereen betrokken en verantwoordelijk is op zijn eigen manier. Door de buitenwereld naar binnen te halen (en vice versa), door dagactviteiten en behandeling van externen op locatie en door relaties met de lokale gemeenschap en bedrijvigheid, zal men zich deelgenoot blijven voelen van de samenleving, wat isolement of stigmatisering voorkomt. De mogelijkheden om onze faciliteiten op lokaties in te zetten voor buurt- en plaatsgenoten zal meer benut worden.

In 2018 zijn de eerste stappen gezet om op de woonzorglocaties de werk/leefgemeenschappen te versterken. Het doorontwikkelen hiervan zal ook in 2019 een speerpunt vormen, in nauwe samenwerking met de Centrale Cliëntenraad. Bij (ver)nieuwbouwprojecten vinden inmiddels ook meerdaagse gemeenschapsraadplegingen plaats voor de bestemming, waarbij concepten voor zowel oud als jong aan de orde komen.

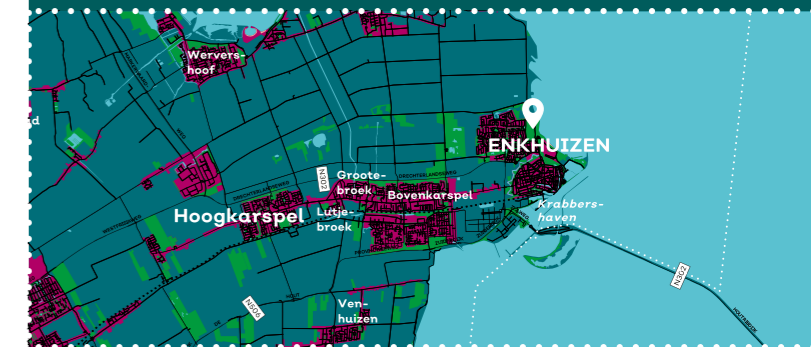
## Familiespel 'Kwis't

Persoonsgerichte zorg begint met de vraag: wie heb ik voor me? Wie is deze cliënt en wat vindt hij of zij belangrijk? In plaats van dit te moeten uitvragen tijdens een intakegesprek, brengt 'Kwis't' deze informatie spelenderwijs samen. De spelers (familieleden of vrienden) beantwoorden quizvragen over de levensloop, de gewoontes en karaktereigenschappen van de hoofdpersoon. 'Winnaar' is degene die de hoofdpersoon het beste kent; de hoofdpersoon is zelf de jury. Behalve een aantal gezellige uurtjes levert het spel een (digitaal) album op waarin alle antwoorden worden verzameld, eventueel aangevuld met foto's en tekst. Dit album is niet alleen waardevol voor de familie, maar biedt zorgprofessionals handvatten om invulling te geven aan persoonsgerichte zorg. In 2019 start een pilot, waarbij het spel wordt aangeboden aan cliënten die willen verhuizen naar een Omring-woonlocatie, als onderdeel van een welkomstpakket. Het is ook mooi als dit spel tijdens een familiebijeenkomst gespeeld kan worden.

De ontwikkeling wordt begeleid door OMRING.LAB en vindt plaats in nauwe samenspraak met zorgprofessionals en de cliëntenraad.

## Overvest

83 bewoners en VPT  
in de aanleunwoningen



Vlakbij het historische centrum van Enkhuizen ligt Overvest. Dit is een veelzijdige locatie met een open en warme uitstraling. Naast koop/huur appartementen in de directe omgeving van de woonlocatie biedt Overvest woonvoorzieningen met zorg. Overvest is het bruisende hart van de wijk; er zijn allerlei faciliteiten, zoals een restaurant, oefenruimtes, een behandelcentrum, dagbesteding en gezellige activiteiten. Het winkelcentrum zit op loopafstand. Overvest is een plek met een dorps sfeer waar men dicht bij zijn familie kan blijven wonen.

