

• **Samen de beste**
• **zorg dichtbij**

Jaarverslag



2019

Het jaar in cijfers

2.348

Mensen in onze
woonzorglocaties

10.452

Mensen die zorg
thuis ontvangen

790

Revalidanten

3.546

Medewerkers

594

Medewerkers
aangenomen

303

Medewerkers
in opleiding

1.984

Vrijwilligers

397

Stagiairs

223

Woonassistenten
gestart

57

Thuiszorgteams

Inclusief gespecialiseerde
verpleging en nachtzorg

10

Teams
thuisbegeleiding

7

Dementieteams
in de thuiszorg



25

Woonzorglocaties



3

**Revalidatie-
locaties**



3

Herstelafdelingen

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

8,7

**Waardering zorg
op locaties**

Cijfer Omring op
Zorgkaartnederland

9,1

**Waardering zorg
thuis**

Cijfer Omring op
Zorgkaartnederland

5

Omringwinkels

39.000

**Geholpen klanten
Omringwinkels**

51.027

**Omringpas-
houders**

1.495

**Mensen mee met
onze uitjes**

103

Klachten

Waarvan het merendeel naar
tevredenheid is opgelost

5,1

**Miljoen euro
geconsolideerd
resultaat**

Inclusief deelnemingen

100+

**Publicaties in
de media**

Lokaal en landelijk

Inhoud

Jaarverslag

2019

Inleiding	7
Omring in 2019	8
Bedrijfsvoering en risicomanagement	24
Bestuur en toezicht	29
Toekomstparagraaf	37
Bijlagen	
Juridische structuur	43
Organisatiestructuur	44
Toelatingen	45
Locatieverslagen	46

Inleiding

We beginnen de terugblik op 2019 met het trieste bericht dat ons kort na afloop van dat jaar bereikte: het overlijden van Hans Stellingsma op 19 januari 2020. Hans was vanaf 2014 voorzitter van de Raad van Toezicht van Omring. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur herinneren Hans als een zeer toegewijde toezichthouder. Hij had een groot Omring-hart. Omring is hem zeer dankbaar voor zijn jarenlange deskundige inbreng en hij zal gemist worden in ons midden.

Dan is het in deze tijd, in de eerste helft van 2020, middenin de coronacrisis, bijna vreemd terug te kijken naar een jaar waarin alles met de kennis van nu relatief rustig was. Aan het eind van dit jaardocument staan we in de toekomstparagraaf stil bij de (mogelijke) impact van de coronacrisis op Omring. Verder staat natuurlijk de inhoud centraal, we kiezen ervoor dit jaar ons kwaliteitsverslag te integreren in het jaardocument. We doen dat niet alleen voor de verpleeghuiszorg (vanwege het Kwaliteitskader Verpleeghuizen), maar ook voor de thuiszorg/wijkverpleging, de behandeldienst, geriatrische revalidatie en de herstelzorg. Met veel energie is gewerkt aan belangrijke kwaliteitsprojecten die bijdragen aan betere zorg en dienstverlening, maar ook aan mooier werk voor onze zorgprofessionals. We doen dit samen. Zorgprofessionals, cliënten(raden) en ondernemingsraad zijn intensief betrokken bij ontwikkelingen die betekenis hebben voor onze cliënten en medewerkers.

In 2019 liep het fusieproces met stichting Vrijwaard in Den Helder door. Dit startte in 2018 met het verzoek van Vrijwaard aan Omring om een aanbod te doen als mogelijke fusiepartner. Vrijwaard is een gewaardeerde aanbieder in de gemeente Den Helder. De stichting zocht steun om zijn opgave op het gebied van toekomstbestendige ontwikkeling van de kwaliteit van zorg en de organisatie te realiseren. Omring heeft positief gereageerd op

deze uitnodiging en is, na interne besluitvorming binnen Vrijwaard, vanaf het najaar 2018 in gesprek om een bestuurlijke fusie te realiseren. Raden van toezicht, ondernemingsraden en cliëntenraden van beide organisaties zijn hier nauw bij betrokken en zijn positief over het voornemen. Inmiddels heeft de Nederlandse Zorgautoriteit goedkeuring verleend en loopt vanaf november 2019 de vergunningsaanvraag bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Deze vergunningsaanvraag was nodig op basis van de conclusies van de ACM in de eerste fase. Goedkeuring van de ACM is voorwaarde voor het realiseren van deze fusie, een fusie die vooral moet bijdragen aan de continuïteit van zorg, behandeling en werkgelegenheid in de gemeente Den Helder en de Kop van Noord-Holland.

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

NB

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

Omring in 2019

Missie, visie en strategie

Samen de beste zorg dichtbij, dat is de missie van Omring. Onze kernwaarden sluiten nauw hierop aan en geven handvatten voor ons dagelijks handelen. Het zijn *Eigen Regie, Positief, Samen* en *Vindingrijk*. De Raad van Bestuur van Omring heeft deze missie en kernwaarden vertaald naar een strategie voor de komende jaren en kiest daarbij voor een waarden-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 goed werkgeverschap richtsnoer zijn.

Samengevat leidt dit tot een aantal pijlers voor de bestuursfilosofie:

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 organisatiecultuur;
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 samenwerkend met (maatschappelijk) partners en belanghebbenden, inclusief de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad en medische vakgroep.

Omring biedt in Noord-Holland Noord zorg en ondersteuning aan mensen met een complexe zorgvraag waar specialistische kennis, expertise en/of infrastructuur voor nodig is. We combineren daarbij alle kennis en ervaring in de organisatie voor het blijven verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Dit doen we niet alleen op het niveau van individuele klanten. Omring zet met haar organisatiekracht ook in op een gevestigde en gecontracteerde positie in de keten. We zoeken positionering dicht bij de huisartsenzorg. En we bouwen aan een toekomstbestendige eerstelijnszorgstructuur met een sterke verbinding naar het sociaal domein. Vanuit deze basis breiden we de transmurale samenwerking met ziekenhuizen verder uit op het gebied van revalidatie, herstelzorg en de chronische zorgketens.

Strategische agenda

Omring heeft de strategie voor deze periode vastgelegd in de strategische agenda 2016-2020. De kern van deze strategie is actueel en relevant, echter een aantal ontwikkelingen leidt tot meer urgentie en aanscherpingen. Op hoofdlijnen betreft dit de volgende thema's:

- *Juiste zorg op de juiste plek*: Er wordt een bestuurlijk appel gedaan op het actief formuleren van een meerjarenagenda om de juiste zorg op de juiste plek beter te faciliteren met systeeminterventies, versterken van de organisatiegraad en infrastructuur in de keten, duidelijke locatieprofielen, inzet technologie, datastandaardisatie en het toerusten van professionals en burgers;
- *Ontzorgen en preventie van zorgvragen*: De paradigmashift naar gezondheid en gedrag zet door. Dit vraagt, naast het blijven organiseren van adequaat aanbod, aandacht voor preventie van (toekomstige) zorgvragen door zinnige interventies;

- *Alliantie- en ketenvorming*: Alliantie- en ketenvorming winnen nog meer aan betekenis als strategische levensader. Dominante coalities vormen zich nu met name rond de ziekenhuiszorg, in de eerste lijn en door de keten. Nu aan het stuur zitten is cruciaal;
- *Arbeidsmarkt en werkbeleving van zorgprofessionals*: Toenemende schaarste aan gekwalificeerde zorgprofessionals kan de achilleshiel worden voor doorontwikkeling. Dit vergt, naast een adequate arbeidsmarktstrategie, aandacht voor het anders organiseren van het werk, waarbij werkdrukverlaging en aantrekkelijk werken belangrijk zijn;
- *ICT*: Zowel op het niveau van goed faciliteren van zorgprofessionals als op het gebied van keteninformatie en zorgtechnologie is ICT een strategische succesfactor met steeds meer impact.

Kwaliteit voorop

Ook in 2019 stond bij Omring kwaliteit voorop. Of het nu ging om Omring Thuiszorg, woonzorglocaties, Advies- en behandelcentrum (ABC) en geriatrische revalidatie, kwaliteitsinformatie en onderzoek of praktijkontwikkeling.

Langer thuis met Omring Thuiszorg

Net als in 2018 is in het afgelopen jaar de vraag naar wijkverpleging gegroeid. Wijkverpleegkundigen zetten hun professionaliteit in om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig te houden. Binnen Omring Thuiszorg werken gespecialiseerde verpleegkundigen onder meer in de ketenzorg voor specifieke doelgroepen op het gebied van CVA, hartfalen, COPD, complexe wondzorg en oncologie. Met een palliatief team levert Omring specifieke expertise voor zorg in de laatste levensfase. In West-Friesland en de Kop van Noord-Holland werken we

samen met de huisartsen en andere ketenpartners bij de invoering van het samenhangende ketenzorg voor kwetsbare ouderen. In 2018 zijn we een meerjarige samenwerking met VGZ gestart in het kader van het Zinnige Zorg-programma.

Alliantie met VGZ

In het kader van een strategische en unieke alliantie met zorgverzekeraar VGZ heeft Omring afspraken gemaakt over contractinnovatie en over diverse innovatieve projecten. Zo heeft Omring Thuiszorg vanaf 01 januari 2019 met VGZ afspraken over maandfinanciering. Dat houdt in dat VGZ voor elke cliënt die zorg ontvangt van Omring Thuiszorg een gemiddeld vast bedrag betaalt. Dit geldt voor cliënten die eenmalig thuiszorg krijgen, maar ook voor cliënten die 24 uur per dag terminale zorg ontvangen.

De innovatieve projecten die het meest relevant zijn voor de thuiszorg zijn: compressietherapie, valpreventie, VPT, Snel op de been, Complexe wondzorg, Spil in de wijk en Hospital@home.

- *Compressietherapie*
In vier zorgteams is een pilot gedraaid met de inzet van klittenbandzwachtels in plaats van ACT (ambulante compressie therapie)-zwachtelen. Dit is van toepassing in de zwachtelfase, ook wel acute of initiële fase genoemd. De aanleiding was een artikel in het tijdschrift Nursing uit mei 2018: 'Minder ingewikkeld zwachtelen', geschreven door Eveline Jongen en anderen. De resultaten waren zeer positief: cliënten ontvingen minder professionele zorg en konden (delen) van de zorg zelf uitvoeren. Voor medewerkers was de lichamelijke belasting minder en zij hadden minder ongeplande zorgmomenten, omdat de cliënt de klittenbandzwachtels zelf strakker kon doen. De benen van de cliënt werden net zo dun als bij regulier ACT-zwachtelen. Om deze reden zijn Omring en VGZ voornemens deze werkwijze

in 2020 bij alle cliënten van Omring Thuiszorg te implementeren.

- *Valpreventie*

In twee zorgteams is een pilot gedraaid om de richtlijn valpreventie in te voeren. Op basis hiervan zijn aanbevelingen geformuleerd om in de thuiszorg door te voeren. Dit betreft vooral het inschakelen van ergotherapie voor een woningcheck of de Berg Balance-test en het inschakelen van de farmaceutisch consulent.

- *VPT*

In 2019 is er een projectleider aangesteld om wijkverpleegkundigen te helpen bij het aanvragen van een VPT (volledig pakket thuis)-indicatie vanuit de Wet langdurige zorg voor kwetsbare cliënten die thuis wonen. Dit omdat er complexe wet- en regelgeving voor het VPT geldt en er financiële consequenties voor cliënten aan vast zitten.

- *Snel op de been*

Een ander project dat als innovatief in de alliantie met VGZ is opgenomen is Snel op de been. In dit project werkt Omring al jaren samen met het Dijklander Ziekenhuis in Hoorn. Orthopedische cliënten met bijvoorbeeld een nieuwe heup of knie worden sneller uit het ziekenhuis ontslagen. Zij ontvangen dan nazorg van orthopedieverpleegkundigen van Omring Thuiszorg.

- *Complexe wondzorg*

In de regio West-Friesland zijn in nauwe samenwerking met het Dijklander Ziekenhuis afspraken gemaakt voor cliënten met complexe wondzorg. Het doel is om wonden sneller te genezen, waardoor er kosten bespaard worden op verbandmaterialen en personele inzet. Ook neemt de cliënttevredenheid toe door versnelde wondgenezing en minder pijnklachten.

- *Spil in de wijk*

Omring Thuiszorg versterkt in dit project de regiefunctie van de wijkverpleegkundige door hem of haar in de regio scherper neer te zetten voor het verlenen van service, preventie, informele en formele zorg. Ook wordt de wijkverpleegkundige sterker gepositioneerd in de wijk richting verwijzers, ketenpartners zoals gemeente, welzijnsorganisaties, apothekers, zorgorganisaties, etc.

- *Hospital@Home*

Omring Thuiszorg heeft zich in het afgelopen jaar samen met de Noordwest Ziekenhuisgroep verdiept in een toekomstige samenwerking voor de doelgroep patiënten met hartfalen en COPD. We willen deze cliënten thuis ziekenhuiszorg bieden. Vijf verpleegkundigen zijn daarom gestart met de opleiding tot verpleegkundig specialist. Omring Thuiszorg financiert de opleiding.

Toenemende vraag naar professionals voor de thuiszorg

In 2019 was er sprake van een toenemende vraag naar zorgprofessionals van alle niveaus om de al maar groeiende groep kwetsbare cliënten thuis te kunnen verzorgen. Dit leidde tot intensivering van activiteiten op het gebied van recruitment, onboarding en (bij)scholing van zorgprofessionals. Eind vorig jaar was tien procent van alle zorgprofessionals in opleiding. Dit heeft extra inspanningen gevraagd van werkbegeleiders en praktijkopleiders.

In 2019 was sprake van relatief hoge instroom en helaas ook uitstroom. Per saldo kwamen er wel meer medewerkers in dienst. Door de toename van cliënten en tekorten op de arbeidsmarkt nam de werkdruk in de zorgteams toe, wat zijn weerslag had op het ziekteverzuim. Er zijn daarom ook extra inspanningen gepleegd op het gebied van verzuimpreventie, zoals het inzetten van de verzuimcoach en hernieuwde richtlijnen voor arbeidsomstandigheden bij cliënten thuis.

SET-subsidie voor Omring Thuiszorg

Omring Thuiszorg heeft als een van de eerste verpleging-, verzorging en thuiszorg (VVT)-organisaties in Nederland Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET)-subsidie ontvangen.

Hiermee gaan we het gebruik van de medicatiedispenser intensiveren. Daarnaast nemen we het voortouw om een regionaal elektronische toedienregistratiesysteem in te voeren.

Omring heeft eveneens SET-subsidie ontvangen om te komen tot een regionale oplossing voor de toegang tot woningen van kwetsbare thuiszorg cliënten.

Meedenken over medicatieveiligheid

We hebben in een landelijke bespreking input geleverd op de te ontwikkelen bouwstenen voor de landelijke toedienlijst voor medicatie. Dit in overleg met onder andere de beroepsvereniging voor verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten V&VN, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en kennisorganisatie Nictiz

Kennisplatform Kundig.nl gelanceerd

Omring heeft als initiatiefnemer bijgedragen aan de oprichting van het Nederlands Wijkverpleegkundig Genootschap (NWG). Het NWG is een onafhankelijke kennisorganisatie voor en door wijkverpleegkundigen. De leden faciliteren wijkverpleegkundigen om hun kennis, vaardigheden en ervaringen belangeloos onderling te delen en elkaar zo blijvend te versterken. Zij kunnen daardoor vanuit een uniform handelingskader persoonlijke zorg bieden aan thuiswonende cliënten. In 2019 bouwde en lanceerde het NWG het kennisplatform Kundig.nl.

Meer zorgteams samen effectief naar succes

Het Thuiszorg Management Team van Omring Thuiszorg heeft een SENS (samen effectief naar succes)-traject doorlopen. Inmiddels zijn 38%

van de zorgteams uit een aantal regio's 'geSENSt'. Een SENS-traject zorgt voor een efficiëntere en effectievere dagelijkse werkwijze en brengt betrokken medewerkers meer op 1 lijn.

INKT-project gecontinueerd

In de regio Kop van Noord-Holland is de samenwerking met diverse huisartsen en wijkverpleegkundigen vanuit het INKT-project gecontinueerd. INKT staat voor integrale toekomstbestendige ouderenzorg in de Kop van Noord-Holland en Noord-Kennemerland. In dit project ligt de focus op kwaliteitsverbetering van de zorg voor kwetsbare oudere. De samenwerking leidt tot veel voldoening bij zowel huisartsen als wijkverpleegkundigen.

Werkinstructie Wet zorg en dwang

In 2019 heeft Omring Thuiszorg de nieuwe Wet zorg en dwang voorbereid door het maken van een werkinstructie. Deze wet geldt per 1 januari 2020 namelijk ook voor thuiszorgcliënten.

Woonzorglocaties vernieuwen en ontwikkelen

Meegaan met groei en veranderende vraag

Op verschillende Omring-locaties zijn renovatie- of nieuwbouwtrajecten gaande. Dat is noodzakelijk om mee te gaan met de groeiende en veranderende vraag. In Julianadorp en op Texel zijn nieuwbouwinitiatieven gestart voor woonzorglocaties voor mensen met ernstige beperkingen die niet meer thuis kunnen wonen. Met de nieuwbouw kunnen we beter voorzien in de vraag naar deze woonvormen. In Medemblik is in 2019 locatie Martinus opgeleverd. Ook ontwikkelen we bestaande locaties. Vanwege de toenemende zorgzwaarte investeren we in goed gekwalificeerde medewerkers, opleidingen en de invoering van instrumenten die helpen de kwaliteit van zorg te ondersteunen.

Verantwoording kwaliteitsjaarplan 2019

Het kwaliteitskader verpleeghuizen schrijft voor dat vanaf 2017 iedere organisatie die verpleeghuiszorg levert, moet beschikken over een kwaliteitsplan. In dit plan beschrijft de organisatie hoe zij voldoet aan de voorwaarden vanuit het kader en hoe de verschillende locaties werken aan kwaliteitsontwikkeling. In 2019 heeft Omring het tweede kwaliteitsjaarverslag opgeleverd op basis van het kwaliteitsjaarplan 2018. In dit jaardocument leggen we integraal verantwoording af over het kwaliteitsjaarplan 2019. Per locatie is wel separaat een aanvullend verslag beschikbaar.

In de hierna volgende paragrafen laten we achtereenvolgens aan bod komen: de gastvrije ontvangst, de zinvolle dagbesteding, passende zorg en ondersteuning, veiligheid in vrijheid, cliënttevredenheid, persoonlijke afspraken over behandeling en welzijn, de sociale netwerkpartners van de cliënt en het professionele personeel dat met plezier werkt, leert en verbetert met behulp van innovaties. Dit doen we aan de hand van tien klantbeloften.

1. Bewoners en hun naasten voelen zich gastvrij ontvangen

We willen dat onze (toekomstige) bewoners en hun naasten zich gastvrij ontvangen voelen en goed geïnformeerd zijn. Om dit nog beter te kunnen faciliteren, ontwikkelden we een aantal instrumenten. De optimalisatie van de klantreis is programmatisch aangepakt met behulp van de tool Salesforce. Dit draagt onder andere bij aan de verdere verbetering van het wachtlijstbeheer, waardoor cliënten sneller en beter een juiste plek krijgen aangeboden. Hiernaast is het van belang om cliënten goed te informeren en ontzorgen. Wij merkten dat cliënten vaak verdwaald raken in het ingewikkelde zorglandschap. Om hen te ondersteunen hebben we woonzorgconsulenten aangesteld.