## Doelgroep

De locatie is geschikt voor mensen die intensieve zorg nodig hebben vanwege lichamelijke aandoeningen of dementie, mensen die zelfstandig willen wonen en mensen die tijdelijke zorg of zorg in hun laatste levensfase nodig hebben. Eveneens is ELV, logeersorg en respijtzorg mogelijk. Bij geen complexe revalidatie kan men ook terecht bij Overvest. Er is een uitgebreid dagbestedings- en dagbehandelingsprogramma voor zowel bewoners uit Overvest als voor mensen uit de regio. Gespecialiseerde dagbehandeling wordt er geboden aan Parkinson en CVA-clieënten. Daarnaast bieden we in samenwerking met de Thuiszorg Enkhuizen zorg aan huis.

## Inzet kwaliteitsbudget

In 2019 gaat Overvest zich richten op meer toezicht op de huiskamers van de psychogeriatrische en somatische zorgafdelingen. Naast de dagelijkse en individuele activiteiten willen we met de inzet van de woonassistenten meer huiselijkheid creëren. Zij zullen eveneens zorgdragen voor het dagelijkse vers koken op de huiskamers.

## Familieparticipatie

Zorg bieden in samenwerking en samenhang met familie en mantelzorgers. Het netwerk van de cliënt in kaart brengen en de informele zorg verder vorm geven. Participatieavonden worden georganiseerd door de medewerkers.

## Efficiënter werken met SENS

In oktober 2018 is een start gemaakt op een aantal afdelingen van Overvest met het SENS-programma (Samen Efficiënt Naar Succes). Dit gaan we verder uitbreiden naar de rest van de afdelingen, zodat medewerkers zelf aan de slag gaan met verbeterprocessen en de grondoorzaken van knelpunten worden aangepakt.

## Onbegrepen gedrag

In Overvest willen we ons verder ontwikkelen op het gebied van dementie en in het bijzonder het onbegrepen gedrag. Doel is kennis vergroten, en beter inspelen op deze problematiek.



## Een fijne dag voor alle bewoners

### Extra middelen Waardigheid en trots

In 2019 gaan we alweer het derde jaar in dat de extra middelen voor zinvolle dagbesteding vanuit het programma Waardigheid en trots ter beschikking worden gesteld. Bij Omring hebben de (lokale) cliëntenraden hierin een cruciale rol. Het geld wordt direct ter beschikking gesteld aan de locaties en samen met cliënten, medewerkers en locatiemanagers maken de cliëntenraden een plan om deze gelden te besteden waarvoor ze bedoeld zijn: zorgen voor een fijne, zinvolle dag voor de bewoners en daarbij aansluiten op de (individuele) wensen van de cliënten.

In de loop van de tijd is er veel ervaring opgedaan en jaarlijks wordt er een evaluatiebijeenkomst gehouden, waarbij de cliëntenraden, samen met de locatiemanagers en activiteitenbegeleiders, tips en tops uitwisselen. Door een goede jaarplanning loopt het proces steeds soepeler. Het begeleiden van de activiteiten blijft wel een aandachtspunt. Door de personeelskrapte is het soms moeilijk om begeleiders te vinden. Creatief hiermee omgaan, door bijvoorbeeld meer scholieren-netwerken, vrijwilligers en familie/netwerk hierbij te betrekken, helpt hierbij. Extra dagbestedingscoaches en activiteitenbegeleiders worden gewonnen.

### Muziek en bewegen

De ervaring leert dat veel bewoners genieten van muziek en dat dit het welzijn vergroot. Bewegen is ook van essentieel belang. Zo lang mogelijk mobiel blijven is dan een doel, maar ook de fysieke en psychische gezondheid wordt vergroot door beweging. Vanuit het kwaliteitsbudget voor personeel zullen we daarom enkele muziektherapeuten en bewegingsagogen aantrekken die voor cliënten een op maat gemaakt plan kan kunnen maken.

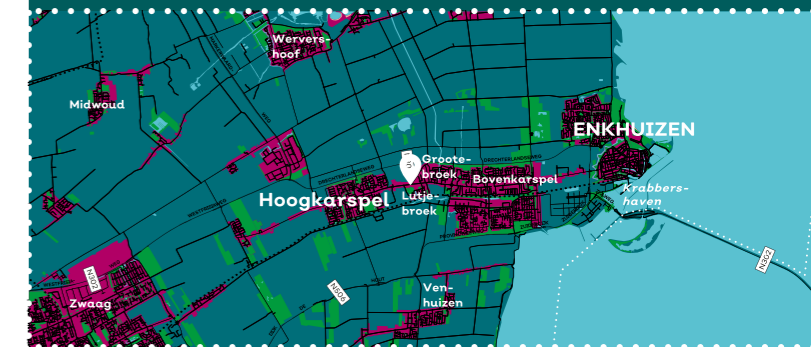
### Bouw en renovatie woonzorglocaties

Wonen en welbevinden heeft alles met elkaar te maken. Als je ergens prettig woont, voel je je ook fijn en dat is belangrijk voor de psychische en fysieke gezondheid van onze bewoners. Een passende goed onderhouden en toekomstbestendige woonomgeving en huisvesting is een speerpunt in ons beleid. Bij nieuwbouw gaan wij ervan uit dat kwetsbare mensen niet meer als vanzelfsprekend verhuizen naar een zorginstelling, maar over het algemeen zo lang mogelijk thuis willen wonen. Als verhuizen dan wel noodzakelijk is, wil men meestal beschikken over een eigen appartement, met eigen sanitair en keuken, maar wel met een mogelijkheid tot samenzijn in bijvoorbeeld een buurtkamer. Scheiden van wonen en zorg door middel van verzilvering van de ZZP-indicatie met een VPT behoort dan tot de mogelijkheden. Dit kan met name voor mensen met een iets bredere beurs aantrekkelijk zijn. Daarnaast moet er bij de nieuwbouw ook rekening gehouden met een steeds belangrijkere rol van technologie.

.....  
Gerrit Terpstra,  
vrijwilliger,  
Hollewal, Den  
Burg (Texel):  
“Ik zorg op twee  
ochtenden in de  
week voor wat  
extra vrolijkheid  
bij de bewoners.”  
.....

# Nicolaas

123 intramurale bewoners,  
22 GRZ plaatsen



Nicolaas ligt in het hart van het rustige West-Friese dorpje Lutjebroek, naast park De Woid en op een steenworp afstand van winkels. Het gebouw bestaat uit verschillende delen. Kantoren en behandelruimtes zijn gevestigd in een voormalig klooster 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 Nicolaas ook gebruik maken van behandelingen of oefenruimtes, herstellen van een operatie of logeren. Het gezellige restaurant en de uitgebreide activiteiten- en evenementenagenda van Scala maken Nicolaas extra aantrekkelijk.

## Doelgroep

In Nicolaas kunnen mensen terecht voor de volgende zorgsoorten:

- PG
- Somatiek
- Dagbesteding
- Geriatrische revalidatie
- Logeerszorg
- Respijtzorg

## Inzet kwaliteitsbudget

De inzet van het kwaliteitsbudget zal in 2019 vooral besteed worden aan het vergroten van de aandacht en aanwezigheid van medewerkers voor bewoners. In de praktijk betekent dit dat er vooral woonassistenten toegevoegd zullen worden aan de teams.

De komende jaren willen we daarnaast werken aan verhoging van de deskundigheid in de teams door het opleiden en aantrekken van verpleegkundigen.

Tot slot zullen dagbestedingscoaches worden toegevoegd aan de teams.

## Methodisch werken

Nicolaas gaat verder met het aandacht voor methodisch werken volgens het vijfstappen plan, inclusief triage, gedragsprekeur en artsensite.

## Melden en leren van incidenten

Een tweede speerpunt is dat Nicolaas zich wil richten op het verbeteren van het aantal meldingen (meldcultuur), kwaliteit van de melding en analyse van de meldingen door de teams.

## Vrijheid en veiligheid

Voorbereiden op wet zorg en dwang, visie op vrijheid en veiligheid (geen vrijheidsbeperking tenzij...), verkennen van de mogelijkheden die technologie biedt.

# Het Gezinspaviljoen

48 bewoners  
waarvan 16 groepswonen



Het Gezinspaviljoen ligt in Bovenkarspel in West-Friesland en maakt deel uit van de gemeente Stedebroec. 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 een vijver. Het gezinspaviljoen heeft ook twee woongroepen voor mensen met dementie. Er is dagbesteding/dagverzorging waarbij ook mensen uit de buurt aanwezig zijn. De sfeer is er gemoedelijk. Men kan gebruik maken van het gezellige restaurant en het winkeltje. Verdere winkels, verenigingsgebouw en kerk zijn vlakbij.