2. Bewoners ervaren een zinvolle dagbesteding

Een zinvolle dag en er toe doen is voor iedereen, dus ook voor onze bewoners, belangrijk. Daarom besteden we bij Omring hier veel aandacht aan. Met de extra middelen van het kwaliteitsprogramma Waardigheid en trots kunnen we extra activiteiten aanbieden die aansluiten bij de individuele wensen van bewoners. We betrekken de cliëntenraad, familie en naasten hierbij actief. Met het kwaliteitsbudget hebben we verder extra dagbestedingscoaches en activiteitenbegeleiders aangetrokken. Het geld hebben we direct ter beschikking gesteld aan de locaties. De cliëntenraden maken – samen met cliënten, medewerkers en locatiemanagers – een plan om dit geld te besteden aan datgene waarvoor het bedoeld is: zorgen voor een fijne, zinvolle dag voor de bewoners en daarbij aansluiten op de individuele wensen van cliënten. We hebben een evaluatiebijeenkomst gehouden, waarbij de cliëntenraden – samen met de locatiemanagers en activiteitenbegeleiders – ‘tips en tops’ uitwisselden. Het begeleiden van activiteiten blijft een aandachtspunt. Door de personeelskrapte is het soms moeilijk om begeleiders te vinden. Het helpt hier creatief mee om te gaan, door bijvoorbeeld meer scholieren, vrijwilligers en familie te betrekken.

3. Bewoners krijgen passende zorg en ondersteuning

Passende zorg en ondersteuning bieden, betekent oog hebben voor de steeds complexere zorgvraag die onze bewoners hebben. In 2019 en komende jaren besteden we door onder andere scholing extra aandacht aan multidisciplinair werken aan onbegrepen gedrag. Omring is hard op weg expert te worden op het gebied van zorg en behandeling voor mensen met ernstig onbegrepen gedrag. Dit betekent gedrag dat door de cliënt zelf en/of door zijn of haar omgeving als moeilijk hanteerbaar wordt ervaren. Bij Omring vinden

we dat we hiermee moeten kunnen omgaan, maar ook dat we ervoor moeten zorgen dat we op individueel cliëntniveau beleid formuleren en hiernaar handelen. Daarom hebben we het zorgprogramma Onbegrepen gedrag ontwikkeld. In dit programma zijn alle disciplines betrokken: zorgprofessionals, artsen en psychologen. Het inrichtingsdocument, waarin de implementatie is beschreven, is gereed. We volgen het 'stepped care'-principe. Dit betekent: zorg zo dichtbij en laagdrempelig als mogelijk is en opschalen indien noodzakelijk. De betrokken zorgprofessionals en behandelaren zijn bijgeschoold om hun omgang met onbegrepen gedrag te verbeteren en 'evidence- and consensus based'-interventies te kunnen toepassen. Verder hebben we op alle locaties een standaardmethode voor het gedragssprekuren geïntroduceerd, waarin we de problematiek van de cliënt multidisciplinair analyseren en een behandelplan opstellen. In 2019 hebben we extra inzet van psychologen gerealiseerd om het gedragssprekuren overal te realiseren.

Het Mobiel Expert Team (MET) Onbegrepen gedrag is doorontwikkeld. Dit team, bestaande uit een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog en gespecialiseerde verpleegkundigen, is uitgebreid met fysiotherapeuten en ergotherapeuten. Alle Omring-locaties kunnen het team ter consultatie inroepen. Wanneer de situatie onhoudbaar wordt, kunnen we opschalen naar de interventie-afdeling (locatie De Hoge Hop, afdeling Kofschip). Cliënten kunnen hier tijdelijk naar toe. Interventies door een deskundig team moeten ervoor zorgen dat de situatie stabiliseert. Het doel is om de cliënt indien mogelijk weer terug te plaatsen naar zijn of haar oorspronkelijke woonomgeving.

4. *Bewoners ervaren veiligheid in vrijheid*
Per 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang ingegaan. Deze vervangt de Wet Bopz (Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen). Omring is landelijk de voortrekker van het traject dat de sector heeft voorbereid op de Wet zorg en dwang. De balans tussen vrijheid en veiligheid is een belangrijk thema. We hebben de afgelopen jaren deelgenomen aan een Waardigheid en trots-project rond dit thema, waarin we hebben gekeken hoe maatregelen vrijheidsverruimend in plaats van vrijheidsbeperkend kunnen werken. In 2019 hebben we het beleid en de structuur van de interne organisatie hierop aangepast. We maken slim gebruik van domotica (GPS, leefcirkels) om de vrijheid van bewoners te verruimen. De betrokken medewerkers zijn geschoold ter voorbereiding op de nieuwe wet.
5. *Bewoners zijn tevreden over de zorg*
We vinden het belangrijk dat de woonzorglocaties voldoende reviews hebben op Zorgkaart Nederland, zodat (toekomstige) cliënten kunnen lezen hoe Omring wordt gewaardeerd. Daarom zetten we interviewteams in om het aantal reviews op peil te houden. Ook houden we een eigen cliënttevredenheidsmeting, waarin ook de NPS (Net Promoter Score; meten van klantloyaliteit) wordt uitgevraagd. De resultaten hebben we gedeeld met de locaties en we hebben verbeteracties ingezet.
6. *Bewoners maken persoonlijke afspraken over behandeling en welzijn*
Persoons(in)gerichte zorg betekent dat het duidelijk is welke afspraken we met de bewoners en hun naasten hebben gemaakt. Deze afspraken leggen we vast in het elektronisch cliënten dossier en evalueren we. Om nog beter aan te sluiten bij de wensen en (zorg)behoeften van de bewoner hebben we RAI (resident assessment

instrument) verder geïmplementeerd en gebruiken we dit tijdens de cliëntplanbespreking. RAI zal ook in de ketensamenwerking een belangrijke rol gaan spelen. RAI voegt vooral waarde toe vanuit het perspectief van positieve gezondheid en bevordert de multidisciplinaire samenwerking. Bewoners behouden langer zelfredzaamheid en autonomie.

7. *Naast cliënten zijn familie, vrienden en vrijwilligers vanzelfsprekend partner*

We hebben samen met de centrale en lokale cliëntenra(a)d(en) de leefwerkgemeenschappen verder doorontwikkeld. De gemeenschappen zijn gericht op community-vorming in en rond woonzorglocaties. De essentie van gemeenschap betekent dat familie, mantelzorgers en vrijwilligers op hun eigen manier betrokken en verantwoordelijk zijn. Door de buitenwereld naar binnen te halen en vice versa blijft de cliënt zich deelgenoot voelen van de samenleving, wat isolement of stigmatisering voorkomt. We hebben de mogelijkheden om onze faciliteiten op locaties in te zetten voor buurt- en plaatsgenoten beter benut. Bij verbouwings- of nieuwbouwprojecten vinden meerdaagse gemeenschapsraadplegingen plaats. Verder hebben we het actief gebruik van het elektronisch cliëntdossier door cliënten en hun naasten gestimuleerd. Voorts is in 2019 een pilot gestart met het familiespel Kwist't, dat als onderdeel van een welkomstpakket is aangeboden aan cliënten die zijn verhuisd naar een Omring-locatie. De spelers – familie of vrienden – beantwoorden quizvragen over de levensloop, de gewoontes en het karakter van de hoofdpersoon. 'Winnaar' is degene die de hoofdpersoon het beste kent. De hoofdpersoon is zelf de jury. Het spel levert een digitaal album op, waarin alle antwoorden worden verzameld, eventueel aangevuld met foto's en tekst. Het album is niet alleen waardevol voor naasten. Het biedt zorgprofessionals ook handvatten om

invulling te geven aan persoonsgerichte zorg. OMRING.LAB. begeleidt de verdere ontwikkeling van het spel.

8. *Er is voldoende en goed opgeleid personeel*

De toenemende urgentie met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen de zorgvraag niet bijhouden en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze zorg. Omring is gestart met een onboardings-programma om nieuw geworven Omringers een vliegende start en een zachte landing te laten maken. Dit gebeurt met behulp van het online introductieprogramma werkenbijomring.nl/nieuweomringers, een introductiedag die in een nieuw jasje is gestoken en een buddy die wordt gekoppeld aan elke nieuwe Omringer.

Het kwaliteitsbudget is bedoeld om extra zorgprofessionals aan te trekken, maar we hebben ook te maken met een krimpende arbeidsmarkt. Wij besteden veel aandacht aan recruitment: vernieuwende strategische wervingsaanpak, betere profilering door werkenbijomring.nl en de arbeidsmarktcampagne's 'Zo leuk kan zorg zijn' en 'Ik zorg'. We zetten ook in op het blijven boeien van onze medewerkers, onder andere specialisten ouderengeneeskunde en GZ-psychologen. We professionaliseren de verbinding met onderwijs en wetenschap. Concreet vertaalt zich dit in onderzoeksprogramma's, innovatie en intensivering van het opleidingspotentieel. Met de inzet van transitie-middelen kunnen we hier een extra impuls aan geven.

9. *Medewerkers zijn professioneel en werken met plezier*

Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam en voeren hun vak professioneel uit. Dat blijft voor Omring een speerpunt. Als medewerkers hun werk met plezier uitoefenen, heeft dat effect op het verzuim, de werksfeer en de kwaliteit van zorg. Omring is eind 2018 gestart met de introductie van het meerjarenprogramma SENS, dat is gebaseerd op de lean-methodiek. SENS staat voor: samen effectief naar succes. Het doel is om vanuit het perspectief van de cliënt medewerker en organisatie continu op een leuke manier te verbeteren. Per team hebben we gekeken naar verbeterthema's en hebben we teams getraind in een dagstart, waarbij zij verspillingen bespreken en van probleemoplossende technieken gebruik maken. SENS helpt teams om slimmer te werken en ontzorgt het personeel. Verder hebben OMRING.LAB en Game Solution Lab de escape room Persoonsgerichte zorg ontwikkeld. Het is een oefening om spelenderwijs gestructureerd relevante informatie over een cliënt te verzamelen, te duiden en te vertalen in een cliëntplan. Meerdere organisaties hebben belangstelling getoond voor de escape room, ook internationaal. Naast de escape room hebben we gewerkt aan een pubquiz over medicatieveiligheid. Ook hier staat het leren door te spelen centraal.

10. *Leren en verbeteren door de inzet van innovaties*

Innovatie is voor Omring geen doel op zich, maar een middel dat bijdraagt aan het behalen van de strategische doelstellingen. In 2019 lag de focus op het faciliteren en ontzorgen van medewerkers en het opschalen van bewezen arbeidsbesparende technologie (pilot continenzorg). Ook het nieuwe leren is een voorbeeld van innoveren met gaming, zoals Ria's escape room en de pubquiz. Het OMRING.LAB

is dé plek waar medewerkers en cliënten terecht kunnen met innovatieve ideeën en uitdagingen, waar we experimenteren met oplossingen en waar we nieuwe technologie uitproberen.

Behandeling en revalidatie: werken aan topzorg

Het Advies- en behandelcentrum (ABC) en de geriatrische revalidatie groeien op het gebied van professionele expertise. In 2019 is met het project Optimalisatie Behandeldienst een verdere impuls gegeven aan het versterken van multidisciplinaire behandeling, waarbij samenwerking met de zorg een prominente plaats inneemt. Het ABC werkt nauw samen met ketenpartners, verzorgt consultatie aan huisartsen en levert paramedische zorg in de eerste lijn met het Vitaalteam. Met expertise uit de geriatrische revalidatiezorg is gezocht naar een antwoord op de toenemende vraag naar herstellzorg. Dit heeft in 2017 geresulteerd in de opening van een herstelafdeling in het Dijklander Ziekenhuis op de locatie in Hoorn. In 2018 is samen met De Zorgcirkel een afdeling in Purmerend in gebruik genomen. En begin 2019 is een vergelijkbare afdeling van tien bedden geopend bij Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Den Helder. Met Heliomare verkennen we voor welke doelgroepen samenwerking toegevoegde waarde heeft.

Belangrijke ontwikkelingen in het afgelopen jaar voor revalidatie en herstel waren er op het gebied van de geriatrische revalidatiezorg, de professionele medische dienst en medisch leiderschap, de (para) medische secretariaten, de proeftuin om GZ-psychologen op te leiden, de acute zorgketen, de projecten Basis op orde en Optimale behandeling, de transitie in de samenwerking met huisartsen en de implementatie van Ysis.

Geriatrische revalidatiezorg behaalt Topcare-status

In 2018 is GRZPLUS gelanceerd: een samenwerkingsverband op het gebied van geriatrische revalidatiezorg (GRZ) tussen Omring en De Zorgcirkel. In 2019 heeft de GRZ zich ontwikkeld op het gebied van het bieden van excellente revalidatie, het doen van onderzoek, ontwikkelen en delen van kennis en het ontwikkelen van een wetenschappelijke lange termijn agenda. In 2019 is de eerste stap gezet tot het behalen van het Topcare-predicaat door het opstellen van een zelfevaluatie, gevolgd door een proefvisitatie in maart. In november heeft een vervolg visitatie plaats gevonden met als resultaat het behalen van de Topcare-status.

Medische dienst verder geprofessionaliseerd

Vanuit de medische vakgroep is in 2019 leiding gegeven aan de professionalisering van de medische dienst en medisch leiderschap. Management en professionals hebben hand in hand stappen gezet om de vakinhoudelijke werkprocessen beter te stroomlijnen en af te stemmen. Een aantal voorbeelden komen in de volgende paragrafen aan de orde.

- *Optimale ondersteuning van de (para)medische dienst*

In 2019 is Omring gestart met het project 'Optimale ondersteuning van de medische en paramedische dienst door middel van een integraal behandelsecretariaat in 3 regio's'. Het behandelsecretariaat bestaat uit medisch en paramedisch secretariaat. Het gehele secretariaat heeft diverse trainingen gevolgd en werkprocessen zijn beschreven in een handboek. We hebben de formatie uitgebreid, waardoor we de bereikbaarheid op werkdagen kunnen borgen. Voor de paramedische dienst is de ondersteuning gelijkwaardig ingezet, zoals bij de medische dienst met een centrale bereikbaarheid en ondersteuning.

Vanuit de werkgroep Dokters doen dokterstaken is gezamenlijk opgetrokken om administratieve taken verder onder te brengen bij het medisch secretariaat.

- *Proeftuin opleiding GZ-psychologen*
Omring is als enige verpleging-, verzorging en thuiszorg (VVT)-instelling in de regio toegetreden tot een regionaal initiatief vanuit GGZ Noord-Holland-Noord om samen met partijen in de regio op te trekken in een zogenaamde proeftuin om GZ-psychologen breed op te leiden. Omring heeft erkenning voor opleidingsplekken GZ-psycholoog gekregen en het is gelukt om een opleider aan te trekken. Vanuit het project GZ psychologen opleiden, boeien en binden wordt de opleiding en begeleiding van de psychologen in opleiding vanuit de transitiegelden gefinancierd.
- *Grote stappen in de acute zorgketen*
We hebben in 2019 grote stappen gezet in de acute zorgketen. Op 4 februari 2019 is er een herstelafdeling (10 bedden ELV hoog complex) in Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Den Helder geopend. We hebben het regionale coördinatiepunt verder ingericht en de website herstelbedden.nu vernieuwd. Meerdere zorgaanbieders uit de regio zijn aangesloten op de website en op het triageteam. Voor de dataverzameling van het triageteam hebben we Sales Force verder ingericht. In Sales Fore verzamelen we gegevens over de klantstromen in de acute keten: aanmeldingen bij triageteam en eindconclusie triage, instroom en uitstroom ELV, aantal lege bedden in de regio.
- *Project Basis op orde van start*
Project Basis op orde is op 1 juni gestart. Met behulp van opgehaalde stuurinformatie is er inzicht gekomen in de formatie en de verdeling van werkzaamheden in relatie tot inzet bij GRZ – WLZ – ELV en 1e lijn, terwijl ook inzicht is

verkregen in de inzet van tijd ten behoeve van overige activiteiten. Een en ander heeft geleid tot het maken van een presentatie, welke per vakgroep en per locatie is aangeboden. Vanuit deze vakgroep specifieke presentaties is er in toenemende mate inzicht ontstaan bij de behandelaren over de aard en ernst van knelpunten. Resultaat is afspraken op het gebied van tijdstoekenning per productlijn, controle op ureninzet door intensief gebruik van Ysis en het vastleggen/maken van procesbeschrijvingen in relatie tot primaire werkprocessen (o.a. waarneemprocedure en vakantieplanning) en optimaliseren van secretariële ondersteuning.

- *Kwaliteitsduo belangrijk voor optimale behandeling*

De eerste groep kwaliteitsbehandelaren is vol aan de slag gegaan met de implementatie van optimale behandeling op de afdeling waaraan zij tevens zijn verbonden als behandelaar.

Na eerste evaluaties hebben we verbinding gelegd tussen de kwaliteitsbehandelaren en de kwaliteitsverpleegkundigen. We hebben duidelijkheid geschept over ieders rol en takenpakket. Dit heeft geleid tot een kanteling in de samenwerking. We werken nu aan het zogeheten kwaliteits-duo binnen optimale behandeling.

In september 2019 is een tweede scholingsgroep gestart, bestaande uit een mix van kwaliteitsbehandelaren en kwaliteitsverpleegkundigen. Deze combinatie versterkt elkaar zeer positief in de scholing. In het laatste kwartaal van het afgelopen jaar zijn zij formeel gestart als kwaliteitsbehandelaar. Zij hebben als eerste de focus gelegd op het afnemen van de afdelingsscan en het neerzetten van de benodigde overlegstructuren. Aan de hand van de afdelingsscan bepalen zij vervolgens met welke procesoptimalisatie wordt gestart. Eind 2019 hebben we het project optimale

behandeling en het bijbehorende kennisdocument geëvalueerd. De belangrijkste uitkomst is dat de mate van succes en borging samenhangt met het kwaliteits-duo. Zij moeten beiden vertegenwoordigd zijn op een afdeling en samen optrekken richting zorgmedewerkers en behandelaren. Tevens is de aanwezigheid en betrokkenheid van zowel de locatiemanager als de arts essentieel voor het slagen van optimale behandeling. Ook hebben we het kennisdocument geëvalueerd. We leggen dit in het eerste kwartaal van 2020 voor aan de toetsingscommissie en de zorgdirectie.

- *Samenwerking met huisartsen: Juiste expertise bij de juiste hulpvraag*

Bij de inhuizing van nieuwe bewoners van de locatie Martinus in Medemblik is, met uitzondering van tien bewoners, de medische zorg overgenomen door Omring. Deze tien bewoners vallen nog onder de praktijk van een lokale huisarts. Met deze huisarts is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten per 1 september 2019. In de overeenkomst hebben we afspraken gemaakt over onder meer samenwerking, kwaliteit en organisatie. Doel van deze samenwerking is de juiste expertise in te kunnen zetten bij de juiste hulpvraag. Een deel van de werkzaamheden van een specialist ouderengeneeskunde kan ook een huisarts uitstekend uitvoeren. Een deel van de werkzaamheden van een huisarts kan een specialist ouderengeneeskunde beter uitvoeren. Op locatie De Oever in Spierdijk zijn we een intensievere samenwerking aangegaan met de lokale huisarts. In deze samenwerking staat de kwaliteit van zorg en medische dienstverlening centraal. Om dit te kunnen waarmaken zetten we specialisten ouderengeneeskunde in ter ondersteuning van de huisarts vanuit hun expertrol. Tevens coachen zij de zorg naar een hoger niveau van kwaliteit van zorgverlening. De

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

bewoners van De Oever hebben allen nog een indicatie exclusief behandeling.

- *Implementatie Ysis*
In mei 2019 zijn na een lang traject van voorbereiding en training de geriatrische revalidatiezorg en het eerstelijnsverblijf hoog voor de dossiervoering overgegaan op Ysis. Ysis is landelijk het meest gebruikte en meest adequate dossier voor geriatrische revalidatiezorg en herstelzorg. De overgang is goed verlopen. Vanaf 1 januari 2020 doen we ook de registraties en declaraties van paramedici in de eerstelijns via Ysis.

Kwaliteitsinformatie

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

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

De toenemende aandacht voor kwaliteit van zorg dwingt tot nadenken over goede informatievoorziening en instrumenten. We hebben een kader ontwikkeld voor de inrichting van het kwaliteitssysteem en een daaraan gerelateerd dashboard, naast het dashboard voor bedrijfsvoering. Het kwaliteitsdashboard hebben we ingericht op basis van onderstaand kader, waarbij we onderscheid maken tussen relationele, professionele en organisatorische kwaliteit. Het meetbare deel hebben we opgenomen in het dashboard.

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


Kwaliteit in één oogopslag

Relationele kwaliteit		2018	2019
Cliënttevredenheid			
Wonen met zorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	8,6	8,6
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	146	137
	Aanbeveling (percentage) op Zorgkaart Nederland	97,3	94,2
	Cliënttevredenheidsonderzoek van Omring: waardering (rapportcijfer)	–	8,2
	Cliënttevredenheidsonderzoek van Omring: aantal waarderingen	–	500
Thuiszorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	9,1	9,1
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	434	514
	Aanbeveling (percentage) op Zorgkaart Nederland	99,5	99,0
NPS	Geriatrische revalidatiezorg ¹	42,2	28,0
	Geriatrische revalidatiezorg: aantal waarderingen	275	275
	Eerstelijns verblijf	–	28,9
	Eerstelijns verblijf: aantal waarderingen	–	180
Professionele kwaliteit		2018	2019
Klachten			
Wonen met zorg	Aantal klachten	33	36
	Aantal preventieve bemiddeling	1	1
	Aantal klachten bij De Geschillencommissie	0	1
Thuiszorg	Aantal klachten	35	41
	Aantal preventieve bemiddeling	2	6
	Aantal klachten bij klachtencommissie	0	1
ABC ²	Aantal klachten	7	20
Onderzoek naar incidenten cliënten			
Wonen met zorg	Aantal PRISMA-plus onderzoeken ³	2	2
Thuiszorg	Aantal PRISMA-light onderzoeken	–	7
ABC	Aantal PRISMA-light onderzoeken	–	1
Organisatorische kwaliteit		2018	2019
Incidenten medewerkers			
Wonen met zorg	Aantal incidenten medewerkers	195	353
Thuiszorg	Aantal incidenten medewerkers	41	79
ABC	Aantal incidenten medewerkers	4	5

1 NPS = % promotors (9-10) - % criticasters (0-6).

2 ABC: Advies- en behandelcentrum.

3 PRISMA: prevention and recovery information system for monitoring and analysis.

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



Wat zeggen cliënten over Omring?

Steeds meer mensen blijken voor zorg van Omring te kiezen. Velen van hen spreken zich ook uit over de ervaren kwaliteit. Alle zorgonderdelen, teams en huizen van Omring, met uitzondering van de geriatrische revalidatiezorg, zijn te vinden op Zorgkaart NL. Op deze website geven cliënten en/of hun familie een recensie en een waardering over de kwaliteit die zij ervaren hebben op verschillende gebieden. We gebruiken deze informatie actief om de zorg- en dienstverlening te verbeteren en de aantrekkingskracht te vergroten. In 2019 bleef het waarderingscijfer voor de verpleeg- en verzorgingshuizen hetzelfde, met een gemiddelde van 8,6 (137 waarderungen), met een gemiddeld aanbevelingspercentage van 94,2%. Voor Omring Thuiszorg bleef dit in 2019 ook hetzelfde met een gemiddelde van 9,1 (514 waarderungen), met een gemiddeld aanbevelingspercentage van 99,0%.

IGJ-meldingen, incidenten en klachten in 2019

Omring staat open voor klachten en andere uitingen van onvrede. De klachtenfunctionarissen hebben in 2019 36 klachten in behandeling genomen vanuit de woonzorglocaties en 41 klachten vanuit de thuiszorg. Vanuit het Advies- en behandelcentrum zijn 20 klachten behandeld. 14 klachten hadden betrekking op Thuiszorgwinkels (3) en Omring intern (11). Het merendeel van deze klachten is naar tevredenheid afgehandeld.

De stijging van het aantal klachten bij het Advies- en behandelcentrum werd vooral veroorzaakt door een aantal klachten op één afdeling. Hier zijn structurele verbeteringen in gang gezet, waarna het aantal klachten in het derde kwartaal stevig is gedaald. De klachtgronden hadden in het algemeen vooral betrekking op de ervaren kwaliteit van zorg en de bejegening. Regelmatig wordt actief gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de klachtenfunctionaris in te schakelen als er nog geen officiële klacht is, maar de cliënt of diens mantelzorg niet tevreden is.

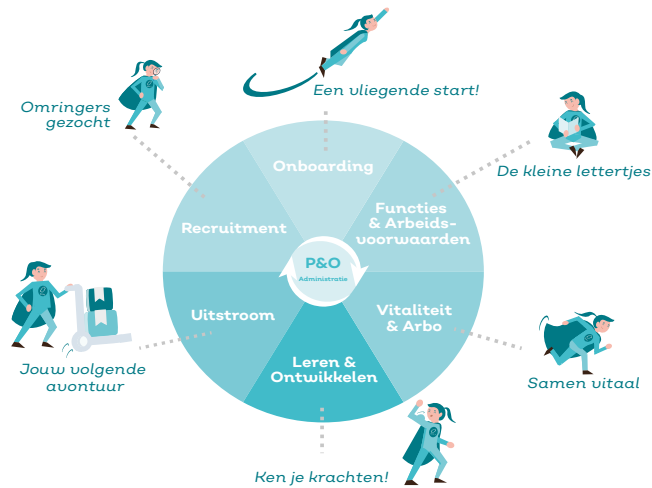
Als het niet lukt een klacht goed op te lossen, bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van de externe klachtencommissie van Omring. In 2019 is bij de externe klachtencommissie één klacht ingediend. Deze is ongegrond verklaard. Omring is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. In 2019 heeft één cliënt zich tot deze commissie gericht, waarbij de klacht ook ongegrond is verklaard.

In West-Friesland neemt Omring deel aan het TIM (Transmuraal Incidenten Melden) om bij te dragen aan kwaliteitsverbetering in de keten van zorgaanbieders. We melden interne incidenten structureel, analyseren deze en zorgen waar nodig voor verbetermaatregelen. Omring beschikt over een intern Primateam, dat is opgeleid om ernstige incidenten met cliënten te onderzoeken. In het afgelopen jaar heeft het team twee onderzoeken gedaan. Hieruit zijn in 2019 geen calamiteitenmeldingen gedaan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het aantal incidenten medewerkers is toegenomen bij de woonzorglocaties (353) en de thuiszorg (79) en dat geldt ook voor het aantal incidenten cliënten. Hierbij speelt ook de toename van het aantal cliënten een belangrijke rol. In 2019 heeft de IGJ de Omring-locatie Waterpark bezocht in het kader van toezicht op hygiëne en infectiepreventie. Dit resulteerde in een positief beeld met enkele kleine verbeterpunten. Deze hebben we inmiddels opgelost. Het rapport is openbaar via de website van IGJ.

Omring ontwikkelt zich verder als lerende organisatie

De missie van Omring is Samen de beste zorg dichtbij. Onlosmakelijk hiermee verbonden is het stimuleren van 'evidence based'-werken en het creëren van een klimaat waarin onderzoek en leren integraal onderdeel uitmaken van het dagelijkse werk van de professionals. Omring ontwikkelt zich als een lerende organisatie, waarin cliëntenzorg,

De medewerkerreis



onderwijs en onderzoek met elkaar verbonden worden. Het primaire doel is de zorg en daarmee de uitkomsten voor de cliënt te verbeteren, met aantoonbare kwaliteit van zorg en behandeling. Dit doen we door structurele samenwerking met onder meer Universiteiten en Hogescholen, en het verweven van onderzoek in de praktijk. We hebben een structurele samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, waaraan een lector is verbonden en studenten praktijkgericht onderzoek uitvoeren binnen GRZPLUS, een samenwerkingsverband op het gebied van geriatrische zorgrevalidatie tussen Omring en De Zorgcirkel. Daarnaast participeert Omring in het Universitair Netwerk Ouderenzorg-AmsterdamUMC (UNO). Vanuit dit netwerk begint een intensievere samenwerking met Vivium en Zonnehuisgroep Amstelland. Het doel is praktijkgericht onderzoek in de vorm van promotietrajecten te starten om ambulante revalidatie te verbeteren en inzicht te krijgen in hoe we de kwaliteit van geriatrische revalidatie meetbaar kunnen maken. Ook lopen met het UNO trajecten voor niet aangeboren hersenletsel en antibioticaresistentie. Binnen Omring zijn diverse medewerkers die beginnen op het pad van onderzoeker gekoppeld aan specifieke expertise van onderzoeksgroepen/universiteiten, zoals het LUMC en het Amsterdam UMC. Met het ROC Kop van Noord-Holland is een plan ontwikkeld voor een Practoraat Zorgtechnologie, waarvoor in 2020 een subsidieaanvraag loopt.

Het integreren van onderzoek en innovatie in de praktijk is noodzakelijk, gezien het veranderende zorglandschap, de veranderende zorgvraag en toename van complexe zorg en behandeling. Daarbij neemt het aanbod van professionele krachten in de zorg af. Zowel Actiz, zorgverzekeraars als het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport roepen op om 'evidence based' handelen door te voeren in de ouderenzorg. In de praktijk is de kloof tussen wetenschap en praktijk nog groot. Het

vergt een complexe organisatieverandering om onderzoek een integraal onderdeel te laten uitmaken van de organisatie. Om te kunnen anticiperen op de veranderende toekomst is de implementatie van kennis en inzichten verkregen uit (inter-) nationaal wetenschappelijk onderzoek van groot belang. Voor Omring is het bouwen aan een goede wetenschappelijke infrastructuur een belangrijke ambitie.

Investeren in medewerkers blijft speerpunt

Omring heeft in 2019 veel geïnvesteerd in het werven, opleiden en behouden van medewerkers. In 2019 is de medewerkerreis als model geïntroduceerd, waarlangs alle activiteiten per onderdeel zijn geordend. Op elk onderdeel vinden programma's plaats die bijdragen aan de inzetbaarheid van vakbekwame, vitale en betrokken medewerkers.

In 2019 zijn 620 nieuwe medewerkers in dienst getreden. Rekening houdend met de uitstroom is Omring in 2019 gegroeid met 169 medewerkers. Het opleiden van nieuwe zorgmedewerkers is voor ons een speerpunt. In 2019 volgden 298 leerlingen een zorgopleiding bij Omring. Dit zijn zowel medewerkers die zich verder ontwikkelen als nieuwe collega's. Daarnaast waren er 365 stagiaires. Omring heeft een voortrekkersrol in de regio in de samenwerking voor arbeidsmarkt en opleiden.

Het gemiddeld voortschrijdend verzuim laat in 2019 een lichte stijgende trend zien. Het bedroeg in 2019 6,2%. Dat is lager dan het branchegemiddelde van 6,9%. We scoren op een aantal onderdelen vergelijkbaar met de branche en op een aantal onderdelen net iets boven het gemiddelde van de branche. Het verzuim in de leeftijdscategorie 55+ heeft de grootste invloed op het stijgende verzuim binnen Omring. Ook het langdurig verzuim is procentueel en in duur toegenomen. Vanuit P&O werken we momenteel aan een grondige analyse van

Lopend onderzoek binnen Omring in 2019

Onderzoeksnaam	Omschrijving / doel onderzoek
PACE	Het PACE Steps to Success-programma is een educatief ontwikkelingsinitiatief om samen met interne en externe zorgverleners de kwaliteit van palliatieve zorg in woonzorgcentra te verbeteren. Dit informatiepakket is opgesteld voor directies van woonzorgcentra en interne PACE-coördinatoren om inzicht te bieden in wat het PACE Steps to Success-programma is en hoe het gebruikt kan worden om de zorg in een organisatie te verbeteren. Het PACE Steps to Success-programma biedt informatie en instrumenten om de levenskwaliteit van bewoners te verbeteren en hun families te ondersteunen vanuit een palliatieve zorg benadering.
NONU-HIP-studie	Het doel van de NONU-HIP-studie is de uitkomst van niet geopereerde en niet ingestuurde patiënten naar de spoedeisende hulp met een (vermoedelijke) heupfractuur bij verpleeghuis-/verzorgingshuispatiënten in kaart brengen. Het gaat hierbij om hoe comfortabel deze patiënten zijn, de verpleegbaarheid en kwaliteit van leven. Het onderzoek is opgezet in de Noordwest Ziekenhuisgroep en het Dijklander Ziekenhuis. De studie is een zij-poot van de 'frail hip'-studie, die is gericht op reeds naar ziekenhuis ingestuurde heupfractuurpatiënten.
Fit 4 frail (inclusie afgerond)	Fysieke training bij revalidatie. 1. Ontwikkelen van aanbevelingen voor fysieke fitheidstraining binnen de fysiotherapeutische behandeling; 2. Toetsen van de haalbaarheid en de effecten van het toepassen van deze aanbevelingen.
Coach2move (inclusie afgerond)	Coach2Move is een geprotocolleerde fysiotherapeutische integrale aanpak voor thuiswonende kwetsbare ouderen, waarin enerzijds de lichamelijke functionele belemmeringen om lichamelijk actief te zijn worden getraind en anderzijds gedragsbeïnvloedende technieken worden gebruikt om zelfmanagement en zelfredzaamheid bevorderen. De omgeving wordt ingezet om het zelfmanagementproces te ondersteunen en te faciliteren.
RAI	Welke impact heeft de implementatie van de interRAI LTCF op het functioneren en de veiligheid van bewoners? Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren de verschillende zorgprofessionals die werken met en gebruik maken van informatie uit interRAI?
Hipper	Implementatie van een behandelprotocol voor heuprevalidatie
Pallisupport	Het project richt zich op het verbeteren van de zorg voor oudere patiënten met een palliatieve zorgbehoefte die acuut in het ziekenhuis worden opgenomen. Voor het project is een zorgpad ontworpen. Het zorgpad wordt in de regio geïmplementeerd en geëvalueerd door een randomized controlled trial studie. Het project heeft de volgende doelstellingen: <ul style="list-style-type: none"> • Het verbeteren van de continuïteit van zorg; • Het verminderen van het aantal ongeplande ziekenhuisopnames; • Het faciliteren van zorg die aansluit bij de levenseindevoorkeuren, in het specifiek de voorkeursplaats van overlijden.
Haastige spoed is zelden goed-preventie SEH opnames	1. Onderzoeken welk deel van de spoedeisende hulp (SEH)-opnames vermijdbaar is; 2. Het ontwikkelen van het zorgpad; 3. Implementatie van het zorgpad in twee regio's en evaluatie van het effect op het aantal ongeplande SEH-bezoeken en ziekenhuisopnames; 4. Onderzoeken van de kosteneffectiviteit van het zorgpad en exploreren van mogelijkheden voor structurele bekostiging; 5. Disseminatie in onderwijs en beroepenveld.

waaruit we aanbevelingen ter verbetering van de inzetbaarheid en vitaliteit zullen doen.

Medezeggenschapsstructuur op hoofdlijnen

- *Medezeggenschapsstructuur cliënten*
De locaties binnen Omring hebben een eigen of geclusterde cliëntenraad die bestaat uit bewoners en/of vertegenwoordigers van bewoners. Daarnaast is er een cliëntenraad voor de thuiszorg. Deze raad is samengesteld op basis van werving en selectie vanuit verschillende (potentiële) cliëntengroepen in de maatschappij. Op concernniveau is er de Centrale Cliëntenraad (CCR). Deze is tot stand gekomen op basis van een convenant tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraden van Omring. Leden van de CCR zijn in veel gevallen de voorzitters van de cliëntenraden: op die manier is er sprake van een natuurlijke verbinding tussen de cliëntenraden en de CCR.
De CCR heeft zich ook ontwikkeld als strategische partner. Bij innovatie en beleid is zij vertegenwoordigd in projectgroepen. Op landelijk niveau benut zij haar invloed via de vaste Kamercommissie en andere relevante netwerken. Daarnaast fungeert zij als cliëntenpanel voor zorgkantoor en zorgverzekeraars.
- *Medezeggenschapsstructuur medewerkers*
Omring heeft één ondernemingsraad. De ondernemingsraad overlegt vierwekelijks met de Raad van Bestuur. Het Dagelijks Bestuur van de ondernemingsraad voert tussendoor een agendaoverleg. Vierwekelijks brengt de ondernemingsraad een informatiebulletin uit dat alle medewerkers ontvangen. De ondernemingsraad beschikt binnen Omring over een contactpersonennetwerk om voeling met de achterban te houden. Daarnaast houdt de raad consequent achterbanraadplegingen naar aanleiding van advies- of instemmingsvragen.

De afgelopen jaren heeft de ondernemingsraad zich ontwikkeld richting strategische medezeggenschapspartner van de Raad van Bestuur. Bij veel beleidsontwikkelingstrajecten zijn vertegenwoordigers van de ondernemingsraad vroegtijdig betrokken.

- *Medische vakgroep/BOPZ-artsen/verpleegkundige professionals*
Inspraak en zeggenschap van de medische vakgroep is formeel belegd bij het bestuur van de medische vakgroep, bestaande uit de eerste geneeskundige, een aantal specialisten ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist. In 2019 is regelmatig overleg gevoerd met de Raad van Bestuur door het bestuur van de medische vakgroep en separaat ook door de Raad van Bestuur en de BOPZ-artsen. Inbreng vanuit verpleegkundige professionals is binnen Wonen en Zorg en de Thuiszorg georganiseerd via respectievelijk de overlegstructuren van kwaliteitsverpleegkundigen en wijkverpleegkundigen. Voor 2020 is het voornemen dit door te ontwikkelen naar een Multidisciplinaire Adviesraad (MAR), onder meer ook met kwaliteitsbehandelaren.

Bedrijfsvoering en risico- management

Financiële informatie 2019

In 2019 heeft Omring een positief resultaat behaald van € 5,1 miljoen. Het voor incidentele posten gecorrigeerde resultaat 2019 komt uit op € 4,1 miljoen. Daarmee hebben we een genormaliseerd rendement gerealiseerd van 2,1%. Het operationele resultaat in 2019 is hoger dan in 2018. Dat terwijl de operationele resultaten onder druk staan als gevolg van toenemende zorgzwaarte en werkdruk, oplopend verzuim en stijgende ICT- kosten. De toegekende extra middelen verpleeghuiszorg hebben we zo goed mogelijk besteed aan meer handen aan het bed en aan inspanningen om de werkdruk te verminderen. Dit om aan de vereisten van goede zorg te kunnen voldoen. In 2019 is een nieuwe CAO afgesloten waarin voor het lopende boekjaar met terugwerkende kracht een verhoging van de eindejaarsuitkering (verhoging van 0,93% tot een totaal EJU van 8,33%) van toepassing is. In 2020 en 2021 volgen salarisverhogingen, wat uiteindelijk bij elkaar leidt tot een stijging van 7,43% in twee jaar.

De omzet is hoger dan in 2018. De omzetverhoging danken we aan de toenemende vraag van cliënten naar en keuze voor de zorg van Omring. Daarnaast is de impuls van de eerder genoemde kwaliteitsgelden in het tarief zichtbaar. De zorgverzekeraars herkennen en erkennen Omring als een kwalitatief goede zorgaanbieder, die kostenbewust te werk gaat. Ook speelt tariefindexering een rol.

Het positieve resultaat in 2019 heeft geleid tot een sterkere vermogenspositie. Het eigen vermogen als percentage van het totale vermogen is 46,2% ultimo 2019, tegen 43,8% eind 2018. Het eigen vermogen als percentage van de totale bedrijfsopbrengsten bedraagt 30,6% eind 2019 tegen 31,4% over 2018 (de daling is een gevolg van de gerealiseerde omzetstijging). De liquiditeitsratio (current ratio) bedraagt 2,1 (in 2018 bedroeg deze 1,9).