## Doelgroep

Het Gezinspaviljoen is geschikt voor mensen met een intensieve zorgvraag vanwege lichamelijke aandoeningen en/of voor mensen waarbij sprake is van dementie. Verder kunnen ook mensen die tijdelijk zorg of zorg in de laatste levensfase nodig hebben hier terecht. Een ZZP-indicatie is nodig vanaf ZZP4. Er is ook een logeerkamer aanwezig waar men zonder indicatie gebruik van kan maken. Om als niet-bewoner gebruik te kunnen maken van de dagverzorging is een WMO-beschikking nodig.

## Inzet kwaliteitsbudget

De extra middelen gaat het Gezinspaviljoen inzetten op de Woongroepen en op de afdeling somatiek voor extra aandacht, toezicht en activiteiten, zowel individueel als in de groepen. Dit gaan we realiseren door het inzetten van woonassistenten op de tijden waar de bewoners hieraan de meeste behoefte hebben. Ook gaan we de kwaliteit van zorg verhogen door doorscholing van niveau 3 naar 4. Tevens willen we niveau 3 uitbreiden op alle afdelingen om de kwaliteit van zorg te borgen.

## Medicatieveiligheid

Dit onderwerp heeft onze aandacht, maar is nog niet op het gewenste niveau. Volgend jaar is dit een belangrijk speerpunt voor het Gezinspaviljoen.

## Methodisch werken

Mede door tussentijdse veranderingen blijft het moeilijk om op de juiste manier het ECD te gebruiken. Door bijscholing en regelmatig evalueren in de werkoverleggen gaan we dit naar een hoger plan tillen en vasthouden.

## Melden en leren van incidenten

Er is een goede meldcultuur voor het melden van incidenten op het gebied van agressie, vallen en medicatie. De meldingen worden echter niet structureel besproken en geanalyseerd tijdens het werkoverleg. Dit gaan we in de werkoverleggen borgen.

Het vastgoed van Omring voldoet aan de volgende uitgangspunten:

**Mensgericht:** Omring biedt mensgerichte zorg en huisvesting. Zorg en huisvesting ondersteunen en respecteren de eigen leefwijze, tradities en gebruiken. De huisvesting faciliteert zelfredzaamheid en eigen regie, zowel van de zorgvrager als de omgeving.

**Compleet:** huisvesting is meer dan stenen. Omring ontwikkelt haar vastgoed als compleet concept, waar de kwaliteit van het wonen, ontmoeten, diensten en de zorgverlening als een geheel worden beschouwd. Soms vraagt dit om nieuwe organisatievormen. On-professionaliseren waar het kan en het bieden van prettige en efficiënte werkomgevingen waar het nodig is. Waar mogelijk en zinvol worden verbindingen gelegd met bestaande wijk- en buurtvoorzieningen om zo tot een optimale maatschappelijke verbondenheid te komen.

**Duurzaam:** Vastgoed heeft een sluitende business case. Er gaat geen zorggeld naar niet-zorggerelateerde onderdelen, zoals huisvesting, restauratieve voorzieningen, facilitaire bedrijfsvoering etc., anders dan hiervoor in de indicatie wordt vergoed. Buiten het eigen werkterrein neemt Omring geen vastgoedrisico's.

## Wat doen we?

- Op Texel wordt met de nieuwbouw 'Pelgrim' een nieuwe locatie in Den Burg toegevoegd. Oplevering hiervan wordt in 2020 verwacht.
- Daarnaast wordt op Texel 'De Gollards' gerenoveerd, uitgebreid en geschikt gemaakt voor wonen met een intensieve zorgvraag.
- Voor 'Hollewal' in Den Burg zijn verkenningen voor vernieuwing of vervanging gaande.
- De nieuwbouwlocatie 'De Brink' in Julianadorp wordt begin 2020 opgeleverd.
- Op de locatie 'Martinus' in Medemblik wordt in 2019 de nieuwbouw opgeleverd.
- In Andijk vindt nieuwbouw plaats voor de locatie 'Sorghvliet'. Deze wordt in de loop van 2020 opgeleverd.
- Locatie 'Gezinspaviljoen' in Bovenkarspel wordt nieuwbouw gerealiseerd op de bestaande locatie.
- In Hoorn en Den Helder zoeken we aanvullende bouwlocaties voor wonen met een intensieve zorgvraag en herstellzorg.

• **Rob Schutte van Omring: "In de zorg is er veel veranderd. Ouderen maken zelf keuzes, leiden een eigen leven en wonen zo lang mogelijk zelfstandig. We zijn blij dat we daarop in kunnen spelen."**



# Veiligheid

## Leren en verbeteren op de werkvloer

Het meten van indicatoren in verpleeghuizen is niet nieuw. Bij de vorige landelijke metingen met indicatoren lag de nadruk op extern verantwoord. Indien er rondom verantwoordelijkheid en verantwoording een zweem van afrekening hangt, heeft dat vaak een negatief effect.

Een veilig werkklimaat waar incidenten gemeld durven worden én het stimuleren van kwaliteitsbewustzijn gaan hand in hand. Dat is kansrijk binnen een organisatie waar vigerende kernwaarden leven, dat draagt bij aan een open cultuur en is een stimulans voor leren, ook van fouten, experimenteren, reflecteren en excelleren.

Dat vergroot de medewerkersveiligheid en dus ook die van de cliënten. Daarvoor is Ruimte en Richting nodig voor professionals. Dus ook respect voor hun discretionaire bevoegdheid om beargumenteerd van richtlijnen en procedures af te wijken.

Met de OR, de CCR en de Multidisciplinaire vakgroep als strategisch partner van de Raad van Bestuur geven we uiting aan onze drijfveer en lerend vermogen om naar eer en geweten samen vorm en inhoud te geven aan veilige, menslievende ouderenzorg.

Voor kwaliteitsverbetering is het juist noodzakelijk dat die informatie uit kwaliteitscans en benchmarks ook onbevange te gebruiken is door zorgverleners, behandelaars, leidinggevenden en managers. In de recent ervaren inspectiebezoeken staat leren en verbeteren centraal. Deze hebben ook een positieve beleving nagelaten en een extra impuls gegeven. In de uitwerking van de huidige basisveiligheidsindicatoren, zoals decubitus, vbm, medicatieveiligheid en advanced care planning, staan leren en verbeteren op de werkvloer centraal. Zo worden deze thema's in de werkoverleggen van de teams besproken en zijn deze ook onderdeel van de kwaliteitscan en teamevaluatie.

### Wat doen we?

- ZIN-uitvraag basisveiligheidsindicatoren benutten en zonodig op basis van de uitkomsten verbeteracties formuleren.
- Geen dubbel werk: metingen zoveel mogelijk inbouwen in bestaande systemen, zoals RAI, ECD, kwaliteitscan.
- Kort-cyclisch terugkoppelen naar de locaties.

## Veiligheid in vrijheid: Wet Zorg en Dwang

Omring is landelijk voortrekker van het traject dat de sector voorbereidt op de nieuwe Wet Zorg en Dwang. Dit komt logisch voort uit de visie en missie van het bestuur en medewerkers om voor onze cliënten "de beste zorg dichtbij" te leveren. De balans tussen vrijheid en veiligheid is een belangrijk thema.

Omring heeft afgelopen jaren deelgenomen aan een Waardigheid en trots-project rond dit thema. Daarin werd onder andere gekeken in hoeverre vrijheidsbeperkende maatregelen niet zozeer vrijheidsbeperkend werken, maar juist vrijheidsverruimend. Deze visie is steeds meer richtinggevend in het Omringbeleid. Hierbij zijn ook verbindingen gelegd met IGJ en VWS met als doel deze visie ook beter te verankeren in landelijk beleid.

De nieuwe wet Zorg en Dwang zal per 1 januari 2020 de BOPZ vervangen. De verworven inzichten en geïnventariseerde dilemma's worden behandeld binnen het reguliere bestuurlijk BOPZ-overleg.