Liquiditeit, solvabiliteit en resultaat blijven belangrijke variabelen waarop we ook in 2019 hebben gestuurd. De ontwikkeling van deze variabelen is positief te noemen. Wel valt op dat het eigen vermogen als percentage van de omzet licht is gedaald, ondanks het gerealiseerde positieve resultaat. Dit wordt verklaard doordat de omzet relatief harder is gestegen dan het eigen vermogen. De meerjaren liquiditeitsprognose laat met de huidige vooruitzichten een toekomstbestendig beeld zien.

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

Omring scoort in de stresstest op 6 van de 6 indicatoren boven de norm. De stresstest is een selectie van KPI's (kritieke prestatie-indicatoren) door een accountant, die een indruk geeft van de financiële huishouding.

Voornaamste risico's en onzekerheden in het afgelopen jaar

Het risicomanagement maakt onderdeel uit van de planning- en controlcyclus en heeft een verband met de A3-jaarplansystematiek. Voorafgaand aan het opstellen van de kaderbrief en concern-A3 hebben het managementteam en de Raad van Bestuur in diverse overleggen in de zomer de belangrijkste risico's op strategisch niveau voor Omring besproken en gewogen.

De bijeenkomsten hebben in 2019 geleid tot de volgende indeling in belangrijkste hoofd risico's en de te nemen of genomen beheersmaatregelen.

Categorie	Risico's op hoofdlijnen	Beheersmaatregelen
Personeel	Te maken met een toenemende arbeidsmarktproblematiek. Het is lastig om nieuwe mensen te binden aan Omring, met name niveau 3 en 4. Daarnaast is er een ongewenste uitstroom van personeel. We lopen risico's rond het vinden van goed gekwalificeerd personeel en het daardoor niet goed kunnen inspelen op het leveren van goede en passende zorg.	Inzetten op duurzaam werkgeverschap: maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van de medewerkers in de zorg. Daarnaast inzetten op slimmer werken: het ontzorgen en efficiënt faciliteren van onze zorgmedewerkers (zie ook processen en middelen).
Adaptief vermogen en impact op kwaliteit	Zijn wij als Omring in staat proactief in te spelen op de (toekomstige) behoeftes van onze klant en zijn onze zorg en systemen voldoende klant-ingericht, zodat we zorg leveren met voldoende kwaliteit, passend bij de wens en verwachting van onze klant op de juiste plek? Intern is de afstemming op verschillende niveaus, vanuit een duidelijke integrale visie en strategie nog op onvoldoende niveau. Daarnaast moeten we ons voorbereiden op de impact van schaarste op de arbeidsmarkt op de kwaliteit van zorg.	Het ontwikkelen van een gedegen visie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie. Daarnaast het benutten van systemen om beter klant-ingericht te kunnen werken (o.a. Salesforce) vanuit een duidelijk veranderverhaal. Met de juiste informatie via o.a. BI-tool. Aandacht voor verandervermogen (bereidheid is er wel), executiekracht, focus en samenhang. Daarnaast specifieke aandacht voor aanpassing aan schaarste op de arbeidsmarkt (zie risico personeel)
Samenwerken	De toenemende druk op ketensamenwerking en passende stakeholderstrategie vergt aandacht. Op dit moment is het beeld van de relaties en de samenwerking met onze stakeholders in de regio en hoe ze ons zien (imago, bereidheid tot samenwerken) in deze context onvoldoende structureel. Daarnaast staat de interne samenwerking tussen de staf en lijn onder druk en lijken er schotten te ontstaan tussen de afdelingen.	Gewenste ketensturing op basis van de klantwens: ontwikkelen van een stakeholderstrategie met een duidelijke positionering van Omring. Op basis van de ambitie excellent te organiseren, ontwikkelen we een uniforme aanpak voor projecten, een organisatievorm voor samenwerken en streven we naar meer samenhang tussen de (jaar)plannen.
Processen en middelen en compliance	Ondanks de ondernomen stappen voor ICT als 'water uit de kraan', blijven er risico's rond het bieden van de juiste processen en middelen voor medewerkers. De continuïteit van een passend zorgapplicatielandschap staat onder druk, terwijl binnen de zorg een gebruiksvriendelijke digitale werkomgeving een vereiste is. Het risico rond veilig omgaan met gegevens (compliance) blijft.	Afronding H.A.R.T. en het slimmer zorgen en werken is binnen Omring een speerpunt, ondersteund door het ontwikkelen van een cultuur van continue verbeteren (SENS). Een eventuele heroverweging van het zorgapplicatielandschap is in voorbereiding. Veilig omgaan met gegevens is en blijft een speerpunt, met regie van de functionaris gegevensbescherming.
Financiering en Vastgoed	De eisen rond financiering en de verantwoording richting externen zijn veranderlijk. Er blijven risico's met betrekking tot (systeem) wijzigingen in financiering en regelgeving. Rond vastgoed lopen we risico's vanwege stijgende kosten bouwsector en niet volledige vergoeding.	Risico's in financiering en verantwoording zijn onderwerp van gesprek in o.a. de treasury commissie en verkoopteams (zie ook risicomatrixes), waar gewenst invloed op bekostigingsmodel met ketenpartners, zoals Actiz. Middels strategisch vastgoedkader proactief anticiperen op ontwikkelingen.

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

Omzet- en tariefdruk

In 2019 groeide de zorgvraag vooral bij de wijkverpleging (meer cliënten), maar ook wat betreft de VPT (volledig pakket thuis), ELV (eerstelijnsverblijf), GRZ (geriatrische revalidatiezorg), de Wlz (Wet langdurige zorg – verzwaren van zorgvraag) en de WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning). Dit vroeg gedurende het jaar aandacht voor het risico van overschrijding van de budgetplafonds en het risico dat niet alle geleverde zorg vergoed wordt. Hoewel de risico's in de loop van het jaar omvangrijk waren, is het uiteindelijk naar het einde van het jaar toe beperkt gebleven. Wel is voor de resterende overproductie een voorziening getroffen vanwege de onzekerheid over de vergoeding ervan. Ook voor de komende jaren vormt dit een risico. 2019 was het eerste jaar van de meerjarenafspraak die Omring heeft gemaakt met zorgverzekeraar VGZ over de wijkverpleging. Effectievere zorgverlening heeft op zichzelf een drukkend effect op de omzetontwikkeling. De groei van het aantal cliënten zorgt voor stijging, evenals de toename van het aantal volledige pakketten thuis in de wijk. Er bestaat spanning tussen de tariefhoogte voor verpleeghuiszorg en de vereisten uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Er is een traject afgesproken waarin jaarlijks structureel meer extra middelen beschikbaar komen. De krapte op de arbeidsmarkt en de tijd die het kost om voldoende mensen op te leiden, brengen beperkingen met zich mee. Inmiddels heeft de overheid bepaald dat eventueel onvoldoende rechtstreeks aan extra

personeel bestede middelen vanaf 2019 terug worden gevorderd. 85% van de extra middelen moet aantoonbaar aan extra personeel worden besteed. Kwaliteit is echter niet alleen uit te drukken door extra handen aan het bed. De extra middelen zouden beter in de tarieven vertaald kunnen worden, zodat de extra verantwoordingseisen achterwege kunnen blijven. De bedoeling is dat dit in 2021 of 2022 gaat plaatsvinden. Het kostenonderzoek van de Nederlandse Zorgautoriteit voor de Wet langdurige zorg over ijkjaar 2016 heeft per 2020 geleid tot aangepaste tarifiering. De tarieven van de hogere zorgzwaartepakketten (ZZP's) zijn licht omhoog gegaan, terwijl die van ZZP4 sterk verlaagd is. Een probleem met dit type kostenonderzoek blijft dat gemiddelde kostprijzen gaan gelden als maximumtarieven, waarop zorgkantoren standaard korting opleggen. Inmiddels loopt er met de integrale vergelijking verpleeghuiszorg, uitgevoerd door de Nederlandse Zorgautoriteit, een nieuw traject dat moet gaan leiden tot adequate tarieven. Ook voor de geriatrische revalidatiezorg loopt kostprijsonderzoek, waarbij het risico niet denkbeeldig is dat er onvoldoende dekkende tarieven op gebaseerd worden. Ook hier geldt dezelfde opmerking als bij de Wet langdurige zorg dat kostprijzen gaan gelden als maximum tarieven. Het is echter een momentopname en daarnaast wordt de zorg georganiseerd op basis van de aanwezige tarieven.

Contractinnovatie

Met zorgverzekeraar VGZ hebben we een meerjarige afspraak gemaakt, waarmee een alliantie vorm krijgt vooral op het gebied van de wijkverpleging. In plaats van de bekende productieprikkel is per 1 januari 2019 een afspraak gemaakt om ernaar te streven de gemiddelde zorgduur per cliënt te verlagen. Hierdoor kunnen bij een toenemende vraag toch meer cliënten geholpen worden. We hebben in dit verband vele projecten gedefinieerd die hieraan zullen bijdragen. Dit is veelal in samenwerking met

andere stakeholders, zoals het ziekenhuis. VGZ garandeert volumegroei (meer cliënten, als die voor Omring kiezen) en ondersteunt de innovatie die hiervoor nodig is. Intussen loopt de verkenning of de afspraken uitgebreid kunnen worden naar de Wet langdurige zorg.

Terugdringen administratieve lastendruk niet eenvoudig

Ondanks de pogingen om de administratieve lastendruk terug te dringen, lijkt het omgekeerde te gebeuren. De compliance-vereisten nemen juist hand over hand toe. Dit zijn de eisen van partijen voor verantwoording van financiën, kwaliteit, rechtmatigheid, privacywetgeving en informatiebeveiliging. De toenemende externe verantwoordingsvereisten dwingt ook de externe accountant tot het aanscherpen van haar controle-eisen, met name voor de zichtbaarheid en aantoonbaarheid van het voldoen aan de compliance-vereisten die aan Omring als zorgaanbieder worden gesteld, onder andere wat betreft de productieverantwoording. We moeten processen bij voorkeur zodanig inrichten dat honderd procent compliance wordt afgedwongen. Dit heeft gevolgen voor de praktische uitvoering. Het is een uitdaging om tegelijkertijd aan de doelstelling van administratieve lastenverlichting te kunnen voldoen. Dit leidt op veel plaatsen in de organisatie tot verhoogde werkdruk en extra benodigde Interne Controle-onderzoeken. Het vraagt ook om meer menskracht met kennis van zaken. Om dit op te lossen heeft Omring de ambitie haar beheerorganisatie steeds verdergaand te professionaliseren, uitgaande van het reeds aanwezige en goed werkende intern control-framework, inclusief ICT-compliance. Mogelijk biedt op langere termijn een vorm van horizontaal toezicht tussen financiers/stakeholders en de zorgaanbieder een oplossing. Deze situatie als vertrekpunt nemende, betekent dat het terugdringen van de administratieve lasten en de daarmee gepaard gaande kosten nog moeilijk is.

Realisatie strategie

Er is een start gemaakt met de actualisering van de meerjarenstrategie voor de jaren 2021-2025. Dit gebeurt met behulp van en in het kader van het programma Expeditie Omring. In dit programma gaat persoonlijke groei van medewerkers hand in hand met actualisering van de strategie. Hiermee verkleinen we ook het risico dat de organisatie zich onvoldoende snel kan aanpassen aan de veranderende eisen van klanten en stakeholders. En we verminderen de kans dat we in het kader van transities (hoge) frictiekosten moeten maken, waardoor verliezen kunnen ontstaan.

Personele risico's

P&O hanteert een verscherpte aanpak op verzuim. Daarnaast is in 2017 een omvangrijke arbeidsmarktcampagne van start gegaan. Beide onderwerpen, verzuim en arbeidsmarktcrapte, vormen serieuze risico's op P&O-gebied.

Vastgoed risico's

In het vastgoedbeleid blijft het risico op teruglopende inkomsten voor de dekking van kapitaallasten aanwezig. Denk aan het scheiden van wonen en zorg en de tariefdruk normatieve huisvestingscomponent (NHC). In de businesscases rekenen we met scenario's waarin de NHC-vergoeding op korte termijn (5 jaar) vervangen wordt door huurinkomsten. Bij nieuwe ontwikkelingen is gedegen marktonderzoek altijd leidend. Hieraan hebben we opvolging gegeven door volwaardige appartementen te ontwerpen die geschikt zijn voor mensen met een intensieve ondersteuningsvraag. Zo verkleinen we de negatieve gevolgen bij het doorvoeren van scheiden van wonen en zorg. Courant vastgoed met verhoudingsgewijs veel verhuurbare oppervlakte in de eigen woning is beter verhuurbaar tegen hogere huuropbrengsten.

Omring ontwikkelt dit concept waar mogelijk in samenwerking met partners/woningcorporaties.

Hiermee blijft in de eigendomsverhoudingen een mix van (langlopende) huur en eigendom bestaan. De nieuwe locatie Martinus in Medemblik is in 2019 geopend. De Brink in Julianadorp, Schuttehof/ Schuttehoek in Den Burg en Sorghvliet in Andijk naderen hun voltooiing. Nieuwbouw Gezinspaviljoen in Bovenkarspel en de renovatie/nieuwbouw van Gollards in Den Burg ontwikkelen we in eigen beheer. Bij de (her)ontwikkelingen staan gerenommeerde adviseurs op het gebied van projectmanagement, bouwfysica en duurzaamheid, constructies, omgevingsrecht, kosten etc. de afdeling vastgoed bij. We houden hiermee onder andere grip op de oplopende kosten voor het vastgoed door toenemende in- en externe kwaliteitseisen.

Begin 2020 is de meerjaren vastgoedexploitatie geactualiseerd. Hierbij hebben we het scenario van het blijven bestaan van de normatieve huisvestingscomponent doorgerekend. Bij de uitwerking van de strategie die we hebben ontwikkeld in het traject Expeditie Omring 2030 rekenen we meer (bekostigings)scenario's doorgerekend. Zo ontstaat een completer inzicht in de impact van de vastgoedrisico's op de Omring-organisatie.

ICT-risico's

Met de migratie van een groot deel van de ICT-infrastructuur naar datacenters die door een professionele dienstverlener worden beheerd, zijn de continuïteit, beschikbaarheid en beveiliging van een diverse kritische informatiesystemen en componenten nu adequaat geborgd. De migratie maakte deel uit van het programma H.A.R.T.

We hebben de belangrijkste vanuit audits op de Algemene verordening gegevensbescherming en informatiebeveiliging geconstateerde tekortkomingen gericht aangepakt. We hebben hiervoor beleid en richtlijnen opgesteld voor autorisatiebeheer en logische toegangsbeveiliging

en de toepassing daarvan op de meest kritische bedrijfsapplicaties, waaronder Cura, Ysis en Afas. Tegelijkertijd zijn we begonnen met de ontwikkeling van voorzieningen voor veilig mailen en voor veilig inloggen door tweestapsauthenticatie.

Ook met de realisatie van een proces voor ICT-gerelateerd risicomanagement hebben we goede voortgang geboekt. We hebben een initiële risicoanalyse uitgevoerd en de mitigatie van de geïnventariseerde risico's op systematische wijze gepland en gevolgd. In het komende jaar bouwen we dit proces verder uit.

Bestuur en toezicht

Raad van Bestuur

Omring kent een structuur met een tweehoofdige Raad van Bestuur. Voorzitter van de Raad van Bestuur is mevr. Drs. A.J.J. Buwalda. Vanaf mei 2018 is de heer Roorda, lid Raad van Bestuur, wegens ziekte uitgevallen. Hierop hebben we een aantal interne maatregelen getroffen, waarmee we voldoende borging hebben gerealiseerd van bestuurlijke continuïteit. Vanaf juni 2019 is de Raad van Bestuur versterkt met de aanstelling van de heer drs. E.F. Kraanen als lid Raad van Bestuur. Binnen de Raad van Bestuur is een portefeuilleverdeling vastgesteld. Doel van de portefeuilleverdeling is komen tot een evenwichtige verdeling van taken en aandachtsgebieden, aansluitend bij de kwaliteiten binnen de Raad van Bestuur. Bovendien structureert de verdeling (een deel van) de communicatie intern en extern. De Raad van Toezicht heeft de portefeuilleverdeling goedgekeurd.

Nevenfuncties Raad van Bestuur

A.J.J. Buwalda:

Lid Raad van Toezicht Jeugdformaat
Lid Raad van Toezicht Vilans

E.F. Kraanen:

Eigenaar De Daadschappij
Voorzitter Coöperatie WeHelpen
Bestuurslid Deltaplan Dementie
Lid Raad van Toezicht SGU
Voorzitter Koplopersgroep de Zorgzame Stad
Lid van de Adviesraad "Duurzaamheid in zorg en welzijn" van MVO Nederland
Lid en coördinator van Expert Panel van de Europese Commissie "Investing in the circular economy" (tot 1 juli 2019)
Voorzitter van de Working Group FinanCE (tot 1 juli 2019)

Beloningsbeleid en accreditatie Raad van Bestuur

Over 2019 is Omring, conform de Regeling van het ministerie van VWS van 26 november 2015, ingedeeld in klasse V, uitgaande van 12 punten en een omzet van meer dan € 150 miljoen. De individuele verantwoording inzake de Wet normering topinkomens is opgenomen in de jaarrekening 2019.

Mevrouw Buwalda is vanaf juni 2016 de accreditatie toegekend als zorgbestuurder. Dit is opgenomen in het kwaliteitsregister voor een periode van vijf jaar.

Raad van Toezicht

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

Het kader voor bestuur en toezicht wordt gevormd door:

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

Naleving Zorgbrede Governancecode

Eind 2016 zijn de statuten van Stichting Omring in lijn gebracht met de bepalingen uit de Zorgbrede Governancecode die vanaf januari 2017 in werking is getreden. Tevens zijn de reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur hierop aangepast en goedgekeurd door de Raad van Toezicht. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg. Vanuit deze basis geeft de code richting aan het inrichten van goed bestuur en het toezicht daarop. De toegenomen complexiteit van het zorglandschap en de relevante maatschappelijke positie van Omring voor cliënten, hun verwanten, medewerkers en burgers stelt steeds hogere eisen aan bestuur en toezicht. Het naleven van de Zorgbrede Governancecode gaat verder dan voldoen aan strikte eisen en bepalingen, het geeft richting aan de wijze waarop bestuur en toezicht functioneren.

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

Vanuit een solide strategische oriëntatie heeft Omring gekozen voor een duidelijk profiel als verbindende en vernieuwende aanbieder van complexe zorg en behandeling aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken. De uitwerking hiervan in de praktijk en de randvoorwaarden die nodig zijn om deze ambitie te realiseren, heeft een belangrijk deel van de agenda bepaald voor de Raad van

Toezicht. Hierbij past een open, lerende en kritische dialoog. Dit stelt eisen aan de kwaliteit van de relatie tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht en vergt een goede informatievoorziening en een betrokkenheid, die zich niet beperkt tot alleen het gesprek tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Ook in 2018 heeft de Raad van Toezicht, deels via de commissies, zich op diverse thema's dieper georiënteerd met inhoudsdeskundigen uit de organisatie.

Informatievoorziening

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

De Raad van Toezicht ontvangt volgens de agenda informatie om specifieke onderwerpen te kunnen voorbereiden. Deze is waar nodig afgestemd op een specifieke informatievraag vanuit de Raad van Toezicht. De informatiepositie van de Raad van Toezicht is een doorlopend punt van aandacht. Als aanvullende informatie noodzakelijk is, acteren we hierop. Vooral bij de ICT-ontwikkelingen is dit aan de orde geweest en hebben we de Raad van Toezicht uitgebreid geïnformeerd over de impact en risico's. Mede op initiatief van de commissie Kwaliteit en Veiligheid hebben we de structurele informatievoorziening op het gebied van kwaliteit in de vorm van een kwaliteitsdashboard op een hoger plan gebracht.

Vergaderingen Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht kwam in 2019 vijf keer in een reguliere vergadering bijeen. De reguliere vergaderingen startten met een korte voorbereidende bijeenkomst en bij de aansluitende vergaderingen was de Raad van Bestuur aanwezig. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft periodiek overleg met de Raad van Bestuur gevoerd en regelmatig telefonisch of per mail contact gehad met leden van de Raad van Bestuur. In 2019 is vanwege ziekte beperkt sprake geweest van afwezigheid bij reguliere en commissievergaderingen.

Behandelde onderwerpen Raad van Toezicht 2019

- *Jaarrekening 2018 en begroting 2019*
Conform de statuten heeft de Raad van Toezicht het jaardocument en de jaarrekening 2017 onderzocht en uitvoerig besproken in aanwezigheid van de externe accountant BDO. De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de goedkeurende verklaring van BDO bij de jaarstukken. Op basis hiervan is goedkeuring verleend aan het besluit de jaarstukken 2018 vast te stellen en is decharge verleend aan de Raad van Bestuur over het gevoerde beleid en beheer in 2018. Eind 2019 heeft de Raad van Toezicht het besluit tot vaststelling van de begroting 2020 goedgekeurd.
- *ICT-ontwikkelingen*
In 2019 heeft het ICT-dossier veel aandacht gekregen. De eerdere migratie naar een nieuwe ICT-omgeving bleek in 2018 onvoldoende te leiden tot een optimale situatie. Hierop heeft de Raad van Bestuur ingegrepen en op basis van een gedegen analyse door een extern adviseur heeft het bestuur in goed overleg met de Raad van Toezicht besloten tot een verscherpte aanpak die moest leiden naar een stabiele ICT-omgeving in 2019. De Raad van Toezicht heeft goed kennis

kunnen nemen van de analyse. In de loop van 2019 is de digitale werkomgeving opnieuw ingericht en daarmee gestabiliseerd. De Raad van Toezicht volgt het ICT-dossier intensief, primair via de auditcommissie en in aanwezigheid van de interne sleutelfunctionarissen. Na het stabiliseren van de digitale werkomgeving is eind 2019 een heroriëntatie gestart op het applicatielandschap binnen Omring.

- *Verzuim, vitaliteit en arbeidsmarkt*
De ontwikkelingen op P&O-gebied zijn gedurende het jaar enkele keren besproken. Met name bij verzuim is aandacht besteed aan de aanpak hiervan. Het verzuim is niet hoger dan gemiddeld in de branche. Omring heeft in 2019 met een verscherpte aanpak bewerkstelligt, gericht op het beperken van verzuim en het versterken van de vitaliteit en inzetbaarheid van medewerkers, waardoor het verzuim stabiliseert. Ook zijn de inspanningen op de arbeidsmarkt besproken die gericht zijn op het aantrekken en opleiden van meer medewerkers in zorg. De toenemende schaarste heeft hierbij de aandacht en doet een beroep op creatieve en innovatieve oplossingen om naast het aantrekken van nieuwe mensen ook te werken aan werkdrukverlichting en het aantrekkelijker maken van werken in de zorg.
- *Klant en marktontwikkeling*
In aanwezigheid van de directeur Klant en marktontwikkeling heeft de Raad van Toezicht kennis genomen van het beleid op het gebied van aanvullende dienstverlening en de relatie met de Omring-pashouders. Naast zorgvragers richt Omring zich steeds meer op vitalere ouderen en houders van de Omring-pas. Daarbij is het een bewuste keuze een positief beeld over ouder worden uit te stralen. Optimale service in verschillende levensfasen is het vertrekpunt, in combinatie met het aanbieden van dienstverlening die mensen helpt vitaal en

actief te blijven. Naast de zorgonderdelen is dit in de afgelopen jaren een wezenlijk onderdeel geworden van het portfolio van Omring. Belangrijk speerpunt, naast het aanbieden van diensten, is het aanbrengen van samenhang in het aanbod en dit beter te laten aansluiten op klantvragen. Voor een deel richt zich dat dan ook op de optimalisatie van interne processen in relatie tot de ontwikkeling van klantvragen. Marktontwikkeling gaat daarbij hand in hand met zorgcontractering om zorg en diensten ook goed gefinancierd te krijgen

- *Samenwerking met De Zorgcirkel*

Omring werkt op het gebied van geriatrische revalidatiezorg onder de naam GRZplus al langer samen met De Zorgcirkel. De samenwerking is gericht op het kwalitatief verder ontwikkelen van deze zorg in Noord-Holland Noord. Hierbij is ook samenwerking gezocht met Heliomare, die medisch specialistische revalidatie levert. In 2019 is de samenwerkingsovereenkomst met De Zorgcirkel verlengd en verbreed naar andere belangrijke aandachtsgebieden, zoals de ontwikkelingen op het gebied van woonzorgarrangementen en ICT. Op het gebied van ketenzorg is ook samenwerking gezocht met het Dijklander Ziekenhuis en de Noordwest Ziekenhuisgroep. Met deze partijen loopt een verkenning naar het toekomstbestendig faciliteren van ketenzorg voor kwetsbare ouderen, onder meer door samenwerking op het gebied van triage, transfer, overdracht van gegevens en ICT infrastructuur. De Raad van Toezicht heeft het aangaan van de verlenging van de samenwerkingsovereenkomst met De Zorgcirkel goedgekeurd.

- *Vastgoedontwikkelingen*

De voortgang van het strategisch huisvestingsplan van Omring met de (her)ontwikkeling van de locaties Sint Martinus,

Gollards, Gezinspaviljoen, Sorghvliet en van nieuwbouwiniciatieven op Texel en in Julianadorp is besproken in de Raad van Toezicht. De raad heeft goedkeuring gegeven aan een budgetaanpassing voor de locatie Gollards in verband met hogere bouwkosten. Tevens heeft de raad goedkeuring gegeven aan een investering in de Hoge Hop vanwege de verplaatsing van de interventieafdeling Kofschip op deze locatie.

- *Voorgenomen fusie met Vrijwaard*

We hebben met de Raad van Toezicht het initiatief van Vrijwaard, waarbij Omring als mogelijke fusiepartner is benaderd, vanaf de start in 2018 gedeeld. De Raad van Toezicht is betrokken in de afwegingen die geleid hebben tot het indienen van een vergunningsaanvraag bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM) in oktober 2019, na een negatief besluit in de eerste fase. Het onderzoek van ACM loopt nog en zal naar verwachting in het voorjaar 2020 tot een uitkomst leiden. De Raad van Toezicht is intensief betrokken bij de voortgang van dit dossier.

- *Expeditie Omring 2030*

De Raad van Toezicht hebben we geïnformeerd over de start van Expeditie Omring 2030. Onder deze titel is in november 2019 een tweejarig leiderschapsprogramma van start gegaan. Onderdeel is de herijking van de strategie, omdat het huidige strategieplan in 2020 afloopt. We betrekken ruim 100 Omringers hierbij, om zo een breed draagvlak en betrokkenheid te creëren bij het formuleren van het beleid voor de komende jaren. De huidige strategie is nog steeds actueel en relevant, maar vergt zeker aanscherping als het gaat om de uitdagingen waar de zorgsector in de komende jaren voor staat, met een toenemende vergrijzing en een krimpende arbeidsmarkt.

Auditcommissie

De Auditcommissie is in 2019 vijfmaal bijeen geweest in formele vergadering. De commissie bestaat uit de heren Van der Bruggen (voorzitter), Velzel en vanaf 1 juli de heer Littooijs als toetredend lid. De heer Littooijs is toegetreden in verband met het aftreden van de heer Van der Bruggen als lid van de Raad van Toezicht eind 2019. Tussentijds hebben de leden regelmatig verdiepend of adviserend overleg gehad met de Raad van Bestuur, bestuurssecretaris en de directeur Financiën, Planning & Control. Naast de reguliere onderwerpen, zoals de managementletter, jaarrekening en begroting heeft de Auditcommissie aandacht besteed aan de voortgang fusie met Vrijwaard, de resultaatontwikkeling in 2019, de financiële meerjarenprognose, de voortgangsrapportage AVG, risicomanagement, de voortgang van de vastgoedprojecten en de ontwikkelingen op ICT-gebied.

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

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

In 2019 bezocht de commissie de afdeling P&O, het Advies- en behandelcentrum, de locatie Lindendael en de zorglocaties in Medemblik, zowel wonen en zorg als thuiszorg. In de vergaderingen met de Raad van Bestuur komen relevante

kwaliteitsonderwerpen aan de orde. In 2019 is gesproken over het kwaliteitskader verpleeghuizen met als specifieke onderwerpen het kwaliteitsplan 2020 en het kwaliteitsverslag 2018. Daarnaast zijn het IGJ-rapport Waterpark (naar aanleiding van een inspectiebezoek in juli 2019), het rapport van de ISO-audit 2019 en het visitatierapport Topcare behandeld.

De commissie Kwaliteit en Veiligheid bestaat uit mevrouw Bont (voorzitter, tot 1 juni 2019) en mevrouw Wydoodt. Vanaf 1 juli 2019 is mevrouw Marieke Schuurmans toegetreden, na het aftreden van mevrouw Bont als lid van de Raad van Toezicht.

Remuneratiecommissie

De Remuneratiecommissie, bestaande uit de heren Stellingsma en Schneiders (voorzitter), is vanwege ziekte van heer Stellingsma en het aftreden van de heer Schneiders per 1 juli 2019 waargenomen door heer Littooijs (voorzitter) en mevrouw Wydoodt. De commissie is tweemaal bijeen geweest en heeft advies uitgebracht over de bezoldiging van de Raad van Bestuur en de honorering Raad van Toezicht binnen de kaders en richtlijnen van de Wet normering topinkomens. Daarnaast voert de remuneratiecommissie gestructureerd persoonlijke voortgangsgesprekken met de Raad van Bestuur. In 2019 is specifiek aandacht besteed aan de continuïteit binnen de Raad van Bestuur vanwege de uitval van de heer Roorda.

Overleg met de accountant

Overleg met de accountant heeft eenmaal plaatsgevonden. In mei 2019 zijn de jaarstukken 2018 goedgekeurd in de Raad van Toezicht na een toelichting van en bespreking met de accountant. De raad heeft zonder aanwezigheid van de Raad van Bestuur met de accountant gesproken. Uit dit overleg zijn geen bijzondere punten gekomen. In december 2019 is in aanwezigheid van de accountant de managementletter 2019 besproken.

Overleg met belanghebbenden

De Raad van Toezicht heeft in 2019 in aparte dialoogsessies gesproken met de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en het managementteam. Deze gesprekken zijn gericht op het versterken van de relatie en het delen van inzichten en relevante thema's.

Reflectie op eigen functioneren

De Raad van Toezicht van Omring heeft over 2019 een zelfevaluatie uitgevoerd met begeleiding van een extern adviseur. Bij de voorbereiding heeft de raad ook de Raad van Bestuur en bestuurssecretaris betrokken. De Raad van Toezicht heeft de uitkomsten besproken in een plenaire bijeenkomst, waarbij ook de Raad van Bestuur deels aanwezig is geweest. Vanwege de wisselingen en vacatures binnen de Raad van Toezicht stond deze zelfevaluatie in het teken van continuïteit. De raad groeit als team, ook in samenwerking met de Raad van Bestuur, en de continuïteit hiervan vraagt aandacht. De veranderingen in de samenstelling ziet de raad als kans om de visie op toezicht te herijken en te versterken. De leden geven dit verder inhoud na de werving en toetreding van twee nieuwe leden in de loop van 2020. Zij hebben de bezetting van diverse rollen in de raad en commissies opnieuw vastgesteld voor de periode tot toetreding van de nieuwe leden. In algemene zin is de raad voldoende robuust en toegerust om de continuïteit van toezicht te borgen in goede samenwerking met de Raad van Bestuur.

Deskundigheidsbevordering

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

Samenstelling, benoemingen en rooster van aftreden

In de tabel op pagina 35 hebben we de actuele samenstelling van de Raad van Toezicht ultimo 2019 en het rooster van aftreden opgenomen. Zoals in de inleiding van dit jaardocument is vermeld, is de heer Stellingsma in januari 2020 overleden. Mede vanwege zijn wegvallen en het feit dat er twee vacatures zijn ontstaan in 2019 door het vertrek van mevrouw Bont en de heer Schneiders, is de zittingsduur van de heer Velzel met één jaar verlengd. Zo zorgen we voor het behoud van kennis en continuïteit. Eind 2019 heeft ook de heer Van der Bruggen na de inwerkperiode van de heer Littooi de Raad van Toezicht verlaten. Op dit moment bereiden we de werving van twee nieuwe leden voor en kunnen we medio 2020 twee vacatures invullen, waarmee de raad op dat moment weer uit zes personen zal bestaan.

Nevenfuncties leden van de Raad van Toezicht Omring in 2019

Mevrouw dr. J. Bont (1973) tot 1 juni 2019

Hoofd huisartsenopleiding Amsterdam UMC
(hoofdtak)

Huisarts

Lid Nederlands Huisartsen Genootschap,

Verenigingsraad

Lid Inhoudelijke commissie Herijking Kernwaarden
Huisartsgeneeskunde

De heer mr. B.B. Schneiders (1959) tot 1 juli 2019

Directeur VSB-fonds (hoofdtak)

Voorzitter Bestuur Stichting leefomgeving Schiphol

Voorzitter Voedselbank Haarlem e.o.

Bestuurslid (penningmeester) Stichting The Hague

Club (internationale club die jaarlijks informeel de rol bespreekt van filantropie en management van fondsen)

Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Epilepsie
Instellingen Nederland

Samenstelling, benoemingen en rooster van aftreden

Naam + installatiedatum	2021	2022	2023	Periode
Vacature 1				
Vacature 2				
De heer Stellingsma, voorzitter (tot 19-01-2020) (31-01-2014)		X		2e periode
Edwin Velzel (15-06-2012)	X			2e periode
Anita Wydoodt (01-11-2014)		X		2e periode
Marieke Schuurmans (01-07-2019)			X	1e periode
Peter Littoij (01-07-2019)			X	1e periode

Voorzitter Raad van Toezicht Altrecht
(specialistische GGZ-instelling Midden
Nederland)
Lid Raad van Toezicht (beoogd voorzitter) Spaarne
Ziekenhuis
Lid Raad van Toezicht Amsterdam Marketing
Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Weeshuis der
Doopsgezinden
Lid Raad van Commissarissen KNHM Participaties
B.V.
Voorzitter adviesraad van het COA (Centraal
Orgaan opvang Asielzoekers)
Lid Commissie Integriteit Publiek Omroep

De heer Drs. H.Stellingsma, M.Phil (1956-2020)
Zelfstandig ondernemer, corporate recovery
(hoofdtaak)
Voorzitter RvC Rabobank Bollenstreek, financiële
instelling
Voorzitter RvC wooncompagnie, woningcorporatie
Lid RvC Wonen Limburg woningcorporatie
Voorzitter RvT GGMD, zorginstelling
Voorzitter RvT Longfonds
Auditor NVTZ voor accreditatie van zorgbestuurders

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

De heer ir. E. Velzel (1963)
CEO PGGM NV (hoofdtaak)
Lid Raad van Commissarissen Klaverblad
Verzekeringen
Lid RvT Gelre ziekenhuizen (vanaf september 2019)

De heer mr. drs. F.A.L. van der Bruggen (1948)
Directeur ad interim Oolders Holding BV

*Mevrouw prof. Dr. M.J. Schuurmans (1965) vanaf
1 juli 2019*
Directeur Professionals in de Zorg, hoogleraar
Verpleegwetenschap UMCU/UU (hoofdtaak)
Lid RvT Patiëntenfederatie
Lid dagelijks bestuur Wetenschappelijke Academie
Verpleegkunde (tot 1 december 2019)
Chief Nurse Officer, hoogste onafhankelijk adviseur
aangaande verpleegkundige zaken Minister VWS
(tot 1 december 2019)

De heer Drs. P. Littooi (1958) vanaf 1 juli 2019
Lid Raad van Bestuur/CFO a.i. bij Lentis in Zuidlaren
(hoofdtaak)
Voorzitter Raad van Toezicht van Hof en Hiem in
St Nicolaasga
Lid Raad van Toezicht van Merem, medische
revalidatie in Hilversum

Honorering Raad van Toezicht

De honorering voor de Raad van Toezicht is gebaseerd op de Wet normering topinkomens, klasseindeling IV en is in 2018 door de Raad van Toezicht vastgesteld. De honorering bedroeg in 2019, conform normbedragen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) voor ieder lid € 15.520 en voor de voorzitter € 23.280 exclusief BTW per jaar. Er zijn geen vergoedingen betaald voor reiskosten.

Onafhankelijkheid

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

Toekomst- paragraaf

Strategische opgave

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

Strategische agenda

Omring heeft haar strategie vastgelegd in de strategische agenda 2016-2020. Vanaf eind 2019 richten we een herijking van de Omring-strategie in, die moet leiden naar een geactualiseerde dynamische meerjarenstrategie vanaf 2021. De Raad van Bestuur ziet 2020 daarbij als een scharnierjaar. Voor een deel bouwen we voort op de uitgezette koers en tegelijkertijd bereiden we ons voor op de jaren daarna. Onze strategie van de afgelopen jaren heeft onze positie in de keten versterkt en bewezen dat Omring een sleutelrol kan en wil vervullen in de transitie naar een nieuw zorglandschap. Daarbij hebben doelen en resultaten toegevoegde waarde opgeleverd voor onze cliënten en professionals. Ook is onze organisatie steeds meer toekomstgericht met een persoonsingericht dienstenpakket en een sterker ontwikkelvermogen. De komende jaren moeten we verder investeren in het bestendigen van onze verbindende positie in de keten in samenwerking met de belangrijkste stakeholders, zoals ketenpartners en financiers. We stellen vast welke zorgconcepten en organisatie modellen daar

het best bij passen. Belangrijk perspectief daarbij is dat Omring als organisatie waarde toevoegt voor cliënten en professionals met een organiserend en innovatief vermogen dat hierbij past. Anticiperen op toenemende eigen regie bij burgers, verdere digitalisering en arbeidsmarkt vraagstukken zijn hierbij kritische succesfactoren. Als organisatie zullen we in spreekwoordelijke zin onze muren moeten afbreken en meer interne samenhang moeten organiseren. Dit doen we enerzijds om cliënten zo optimaal mogelijk te ondersteunen en anderzijds om onze professionals zo te faciliteren dat we vooral waarde toevoegen aan hun werk en daarbij onze bedrijfsvoering rendabel houden.

De agenda voor de toekomst draait om drie belangrijke thema's: duurzaam werkgeverschap, zorg voorkomen en verplaatsen en excellent organiseren.

1. *Duurzaam werkgeverschap*: de toenemende urgentie met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen niet de zorgvraag bijhouden en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze goede zorg;
2. *Zorg voorkomen en verplaatsen*: een belangrijk streven is dat mensen, ook al zijn ze kwetsbaar, zo lang mogelijk gezond en zelfstandig kunnen blijven. De ambitie is verder te bouwen aan het voorkomen en verplaatsen van de zorgvraag door preventie en door slimmere (keten)oplossingen te bedenken en in te voeren. Een voorbeeld hiervan is het realiseren van ziekenhuisverplaatste zorg (juiste zorg op de juiste plek). Dat vraagt dat we nog vindingrijker en meer ingericht op samenwerking moeten zijn;

3. *Excellent organiseren*: in de eerste plaats ontwikkelen we een gedegen visie en strategie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie en brengen deze tot uitvoering. Hiermee dragen we bij aan het ontzorgen en efficiënt faciliteren van zorgmedewerkers, het versterken van eigen regie bij cliënten en substitutie van zorg. Daarnaast zetten we in op het verder ontwikkelen van visiegestuurd en impactvol leiderschap. Ook richten we ons op het vergroten van onze executiekracht passend bij de maatschappelijke opgave om bij te dragen aan toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare gezondheidszorg.