Door te werken met een stappenplan komen eerst alle mogelijkheden voor alternatieven (en dus vrijwillige zorg) in beeld. Voorwaarde voor de implementatie van de Wet Zorg en Dwang is dat het goed aansluit bij het ontwikkelde programma "onbegrepen gedrag" en vice versa. De effecten maken we meetbaar door te scoren op de aantallen VBM. Dit is een van de basisveiligheidsindicatoren die door de IGJ worden uitgevraagd.

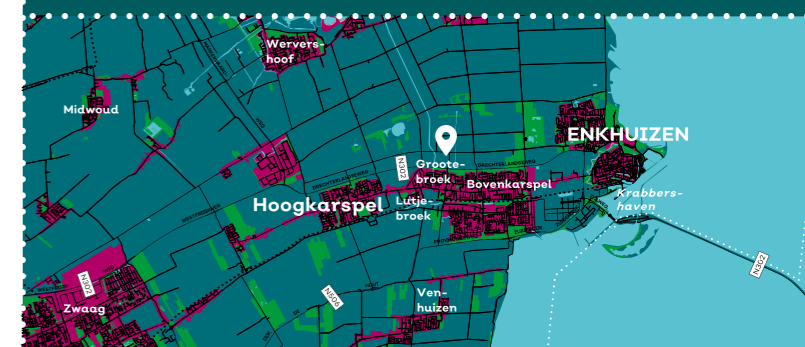
### Wat doen we?

- Aanpassen beleid en structuur van de interne organisatie op gebied van wonen met zorg en thuiszorg, inclusief groepswoningen en aanleunwoningen.
- Aanbod scholing voor betrokken medewerkers (behandelaren, zorg, aandachtsfunctionarissen, management e.d.).
- Deelname aan lerend netwerk met andere zorgaanbieders.
- Slim gebruik van domotica (GPS, leefcirkels) om vrijheid van bewoners te verruimen.
- Daarnaast zorgen we voor een veilige woonomgeving door maatregelen op het gebied van brandveiligheid, goed onderhoud en voldoende beschutting en bescherming in de leefruimte.
- We voeren alle noodzakelijke audits en toetsingen uit; dit is geborgd in de interne organisatie.

• Heleen de Boer, kwaliteitsverpleegkundige: "Ik ben een groot voorstander om mensen de ruimte te geven, dus ik vind het een hele goede ontwikkeling dat we steeds vaker gps-systemen inzetten."

## Rigtershof

50 intramurale bewoners, VPT/Thuiszorg in de 32 huurappartementen en 8 groepswoningen



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

### Doelgroep

Rigtershof is geschikt voor mensen die intensieve zorg nodig hebben vanwege lichamelijke aandoeningen of dementie. Met indicatie VV4 t/m VV10 kunnen bewoners bij Rigtershof terecht. Om te huren is een zorgindicatie voor wijkzorg of een VV4 t/m VV10 nodig. Tevens dient men voor een aanleunwoning ingeschreven te staan bij de woonschakel en moet men aan een bepaald inkomen voldoen.

### Inzet kwaliteitsbudget

In 2019 gaat Rigtershof zich richten op het geven van extra individuele aandacht en het bieden van extra individuele activiteiten aan de bewoners die in een appartement of aanleunwoning wonen. Hiervoor wordt een welzijnscoach ingezet. Voor de woongroep en de huiskamer worden woonassistenten ingezet, zowel in de ochtend-, middag- als avonduren. Zij ondersteunen bij de maaltijden, dagbesteding en geven aandacht.

### Medicatieveiligheid

Rigtershof wil de kwaliteit van zorg verhogen door actief bezig te zijn met het onderwerp medicatieveiligheid. Elke maand worden medicatiemeldingen besproken binnen de werkgroep en volgt er elke drie maanden een actieplan.

### Palliatieve zorg

Palliatieve zorg richt zich op kwaliteit van leven en een waardige afronding van het leven. Rigtershof wil de palliatieve functionarissen weer in hun kracht zetten. Dit doen we door middel van scholing, klinische lessen en overleggen.

### Zorggemeenschap

Rigtershof gaat zich verder ontwikkelen in het leveren van samen de beste zorg dichtbij. Voor de beste en goede zorg aan bewoners zijn niet alleen professionals, maar ook familieleden, vrijwilligers en mensen uit de omgeving nodig. Samen vormen zij de zorggemeenschap.