Het begrote resultaat voor 2020 is € 2,2 miljoen geconsolideerd en de verwachte omzet groeit naar € 199 miljoen. De inzet van direct zorgpersoneel breiden we sterk uit door het verkrijgen van de kwaliteitsmiddelen verpleeghuiszorg. We hebben nog meer aandacht voor arbeidsmarktbeleid, strategische personeelsplanning, vitaliteit, onboarding.

De voorziene investeringen voor 2020 – ICT en digitalisering, vastgoed, onderhoud, inventaris, enzovoorts – bedragen € 8 miljoen. De uitkomsten van het in 2018 uitgevoerde bestuursonderzoek Wet langdurige zorg van de Nederlandse Zorgautoriteit heeft geleid tot aanpassing van tarieven. Op basis van dit onderzoek zijn de tarieven voor ZZP (zorgzwaartepakket)-4 fors verlaagd en die voor hogere ZZP's licht worden verhoogd. Per saldo komen bij Omring iets meer middelen ter beschikking. Voor de toekomstige financiering van de verpleeghuiszorg verwijzen we naar de paragraaf Omzet- en tariefdruk.

Ook na 2019 worden er in toenemende mate extra middelen voor de verpleeghuiszorg beschikbaar gesteld, mits we personeel kunnen vinden om het daadwerkelijk te besteden. De vergoedingsregeling voor zorginfrastructuur (onder andere van belang voor zorg op afstand en dekking van

vastgoedkosten voor wijksteunpunten) is vanaf 2018 ingrijpend gewijzigd. De regeling is gedecentraliseerd naar de gemeenten en qua bedrag sterk verlaagd. We hebben in 2019 zeer beperkt vergoeding gekregen van diverse gemeenten op basis van de nieuwe regeling. De bekostiging van bestaande wijksteunpunten wordt hierdoor geblokkeerd. Met het rapport van de commissie Bos over de toekomst van de langdurige zorg zal het licht meer komen te staan op de ontwikkeling van woonvormen tussen thuis en het verpleeghuis in, op digitalisering en op samenwerking. Voor 2020 zijn subsidieregelingen als SET (Stimuleringsregeling E-health Thuis) en Insight, die toegespitst zijn op het (verder) ontwikkelen en innoveren van e-health en informatie-uitwisseling tussen zorgaanbieders, zeer relevant. Deze regelingen zijn in 2019 gestart.

Impactanalyse coronacrisis

Sinds begin 2020 is Europa getroffen door de coronacrisis. Vooral ouderen en mensen met co-morbiditeit zijn extra kwetsbaar en (kunnen) overlijden aan dit virus. Deze crisis is sinds eind februari, begin maart jongstleden in ons land verhevigd en sinds half maart in een zeer sterke versnelling geraakt. De gezondheidsmaatregelen die de regering hiervoor trof, volgden (en volgen) elkaar in hoog tempo op. Geen tot zo min mogelijk fysiek contact en op afstand, verplicht thuiswerken voor wie dat kan, scholen gesloten, geen bijeenkomsten van groepen mensen (groter dan 2) meer, geen bezoek meer in verpleeghuizen, enzovoorts. De economische impact van de maatregelen is enorm. Inmiddels voelen alle sectoren teruggang. In veel branches is de omzet terugggevallen tot nihil. Het raakt ook de zorgsector bijzonder hard. Enerzijds doordat extra inspanningen nodig zijn en daarvoor kosten moeten worden gemaakt (bijvoorbeeld voor beschermingsmaatregelen). Anderzijds doordat zorg- en dienstverleningsactiviteiten zijn

stilgelegd, leidend tot verlies van omzet en uitval van werkgelegenheid. Of omdat, in het verlengde hiervan, we zorgactiviteiten beperkter kunnen uitvoeren. Zoals bijvoorbeeld in de thuiszorg, waar we enerzijds het aantal contactmomenten verkleinen om de risico's van contact te verlagen en de capaciteit optimaal te benutten en waar anderzijds de benodigde beschermingsvereisten de zorg meer tijd kost. We verwachten dat de instroom van cliënten in ieder geval tijdelijk zal stagneren, wat leidt tot lagere omzetten. Ook zullen de (personele) kosten toenemen.

Omring heeft een impactanalyse gemaakt met verschillende scenario's, variërend qua mate van impact van de crisis en qua verwachte duur (eind juni of tot einde 2020). Hieruit komt naar voren dat de omzet, gegeven de aannames, terugloopt in 2020, terwijl we de kosten naar verwachting nauwelijks of met een veel lager percentage kunnen terugdringen. Tegelijkertijd verwachten we dat de financiers van de zorgverlening (zorgkantoor, zorgverzekeraars, gemeenten) ruimhartig zullen omgaan met de negatieve financiële gevolgen. We verwachten dat zij minimaal aansluiten bij landelijke regelingen, waarbij 90% van de omzetverlies gerelateerde personele kosten worden vergoed en de extra kosten vanwege corona ook. Dit zou betekenen dat in ieder geval 65% van het omzetverlies gecompenseerd wordt, bij vrijwel gelijk blijvende kosten. Voor alle vormen van omzet waarvan we duidelijk hebben of verwachten dat terugloop aan de orde is, zoeken we zo veel mogelijk naar alternatieve leveringswijzen (individuele begeleiding in plaats van groepsdagbesteding, teleconsulten paramedie, enzovoorts). Hiermee is in de impactanalyse voor zover mogelijk rekening gehouden, maar dit is beperkt.

Maatregelen

We treffen maatregelen om de gevolgen in te perken. Deze maatregelen zijn:

- Voor de korte termijn: evalueren inzet medewerkers waarvan de werkzaamheden per heden zijn opgeschort en mogelijk alternatieve inzet ten behoeve van de coronacrisis;
- Evalueren doorgang van projecten en inhuur van externen;
- Omzet zoveel mogelijk overeind houden en personele inzet en kosten verlagen waar mogelijk in relatie tot de omzetontwikkeling.

Dit alles om het werkkapitaal te beschermen en de continuïteit van dienstverlening te waarborgen. Tegelijkertijd verwachten we van financiers, c.q. de overheid als vangnet daarachter, passende regelgeving. Zorgkantoren van Zorgverzekeraars Nederland, zorgverzekeraars en VNG/gemeenten hebben aangegeven hierin bij te willen dragen. Of en in welke mate zij dit werkelijk waarmaken, is onbekend en daarom een risico.

Voor de langere termijn onderzoeken we wat passende maatregelen en beleid zijn om na de coronacrisis niet met een tweede post-coronacrisis geconfronteerd te worden, althans deze zo veel mogelijk te voorkomen.

Er kunnen zeker ook (structurele) gevolgen zijn voor 2021 en later. Tevens kunnen er tweede en derde orde-effecten optreden, bijvoorbeeld toekomstige bezuinigingen.

Liquiditeit

Omring beschikt over relatief ruime liquide middelen (circa € 40 miljoen) en een robuuste eigen vermogenspositie. We verwachten dat dit voldoende is om de verwachte problemen op te kunnen vangen. De grootste financier, VGZ ZK, heeft via Zorgverzekeraars Nederland overigens aangegeven voorlopig de bevoorschotting op peil te houden.

Conclusie coronacrisis

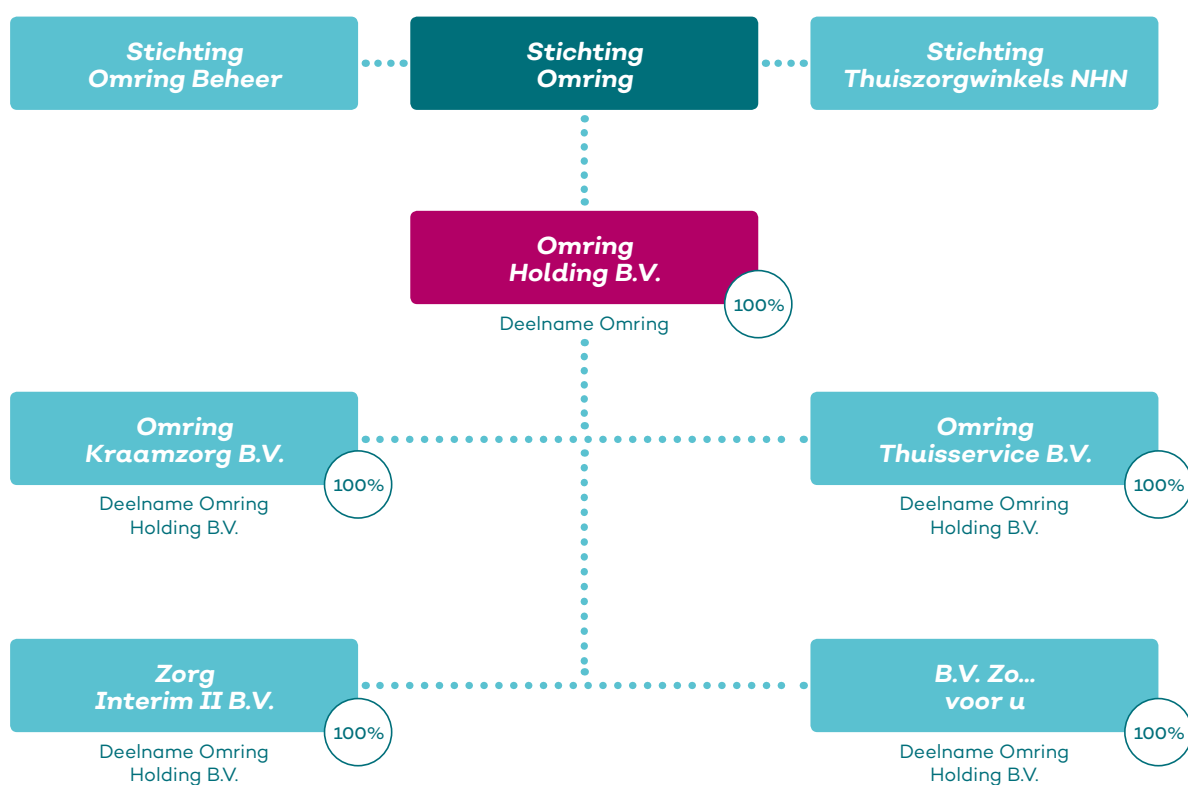
Omring verwacht, op basis van de op dit moment beschikbare informatie, waarin ook weer sprake

is van stappen richting normalisatie, een negatief resultaat te realiseren over 2020. De organisatie wordt stevig geraakt en zal gepaste maatregelen nemen. Maar ook in het meest negatieve scenario voorzien we geen continuïteitsprobleem. We hebben voldoende werkkapitaal, waaronder liquide middelen, beschikbaar.

Bijlagen

Juridische structuur

Omring is juridisch vormgegeven als stichting. De juridische structuur van Omring (inclusief de verbonden organisaties) per 31-12-2019 ziet er als volgt uit:

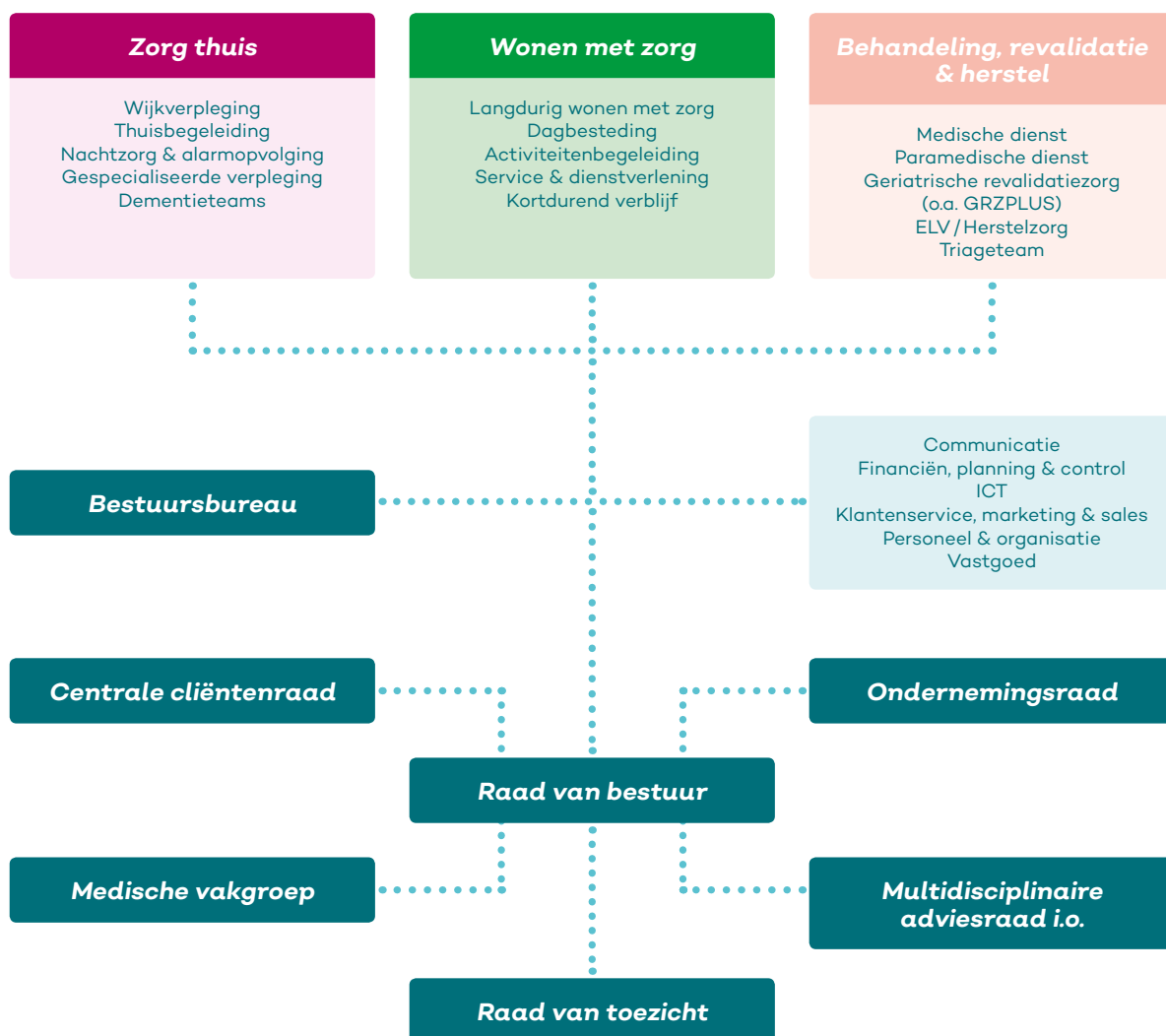


NB

De activiteiten van Omring Kraamzorg B.V. zijn per 1-1-2016 verkocht aan Stichting De Waarden.

Organisatie structuur

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



Toelatingen

Stichting Omring beschikt over een Wlz-toelating voor alle functies. Daarnaast is Omring gecontracteerd door zorgverzekeraars voor het leveren van wijkverpleging, geriatrische revalidatiezorg, medisch specialistische verpleging thuis, eerstelijnsbehandeling en eerstelijnsverblijf. Binnen de Wmo is Omring door gemeenten in het werkgebied gecontracteerd voor de functies begeleiding, beschermd wonen en in beperkte mate voor andere vormen van dienstverlening in het sociaal domein. 11

Locatie verslagen

Almere, Opperdoes

Omschrijving van de locatie

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

Aantal bewoners

27 appartementen en 2 tweepersoonsappartementen

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Het kwaliteitsbudget is gebruikt voor de inzet van een kwaliteitsverpleegkundige, extra woonassistenten en een activiteitenbegeleider.

Speerpunten voor 2019

Familieparticipatie

Het ECO-gram wordt standaard bij de intake van een nieuwe bewoner ingevuld en bijgehouden. Via familiedagen en bijeenkomsten wordt de familie betrokken bij de zorg aan de bewoners.

Medicatieveiligheid

Aan de medicatie veiligheid is het afgelopen jaar verder gewerkt. De uitkomsten van de medicatie-audit en de analyse van de mic-meldingen hebben geleid tot verbeteringen in het medicatiebeleid. Daarbij zijn ook de huisartsen en apothekers betrokken.

Onverwacht succes

Hoewel de arbeidsmarkt zeer gespannen blijft, is het gelukt om het (zorg)team Almere op formatie en

gemotiveerd te houden. De interne ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat de samenwerking intern en extern is verbeterd.

Buitenveld, Julianadorp

Omschrijving van de locatie

Buitenveld is een kleinschalige woonvoorziening in Julianadorp voor mensen met een intensieve zorgvraag. Daarnaast verhuurt de Woningbouwvereniging 100 appartementen waarin mensen zelfstandig wonen. Een overdekt winkelcentrum en een gezellig dorpsplein bevinden zich vlakbij. De bewoners op de begane grond hebben de beschikking over een- of twee persoonskamers. In de fraai aangelegde tuin bevindt zich een compleet ingerichte beweegtuint. Buitenveld is een prettige woon- en werkplek, waar ook veel vrijwilligers dagelijks actief zijn. Er is een gezellig restaurant, een ruim gesorteerde winkel en een kapper. Daarnaast is er een groot aanbod aan activiteiten waar ook omwonenden gebruik van kunnen maken. Er wordt nauw samengewerkt met het behandelcentrum en de thuiszorg van Omring die beiden binnen het pand gehuisvest zijn. Inmiddels (mei 2020) is er in Julianadorp een nieuwe locatie geopend: De Brink. Het aantal cliënten in Buitenveld is van 60 naar 42 cliënten gegaan. Mede hierdoor heeft iedereen nu de beschikking over een 1 persoonskamer.

Aantal bewoners

60 (in 2019), 42 (vanaf mei 2020)

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

We hebben daar gebruik van gemaakt door woonassistenten aan te nemen en medewerkers op te leiden van niveau 3 naar niveau 4.

Speerpunten voor 2019

Medicatieveiligheid

De ervaringen binnen Buitenveld hebben ervoor gezorgd dat Medimo buiten Citrix om loopt, waardoor medewerkers geen last meer hebben gehad van inlogproblemen. De opiatenkuis en koelkast staat nu op elke woongroep. Medewerkers kunnen de medicatie hierdoor direct pakken waardoor er minder 'vergeten medicatie' incidenten voorkomen.

Vrijheid in veiligheid

Medewerkers zijn er zich bewust van geworden dat de Wet Zorg en Dwang per 1 januari 2019 in is gegaan. Hierdoor is het ook duidelijk geworden dat een onvrijwillige maatregel ook van toepassing kan zijn op de somatische cliënten. Door een workshop op locatie, gegeven door de BOPZ-commissie is er ook meer bewustzijn gekomen. De locatiemanager en SO zelf participeren actief door deelname in het lerend netwerk WzD. Dit maakt ook dat medewerkers hier actiever mee bezig zijn.

Nieuwbouw

De nieuwbouw van locatie 'De Brink' was in 2019 een belangrijk speerpunt. In een speciaal opgericht team zijn de voorbereidingen getroffen. Medewerkers en bewoners hebben actief geparticipeerd in werkgroepen, waar onder ander gesproken is over de inrichting van domotica en het interieur. Iedere medewerker heeft na een individueel gesprek de keuze gekregen om op Buitenveld of op de Brink te gaan werken. Dit heeft geresulteerd in een mooie verdeling van de teams en iedereen is gelukkig met de keuze waar ze gaan werken. Ook iedere bewoner heeft de keuze gehad en gelukkig konden alle keuzes gehonoreerd worden.

Onverwacht succes

Door de nieuwbouw van De Brink is er veel media-aandacht geweest. Hierdoor is Omring positief op de kaart gezet.

De Berkenhof, Berkhout

Omschrijving van de locatie

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

Aantal bewoners

32 bewoners in VPT/thuiszorg

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Uitbreiding van de inzet van woonassistenten zodat er in de ochtend en avonden meer aandacht gegeven kan worden aan zinvolle dagbesteding. Vanwege de toename van complexiteit van zorg is een 2e vaste nachtdienst aangesteld. Verder is geïnvesteerd in het verhogen van niveaus door het aanbieden van opleidingen als kleinschalig wonen, opleiding GVP, IG-opleiding. Daarnaast zijn extra verzorgenden IG aangenomen ter versterking van het team.

Speerpunten voor 2019

Palliatieve zorg

In 2019 is gestart met een pilot palliatieve zorg, onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige gespecialiseerd in palliatieve zorg is samenwerking met de stuur/werkgroep Programma palliatieve zorg van Omring. Aandacht is besteed aan symptoombestrijding, proactieve zorgplanning en nazorg.

Persoonsgerichte zorg

Door het versterken van de positie van de contactverzorgenden is er meer aandacht voor persoonsgerichte zorg, dit in samenwerking met familie. Het clientprofiel wordt door de contactverzorgenden bijgehouden en bijzonderheden gedeeld in het team. Op het gebied van welzijn wordt meer samenwerking gezocht met de dagbestedingscoach en woonassistenten.

Mondzorg

Kennis en kunde is vergroot en een aandachtsvelder voor mondzorg is aangesteld. Mondzorg maakt standaard onderdeel uit van het clientplan.

Onverwacht succes

Door de pilot palliatieve zorg wordt proactieve zorgplanning structureel toegepast door de zorgmedewerkers.

De Hoge Hop, Hoorn

Omschrijving van de locatie

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

ouderenzorg. Ook heeft deze locatie een Grand Café, een eigen zwembad en een prachtige tuin.

Aantal bewoners

75

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Naast de woonassistenten die in 2018 zijn gestart, zijn er in 2019 opnieuw enkele woonassistenten bijgekomen zodat we nu voor elke afdeling (met ieder 3 woongroepen) ongeveer 50 uur per week inzetten. Op deze manier kan er extra aandacht voor de bewoner (individueel of in groepsverband) gegeven worden. Daarnaast wordt voor 2 uur per week een muziektherapeute vanuit de W&T-middelen ingezet voor de activiteit Bio Danza, waarbij in contact met de bewoner, muziek, dans en beweging centraal staat.

Speerpunten voor 2019

Wet Zorg en Dwang

Er heeft een scholing plaatsgevonden waarin alle medewerkers op de hoogte zijn gesteld van de inhoud van de wet voor zover toen bekend. Ze zijn in de gelegenheid geweest om vragen te stellen, voorbeelden uit de praktijk te benoemen zodat duidelijk werd hoe dit voorbeeld er met de nieuwe wet uit zou zien. Daarnaast worden de aandachtsvelders nog weer extra geschoold, begin 2020.

Onbegrepen gedrag

Het gedragsspreekuur is in samenwerking met de psycholoog opgezet en gestart. Daarnaast is er bewuster nagedacht hoe het MET (Mobiel Expertise Team) ingezet kan worden bij sommige cliënten. Verder heeft er in het najaar een screening plaatsgevonden in het kader van Zorgpad Onbegrepen gedrag. In de Hoge Hop start begin van 2020 deze scholing die Omringbreed wordt aangeboden.

Mondzorg

Dit onderdeel heeft aandacht gekregen in de scholingscarrousel; enkele aandachtsvelders hebben al hun collega's geschoold

Onverwacht succes

Binnen de Hoge Hop hebben we laten zien dat we ook buiten de reguliere regeltjes kunnen denken en handelen: we hebben de ernstig zieke partner van een bewoner van ons, de gelegenheid gegeven om in de Hoge Hop te sterven, in het bijzijn van zijn vrouw. Dit is door de familie zeer gewaardeerd. De scores op Zorgkaart NL waren zonder uitzondering goed, met een gemiddelde van 94.

De Kade, Hoorn

Omschrijving van de locatie

Als iemand (beginnende) dementie heeft en graag met andere mensen wil wonen, dan kan De Kade een geschikte woonvorm zijn. De Kade heeft twee kleine woongroepen, met elk vijf bewoners. Het is een fijne plek om te wonen, samen met andere bewoners koffie te drinken, te eten en activiteiten te ondernemen. Daarnaast wordt met de individuele bewoner 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.

Aantal bewoners

10

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Extra middelen zijn met name ingezet door een woonassistent voor 15 uur in te zetten. Daarnaast is er volop gebruik gemaakt van scholing door medewerkers om kennis op te vijzelen.

Speerpunten voor 2019

Onbegrepen gedrag

Hiervoor is in 2019 gestart met een structureel overleg tussen de huisarts, Geriant en medewerker van De Kade. Situaties worden nu meer multidisciplinair besproken.

Mondzorg

Aandachtsvelder mondzorg van De Kade heeft eind 2018 een cursus van 3 dagdelen gevolgd. Vervolgens zijn alle collega's in 2020 tijdens de scholingscarrousel verder geschoold door de aandachtsvelder.

Medicatieveiligheid

Het aantal medicatiefouten liep niet terug. De kwaliteitsverpleegkundige heeft hier een analyse op gemaakt en de uitkomsten daarvan zijn in een woonteamoverleg besproken met het doel de medewerkers meer bewust te maken van de uitvoering van deze taak.

De Oever, Spierdijk

Omschrijving van de locatie

In het mooie West-Friesland bevindt zich in een landelijk dorpje Spierdijk, woonzorglocatie De Oever. Spierdijk is een klein dorp met een markt, bowlingcentrum, restaurant en een actief wijksteunpunt. De Oever beschikt over drie woongroepen voor mensen met een vorm van dementie. Elke woongroep beschikt over een gemeenschappelijke huiskamer met keuken. Een woongroep bestaat uit maximaal 6 bewoners en er wordt samen geleefd, gekookt en de huishoudelijke activiteiten worden gezamenlijk uitgevoerd. De medewerkers zijn onderdeel van het huishouden. Zij sluiten zoveel mogelijk aan bij uw leefstijl/voorkeuren en bieden een passend activiteitenprogramma aan.

Aantal bewoners

De Oever is een locatie voor kleinschalige dementiezorg. Binnen de woongroep De Oever bieden we 24-uurs zorg aan 17 bewoners. De zorg wordt geboden vanuit de WLZ en bewoners verblijven hier met een ZZP5 of hoger. Ook is er zorgaanbod voor de bewoners van de 30 aanleunwoningen.

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Er is in 2019 is formatie uitgebreid wat betreft woonassistenten, dagbestedingscoach, EVV/ teamondersteuner. Daarnaast is ervoor gekozen om relatief meer uren van de kwaliteitsverpleegkundige voor De Oever in te zetten. Dit in verband met de overgang van VPT- zonder naar VPT-met behandeling.

Speerpunten voor 2019

Methodisch werken

Er is gewerkt aan de borging van het methodisch werken binnen de optimalisatie van de behandeling met de focus op het gedragssprekuren en de artsensite.

Onbegrepen gedrag

Het gedrag wordt met het toenemen van de zorgzwaarte steeds complexer. De medewerkers hebben ondersteuning gekregen door het inzetten van het gedragssprekuren. Hierbij zijn de specialist ouderengeneeskunde, de kwaliteitsverpleegkundige en een verpleegkundige gespecialiseerd in psychiatrie betrokken.

Hygiëne en infectiepreventie

Er is een project gestart met de aandacht functionaris waarbij alle ruimten zijn doorlopen om daar hygiënischer te kunnen werken. Daarnaast zijn er klinische lessen gegeven.

Onverwacht succes

De omschakeling van VPT-zonder naar VPT-met behandeling, waardoor S.O. en paramedische dienst kon ingezet worden.

De Schakel, Spanbroek

Omschrijving van de locatie

In het dorpscentrum van Spanbroek bevindt zich De Schakel, een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een vorm van dementie. Een gezellige, laagdrempelige woning bestaande uit 4 groepen voor 6 bewoners. Elke groep heeft zijn eigen huiskamer en keuken waar een gezamenlijk huishouden wordt gevoerd.

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

Er worden met hulp van vrijwilligers activiteiten georganiseerd, de grotere activiteiten vaak in samenwerking met de aanpalende dagbesteding waar mensen van buiten de woning komen. Kleinere activiteiten binnen de woning kunnen variëren van gezamenlijk koken of de was doen tot individuele activiteiten als boodschappen doen of muziek luisteren.

Aantal bewoners

24 bewoners

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Het kwaliteitsbudget is ingezet voor de implementatie van het zorgpad "onbegrepen gedrag". Medewerkers zijn geschoold en er is een andere structuur vormgegeven in het multidisciplinair samenwerken.

Speerpunten voor 2019

Methodisch werken

De focus heeft gelegen op het werken met het zorgplan, met speciale aandacht voor het cliëntprofiel. Medewerkers zijn ondersteund om de RAI in te vullen en vertalen naar het cliëntplan. Alle EVV'ers hebben een dossieraudit gedaan om te onderzoeken of alles is uitgevoerd zoals afgesproken. Er is ondersteuning geweest in het houden van zorgplanbesprekingen.

Resultaat:

- De EVV'ers kunnen zelfstandig de RAI invullen en interpreteren. Risico's van bewoners worden goed in kaart gebracht en verwerkt in zorgplan.
- Collega's voelen zich ondersteund in het houden van ZPB's. Kunnen hierbij open in gesprek gaan

- met bewoners en familie.
- Collega's kunnen het ik-profiel zelfstandig invullen
- Het team begrijpt dat de levensloop van een bewoner met alle grote en kleine details belangrijk is om persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen. De medewerkers kennen de bewoner goed en de bewoner krijgt hierdoor passende en persoonsgerichte zorg.

Dagbesteding

Gedurende het jaar is er een afwisselend activiteitenprogramma geweest. Grote en kleine activiteiten, met en zonder familie. Ook met behulp van betrokken vrijwilligers worden er mooie activiteiten vormgegeven, fietsen in de buitenlucht maar ook één op één aandacht tijdens huiselijke activiteiten. Ook worden activiteiten vormgegeven in de dagelijkse werkzaamheden, eten buiten de woonkamer in een sfeervolle ruimte maakt eten toch specialer.

Medicatie veiligheid:

De kennis over medicatie en de verschillende protocollen is vergroot. Samen met de SO wordt gesproken over wanneer welke keuzes gemaakt worden en waarom. De aandacht functionarissen zijn regelmatig bij elkaar gekomen. Samen met de kwaliteitsverpleegkundige hebben zij een laagdrempelige manier gevonden om collega's te ondersteunen als er een handeling voorkomt die zij een langere periode niet hebben uitgevoerd. MIC-meldingen zijn regelmatig met het team besproken. Verbeteracties die hieruit voortgekomen zijn ingevoerd.

Resultaat:

- Kennis is vergroot van de collega's, hierbij zijn de processen ook duidelijker.
- Medewerkers blijven bekwaam.
- De collega's denken mee om de MIC-meldingen te verminderen en welke verbeteracties we kunnen uitvoeren.
- Dit leidt uiteindelijk tot minder medicatie fouten

Onverwacht succes

De Schakel heeft als eerste locatie meegedaan aan het implementeren van het zorgpad onbegrepen gedrag. Dit heeft geleid tot een verhoging van het kennisniveau van het hele team. Met name het signaleren van onbegrepen gedrag: snappen we waarom iemand doet wat hij doet en we kunnen hier onze begeleiding op aanpassen. Hierdoor zijn we ook meer multidisciplinair gaan werken om uiteindelijk te kijken wat er passend is per bewoner. Alles bij elkaar zijn we met zijn allen in staat om eerder te onderkennen dat wij gedrag dat iemand laat zien niet goed begrijpen en het

onderzoek te starten naar wat erachter zit en hoe wij kunnen handelen om iemand veiligheid en geborgenheid te bieden.

De Watermolen, Abbekerk

Omschrijving van de locatie

Rust en ruimte om u heen, Woonlocatie De Watermolen bevindt zich in het landelijk gelegen dorpje Abbekerk in West-Friesland. Abbekerk is een klein dorp (ongeveer 2500 inwoners) en ligt in de buurt van Medemblik. Er zijn diverse winkels en het is via de A7 makkelijk bereikbaar. U voelt zich vast 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 ondersteunt door multidisciplinair behandelteam en aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24 uur per dag zorg in de nabijheid.

Aantal bewoners

27

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

In 2019 is er een uitbreiding in inzet van woonassistenten van 2 naar 6 voor aandacht en toezicht in de huiskamers. Er zijn meer woonassistentes aangenomen dan begroot.

- 2 BBL-leerlingen VIG niv 3
- 1 Vig volgt MHBO-opleiding (management), en heeft tijdelijke functie van teamcoach
- 1 woonassistent heeft zich zo goed ontwikkelt dat zij september 2019 start met opleiding VIG.
- 1 woonassistent heeft assessment behaald voor start VIG 2020
- 3 VIG-medewerkers volgen GVP-opleiding

Speerpunten voor 2019

Wet Zorg en Dwang

De SO bespreekt maandelijks met de evv-ers de ingezette middelen en maatregelen en evalueert deze. Voortgang wordt goed beschreven in zorgplan en medewerkers rapporteren hier gericht op (methodisch werken)

Privacywetgeving

De aandacht functionaris AVG pakt haar rol goed op en maakt medewerkers bewust van de regels met betrekking tot privacy persoonsgegevens. Steekproefsgewijs wordt een extra controle ronde gelopen door aandachtfunctionaris en kijkt of afspraken goed worden nageleefd. Verbeteracties worden besproken in het werkoverleg.

Samenwerking met behandel dienst

1 x per maand overleg met SO, teamcoach, kwaliteitsverpleegkundige, psycholoog en locatiemanager.

Samenwerking en verbeterpunten worden besproken. Dit levert zichtbaar resultaten op tijdens artsensite, MDO en gedragspreekuur.

Tijdens werkoverleg worden de punten met het team besproken (methodisch werken).

De gespecialiseerd verpleegkundigen krijgen ruimte om zich verder te ontwikkelen en hun functie neer te zetten in de Watermolen (coaching de kwaliteitsverpleegkundige en teamcoach)

De Zeester, Den Helder

Omschrijving van de locatie

Woonzorglocatie 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.

Aantal bewoners

75

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

In De Zeester zijn op dit moment voor elke woning woonassistenten aangenomen, zij zorgen voor begeleiding en ondersteuning van de bewoners. Daarnaast zijn er nog enkele verzorgenden IG aangenomen.

Speerpunten voor 2019

Onbegrepen gedrag

In 2019 is het zorgpad onbegrepen gedrag in De Zeester gestart en hebben medewerkers met plezier en enthousiasme de trainingen gevolgd. Ook zijn er door de trainers observaties op de woningen gedaan en hebben medewerkers feedback gekregen op hun eigen gedrag. Ook is het besluit genomen om in De Zeester een woning specifiek in te richten voor cliënten met OBG, deze woning is

in 2020 van start gegaan. De werving en selectie heeft plaatsgevonden en is een mooi en sterk team samengesteld. Bewoners op deze woning hebben in principe een ZZP 7 en er is extra formatie beschikbaar om de bewoners te begeleiden.

Palliatieve zorg

In 2019 hebben we met de werkgroep palliatieve zorg weer een frisse start gemaakt. Van elke geschakelde woning is een medewerker deelnemer in deze groep. De werkgroep houdt de ontwikkelingen bij op dit gebied en heeft een palliatieve doos ontwikkeld die ingezet kan worden bij cliënten in de terminale fase. Ook is dit thema een keer behandeld in een scholingsdag, in 2020 zullen verder scholingen volgen.

Leefwerk gemeenschap

Aan dit punt hebben we niet actief gewerkt door de impact die de uitrol van OBG heeft gehad, Wel is duidelijk het beleid dat familie altijd van harte welkom is op de woning en uitgenodigd wordt vooral te blijven doen wat ze in de thuissituatie ook deden. Bij de warme zorg en de intakegesprekken wordt de inzet van het netwerk besproken en gestimuleerd.

Den Koogh, Den Helder

Omschrijving van de locatie

Den Koogh bevindt zich aan de rand van Den Helder. De plek waar de locatie zich bevindt is niet bruisend te noemen: het huis zelf wel. Den Koogh beschikt over een zeer levendige activiteiten afdeling en een daarbij perfect aansluitende cliëntenraad die gezamenlijk optrekken in het vormgeven van een zinvolle dag voor onze bewoners en met aandacht voor participatie. Door de veelheid aan activiteiten en deskundige en liefdevolle zorg en begeleiding creëren we een fijne omgeving voor onze bewoners en revalidanten. Met prachtige vrijwilligers en gedreven medewerkers kan eenieder zich warm thuis voelen.

Aantal bewoners

15 bewoners met dementie, 60 bewoners met een somatische zorgvraag (in de zomerperiode tijdelijk 50 door sluiting ELV-unit), 30 revalidanten.

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

In 2019 heeft Den Koogh zich gericht op extra ondersteuning in de huiskamers zodat bewoners minder eenzaamheid ervaren. Hiervoor zijn 17 woonassistenten aangenomen. Het resultaat hiervan is meer aandacht voor het welbevinden van de bewoners en meer sfeer in de huiskamers rondom de maaltijden, ook sociale activatie en in stand houden van communicatievaardigheden. Daarnaast is op

elke zorgafdeling een coördinerend verpleegkundige aangesteld om de zorgteams te ontlasten. Ook is de rol van deze coördinerend verpleegkundige het coachen op inhoud en kwaliteit van zorg. Ook coördineert en ondersteunt de coördinerend verpleegkundige de implementatie van projecten/zorgpaden. Doordat aan beide kanten taken zijn overgenomen, hebben de zorgmedewerkers meer tijd voor de zorgtaken.

Speerpunten voor 2019

Onbegrepen gedrag

Het zorgpad Onbegrepen Gedrag is geïmplementeerd, zowel op de PG-afdeling als op de somatische afdelingen. Hiervoor zijn de medewerkers geschoold en hebben training op the job ontvangen. Door de werkwijze van het zorgpad en de methodische bespreking van onbegrepen gedrag met de psycholoog, hebben de zorgmedewerkers meer handvatten om met onbegrepen gedrag om te gaan. Dit heeft een positief effect op de kwaliteit van zorg. De implementatie van Palliatieve Zorg en Wet Zorg en Dwang is nog niet afgerond en loopt door tot in 2020.

Familieparticipatie

De cliëntenraad organiseert in samenwerking met de zorgteams huiskamerbijeenkomsten voor bewoners en hun mantelzorgers. Dit levert belangrijke informatie op die wordt gedeeld met zorg en zorgmanagement, waardoor de zorgverlening verbetert.

Daarnaast zijn vrijwilligers en mantelzorgers actief betrokken bij activiteiten die op Den Koogh georganiseerd worden, zowel bij de dagelijkse activiteiten als bij grotere activiteiten zoals de avondvierdaagse. Het aaspreken van het fonds waardigheid en trots en de cliëntenraad laat ook zien dat dit speerpunt is behandeld, en nog steeds in de kijker staat.

Gezinspaviljoen, Bovenkarspel

Omschrijving van de locatie

Het Gezinspaviljoen ligt in Bovenkarspel in West-Friesland en maakt deel uit van de gemeente Stede Broec. Het station ligt op loopafstand van de locatie. Het Gezinspaviljoen is een sfeervolle locatie. Alle appartementen hebben een eigen badkamer en kijken uit op een terras en de vijver. Het Gezinspaviljoen heeft ook twee woongroepen voor mensen met dementie. Er is Dagbesteding/Verzorging waarbij ook mensen uit de buurt deel kunnen nemen. De sfeer is er gemoedelijk. Men kan gebruik maken van het gezellige restaurant en het

winkeltje. Verdere winkels, verenigingsgebouw en kerk zijn vlakbij.

Aantal bewoners

47

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Met de extra middelen zijn extra Woonassistenten ingezet voor meer aandacht, toezicht en activiteiten. Dit op de tijden waar de meeste behoefte ligt bij de bewoners. Dit wordt ook aangepast aan deze behoefte.

Er is weer een medewerkster de opleiding niveau 4 gaan volgen. Dit i.v.m. de toenemende zorgzwaarte. Er zijn 2 Helpende+ de verkorte opleiding VIG gaan volgen zodat niveau VIG uitgebreid kan worden. Dit om de kwaliteit van zorg te kunnen blijven waarborgen. Deze collega's hopen in 2020 klaar te zijn en hun aanvullende diploma in ontvangst te nemen.

Speerpunten voor 2019

Medicatieveiligheid

Er heeft een audit plaatsgevonden. Met de uitkomsten daarvan zijn de medewerkers op een positieve manier aan de slag gegaan en de issues zijn zoveel mogelijk opgepakt en opgelost.

Methodisch werken

Er heeft een audit op de dossiers plaatsgevonden en door de uitkomst daarvan is er een bijeenkomst geweest met een auditor om de verbeterpunten door te nemen. Ook gaat in 2020 een werkgroep starten, samen met Kwaliteitsverpleegkundige en medewerkers van een andere locatie, om elkaars dossiers te auditeren.

Melden en leren van incidenten

De MIC-meldingen worden geanalyseerd door aangewezen medewerkers en besproken tijdens het werkoverleg in het team. Op die manier zoeken we met elkaar naar mogelijkheden tot verbetering. Dit alles ten gunste voor veilige zorg aan de bewoners.

Gollards, Den Burg

Omschrijving van de locatie

Gollards is een grote woonzorglocatie met een breed zorgaanbod in het centrum van Den Burg op Texel. Er zijn 4 woongroepen voor mensen met dementie en er is een dagbehandeling voor mensen met dementie. Ook is het mogelijk kortdurend te verblijven in Gollards (ELV, logeerszorg, respijtzorg). In de locatie bevindt zich een restaurant waar ook bezoekers gebruik van maken.

Aantal bewoners

105

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

In Gollards zijn de diensten van de woonassistenten op de woongroepen verlengd. Hierbij ontstaat de rust en de ruimte om bijvoorbeeld na de maaltijd niet meteen weg te moeten, maar nog een spelletje met bewoners te kunnen doen en/of rustig 'na te tafelen' met elkaar. Dit heeft geleid tot meer rust op de woongroepen.

Op de etages in de Gollards zijn een aantal van de huidige VIG-diensten verlengd en is op piekmomenten ook een ondersteunende dienst toegevoegd van een Helpende Plus. Hiermee is de ervaren werkdruk voor de medewerkers verminderd en is er meer tijd en aandacht per bewoner. Ook is er een extra EVV'er aangesteld, zodat er meer tijd is voor betere regie op het proces van methodisch werken rondom de bewoner.

Ook zijn de extra middelen benut om aan het eind van de middag een woonassistent de broodmaaltijd voor bewoners in het Eethuys te laten begeleiden. Hieraan was behoefte bij bewoners die het niet gezellig vinden op dit tijdstip de maaltijd alleen op het eigen appartement te nuttigen. Deze mogelijkheid bleek een doorslaand succes en wordt erg gewaardeerd door bewoners.

Tot slot zijn de extra middelen benut voor de voortgang van de 'eigen' zorgopleiding op Texel in samenwerking met het ROC Kop van Noord-Holland. Hiervoor is extra leerling formatie gecreëerd en is er meer ruimte gekomen voor werkbegeleiding en 'coaching on the job'.

Speerpunten voor 2019

Methodisch werken

In de vorm van scholing, workshops en training-on-the-job door de kwaliteitsverpleegkundige is hier het jaar rond extra aandacht voor geweest. De invoering van de Rai heeft een extra boost gegeven aan dit thema.

Palliatieve zorg

Kennis en kunde is vergroot door een workshop. Ook is er onder leiding van een huisarts een palliatieve zorg overleg gestart. Hierin wordt casuïstiek besproken en geëvalueerd. De implementatie van het zorgpad palliatieve zorg heeft in 2019 helaas nog niet plaatsgevonden.

Onbegrepen gedrag

Er hebben diverse MDO's plaatsgevonden waarin dit thema een belangrijk onderwerp was. Waar nodig is contact gelegd met Geriant en/of het Omring MET team. De implementatie van het zorgpad onbegrepen gedrag is verplaatst naar 2020.

Onverwacht succes

De start van onze eigen Texelse zorgopleiding! Deze is gestart op 5 april 2019 met 15 kandidaten. Het betreft een gepersonaliseerde BBL-opleiding, van niveau 2 t/m 4. Er zijn jaarlijks meerdere instroommomenten.

De lessen vinden plaats op Texel en dit blijkt voor veel Texelaars net het duwtje in de rug te zijn geweest om zich aan te melden voor de opleiding. Het nieuwe van deze opleidingen is dat de lessen geclusterd zijn in één groep, maar dat eenieder op het eigen niveau het vak van Helpende +, Verzorgende IG of Verpleegkundige leert. Door samen te werken aan opdrachten wordt de theorie, op basis van verschillende thema's gezamenlijk uitgediept. Vervolgens wordt steeds met de theorie in de praktijk op het 'eigen' niveau van de beroepsuitoefening geoefend om de vaardigheden te leren. Een jobcoach vanuit Omring geeft hier ondersteuning bij in de praktijk.

De leerlingen werken mee zowel in de intra- als in de extramurale zorg op Texel en lopen op meerdere plekken stage, afhankelijk van hun opleidingsniveau.

Het Koggenlandhuis, Midwoud

Omschrijving van de locatie

Het Koggenlandhuis is een landelijk gelegen woonzorglocatie 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.

Aantal bewoners

20

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Woonassistenten zijn gestart. Er werken dagelijks 2 woonassistenten van 15.00 tot 20.00 uur, op vier woongroepen. Periodiek worden er overleggen en instructie gegeven aan deze groep ten behoeve van dagbesteding.

Samen met medewerkers is een planning en begroting gemaakt voor activiteiten en dagbesteding.

Speerpunten voor 2019

Mondzorg

E-learning mondzorg is gevolgd door medewerkers.

Ook is scholing verzorgd door Mondzorg plus. Zij zijn gespecialiseerd in geriatrische tandartszorg. De aandachtsfunctionaris mondzorg is nog niet benoemd, dit zal in 2020 wel het geval zijn.

Familieparticipatie

Er is een familieavond georganiseerd en van de bewoners is het netwerk in kaart gebracht en verwerkt in het ECD. Er zijn mailgroepen gemaakt om familie snel van informatie te voorzien

Hollewal, Den Burg

Omschrijving van de locatie

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

Aantal bewoners

44

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

In 2019 wilde 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 zijn daarom tijdens de middaguren van 13.30-19.30 uur extra woonassistenten ingezet. Op de somatische afdeling is de extra inzet verspreid over de dag rond de ochtend en middag. Hiervoor zijn woonassistenten, verzorgende IG en verpleegkundigen ingezet. Met de extra middelen is standaard ingevoerd 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. Daarnaast is drie uur per week een extra dagbestedingscoach ingezet voor een gezamenlijke activiteit met de bewoners.

De extra middelen hebben voorkomen dat het bestaande rooster moest worden aangepast vanwege teruglopende bezetting/ productie. Dit kwam ten goede aan het creëren van meer rust.

Speerpunten voor 2019

Jong dementerenden

Hollewal wil haar expertise vergroten op het terrein van de zorg voor jonge mensen met dementie. Hierin wordt samengewerkt met Geriant en de wijkverpleegkundigen. Dit onderwerp zal als doorlopend thema ook in 2020 op de agenda staan.

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.

De ontwikkeling van het zorgprogramma palliatieve zorg is nog volop gaande op Omring niveau. De implementatie en verwerking in de structuur heeft een doorloop in 2020.

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 avonduren meer momenten te creëren waarop bewoners, individueel en in groepsverband, activiteiten (groot en klein) bij kunnen wonen. Het thema Welzijn staat hoog op de agenda en het gesprek is gaande over een meer persoonsgebonden aanbod. Er zijn diverse meer vernieuwende workshops aangeboden en met waardering ontvangen.

Onverwacht succes

Het is gelukt om een bewoonster van de gesloten pg-afdeling terug te plaatsen naar de open afdeling somatiek alwaar zij samen kon gaan wonen met haar daar geplaatste echtgenoot. Hiervoor is de grootste kamer vrijgemaakt met in de gang een klein zitje. De twee bedden zijn via een koppelstuk verbonden voor de zielsgelukkige echtelieden.

Lindendael, Hoorn

Omschrijving van de locatie

Lindendael bevindt zich op een prachtige locatie in het centrum van Hoorn en naast het station. Lindendael beschikt over een bruisend hart met het sfeervolle Franse Plein met supermarkt, kapper, kledingboetiek en restaurant Het Eethuys. Door de veelheid aan activiteiten en deskundige en liefdevolle zorg en begeleiding creëren we een fijne omgeving voor onze bewoners en revalidanten. Lindendael is gespecialiseerd in hoog complexe zorg voor mensen met een lichamelijke zorgvraag, mensen met dementie die graag in een woongroep wonen, mensen die willen revalideren en mensen die tijdelijke zorg of zorg in de laatste fase van hun leven nodig hebben. Lindendael heeft een dagbehandeling voor bezoekers met somatische problematiek

Aantal bewoners

53 bewoners somatische verblijfszorg
116 bewoners met dementie
30 cliënten geriatrische revalidatie

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Het aantal woonassistenten is fors uitgebreid om meer inhoud te geven aan een plezierige daginvulling van onze bewoners. Tegelijkertijd zijn de zorgmedewerkers daardoor ontlast, waardoor zij hun aandacht nog meer kunnen richten op het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarnaast is de instroom van het aantal leerling verzorgende IG en leerling-verpleegkundigen verdubbeld.

Speerpunten voor 2019

Palliatieve zorg

Goed opgeleide mensen en goede samenwerking tussen zorgmedewerkers en behandelaars zijn van groot belang bij het verlenen van palliatieve zorg. De kennis en kunde van de medewerkers is verhoogd d.m.v. scholing en workshops. Om kennis van buiten naar binnen te brengen heeft één van de medewerkers een externe stage van 3 maanden gedaan in het Hospice. De samenwerking tussen zorgmedewerker en arts is door het verbeteren van de artsensite geïntensiveerd.

De bewoner centraal

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 tegemoetkomt. Speciale aandacht is hierbij uitgegaan naar de jongere bewoners. Dagbestedingsspecialisten hebben in de teams begeleiding en coaching gegeven aan zorgmedewerkers en woonassistenten. De woonassistenten groeien daardoor in hun rol om de bewoner 'een leuke dag' te bieden.

De professional centraal

De tevredenheid van de medewerkers speelt een belangrijke rol in Lindendael. Een tevreden medewerker zorgt voor een tevreden bewoner. Vindingrijke ideeën van medewerkers om de kwaliteit van zorg te verbeteren zijn actief opgehaald en uitgevoerd. Samenwerking tussen verschillende disciplines en regie pakken zijn belangrijke onderwerpen hierin. Voorbeelden van uitgevoerde ideeën zijn: de aanschaf van een koppelbed, waardoor een tweepersoonsbed ontstaat voor de bewoner en diens partner, het herinrichten van de Koepoortzaal voor feesten en optredens en het inrichten van een rustgevende Boeddha-tuin,

Onverwacht succes

In het Eethuys werden volgens planning een nieuwe vloer en plafond aangebracht. Met behulp van een creatieve styliste en de aanschaf van een nieuwe "plantentafel" kreeg het restaurant een totaal nieuwe uitstraling. Door de vindingrijkheid van een technisch medewerker werden de oude

tafels omgebouwd tot nieuwe, waardoor met weinig financiële middelen alles er weer als nieuw uitziet. De bewoners zijn vol lof over de veranderingen in hun restaurant.

Martinus, Medemblik

Omschrijving van de locatie

Martinus is een nieuwe woonzorglocatie in Medemblik (geopend mei 2019). Het betreft beschermd wonen "zoals thuis", waarbij er voor 5 woongroepen van elk 8 bewoners een gemeenschappelijke huiskamer en buurtkeuken beschikbaar is.

Aantal bewoners

Medio 2019, 28 bewoners.

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Inzet kwaliteitsverpleegkundige 12 uur per week. Extra FTE-verpleegkundigen t.b.v. invulling standaarden Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Extra formatie woonassistenten t.b.v. de opstart van de locatie en het werken in woongroepen.

Speerpunten voor 2019

Optimale behandeling

Begeleiding van een goede implementatie van de samenwerking en afstemming met de behandelaren. Pilot "Huisarts als SO", waarbij gedurende een jaar wordt onderzocht of de huisarts kan participeren in de zorg aan kwetsbare ouderen in een verpleeghuissetting, onder supervisie van de SO van Omring.

Domotica

Implementatie op de nieuwbouwlocatie van toegepaste domotica, waarbij met behulp van het basissysteem (Ascom), door middel van individueel toegepaste sensortechniek zorg op maat en meer veiligheid geboden kan worden. Deze sensoren zijn behulpzaam bij o.a. locatiebepaling (dwaaldetectie), bewegings- en gedragsanalyse, valdetectie. De uitkomsten van de data-analyse kunnen aanleiding zijn tot preventieve maatregelen.

Opnameprocedure

Ontwikkelen Opnameprocedure: maatwerk zorg-intake en optimale informatieverstrekking over zorg- en dienstverlening aan nieuwe bewoners en familie. Ook is de checklist 'Opnameprocedure' een instrument om het opnameproces compleet en overdraagbaar te maken.

Onverwacht succes

Na het evalueren van het werken en wonen in een verpleeghuissetting duidelijkheid creëren bij

medewerkers over hun specifieke rol en taken daarin. Dit vraagt een gewijzigde professionele inzet, met andere afstemmingsvraagstukken onderling (tussen zorg en dienstverlening) dan voorheen, waardoor deze diensten beter op elkaar aansluiten. Uitgangspunt daarbij blijft de zorgvraag van de bewoner en de bijdragen die elke medewerker kan leveren in het welzijn van de bewoner. Inmiddels is een gezamenlijk gedragen visie-document t.b.v. de functie Woonassistent ontwikkeld en opgesteld.

Nicolaas, Lutjebroek

Omschrijving van de locatie

Nicolaas ligt in het hart van het rustige West-Friese dorpje Lutjebroek, naast park De Woid en op een steenworp afstand van 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.

Aantal bewoners

123

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

De inzet van het kwaliteitsbudget is in 2019 vooral besteed aan het vergroten van de aandacht en aanwezigheid van medewerkers voor bewoners. In de praktijk betekent dit dat er vooral Woonassistenten toegevoegd zijn aan de teams.

Daarnaast is gewerkt aan verhoging van de deskundigheid in de teams door het opleiden en aantrekken van verpleegkundigen.

Speerpunten voor 2019

Methodisch werken

- Alle medewerkers hebben workshops triage en rapporteren gevolgd tijdens de kwaliteitsdag
- EVV-en zijn individueel begeleid door Kwaliteitsverpleegkundigen
- Dit heeft geleid tot positieve resultaten van de dossier audits.

Melden en leren van incidenten

- Incidenten worden elke 6 weken in teams besproken
- Best practices worden elk kwartaal gedeeld met de organisatie

- Er is een vakgroep overleg van aandachtfunctionarissen gestart

Vrijheid en veiligheid

1. Alle medewerkers hebben een workshop vrijheid en veiligheid gevolgd tijdens de kwaliteitsdag
2. Nicolaas neemt deel aan de Challenge 'verpleeghuizen van de toekomst' waarin we technologie willen inzetten voor het vergroten van vrijheid van bewoners.

Onverwachte successen

3. Er is veel tijd en energie gestoken in kwaliteit en beleving van de maaltijd. Mondelinge reacties zijn positief
4. Er is gestart met 'vakgroepen' waarbij aandachtfunctionarissen van verschillende afdelingen bij elkaar komen om van elkaar te leren, casuïstiek te bespreken en deskundigheid te bevorderen. Dit is gestart met de aandachtsgebieden, medicatieveiligheid, palliatieve zorg, diabetes, MIC en mondzorg

Overvest, Enkhuizen

Omschrijving van de locatie

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

Aantal bewoners

136 bewoners

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Het kwaliteitsbudget is met name gebruikt voor inzet van woonassistenten op de huiskamers om het toezicht op de huiskamers te vergroten. Voor de somatische afdeling is er een avondhuiskamer gestart zodat er in de avond met een zestal bewoners extra activiteiten worden gedaan.

Speerpunten voor 2019

Familieparticipatie

Hier is een voorzichtige start meegemaakt. Er worden tijdens huisbezoeken vragen gesteld over de rol van de mantelzorger en wat deze kan (blijven) betekenen na opname. Er is een bijeenkomst georganiseerd om mantelzorgers bij te praten

over en mee te nemen in onze zienswijze rond familieparticipatie. In 2019 geven we dit speerpunt verder vorm.

Onbegrepen gedrag

Op Bastion (PG) is de pilot onbegrepen gedrag gestart. Op de somatische afdelingen is er een psychiatrisch verpleegkundige ingezet die op consultbasis ingezet kan worden, ter ondersteuning van de medewerkers.

SENS

SENS is op alle afdelingen ingezet en wordt intensief gebruikt. Er is dagelijks op de 7 verschillende afdelingen een dagstart en verbeterplannen worden uitgewerkt door middel van een kaizen. De borden worden steeds meer gebruikt als ontwikkelbord in plaats van sensbord.

Rigtershof, Grootebroek

Omschrijving van de locatie

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 plaats zowel aan mensen die nog zelfstandig kunnen wonen (vijftig appartementen) als aan mensen met dementie (acht groepswoningen). Ook 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.

Aantal bewoners

104

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

De welzijnscoach is ingezet voor de individuele begeleiding in aandacht of een individuele activiteit voor bewoners.

Er zijn 4 woonassistenten aangenomen voor de huiskamer. Zo krijgen de bezoekers van de huiskamer extra aandacht zowel individueel als in de groep.

Een muziektherapeut komt 2 x per maand op de woongroep en op de huiskamer waarbij muziek en bewegen centraal staat

Speerpunten voor 2019

Medicatieveiligheid

Er is een werkgroep medicatieveiligheid die 4 x per jaar bij elkaar komt. De rode draad wordt uit

de meldingen gehaald en besproken. Dit wordt doorgezet naar de teams.

Er is een medicatieaudit gehouden. Uit de verbeterpunten die uit de audit zijn gekomen is een plan van aanpak gemaakt. De apotheek is hier ook bij betrokken en heeft de verbeterpunten overgenomen. De punten voor de huisarts zijn schriftelijk teruggekoppeld.

Door middel van de audit en het bespreken met de apotheek zijn er tal van verbeteringen ingezet wat de veiligheid voor de bewoner ten goede komt. De samenwerking apotheek is hierdoor ook verbeterd.

Palliatieve zorg

De aandachtfunctionarissen palliatieve zorg verpleegkundigen en IG verzorgende hebben een cursus palliatieve zorg gevolgd. Door middel van een klinische les hebben zij dit teruggekoppeld naar de teams. De cursus palliatieve zorg die Omring heeft ontwikkeld is nog niet in Rigtershof aan bod gekomen.

Leefwerkgemeenschap

De werkgroep Zorggemeenschap is in 2019 1 x bijeengewest. Een adviesbureau van buiten Omring begeleidde deze werkgroep maar dit had niet het gewenste resultaat.

In 2020 wordt het weer opgepakt.

Elk zorgteam heeft samen met de bewoners een familieavond georganiseerd zodat de familie bij de zorg en Rigtershof betrokken is en blijft. De familie en bewoners ervaren dit als heel fijn en ook gezellig, hierdoor zie je elkaar ook op een andere manier. Een cursus over dementie is aan de vrijwilligers gegeven.

Snijdersveld, Obdam

Omschrijving van de locatie

Snijdersveld is gevestigd op de eerste verdieping van een modern complex in het West-Friese dorp Obdam. Dicht bij het centrum en het station.

Deze woonlocatie bestaat uit vier woongroepen voor 6 bewoners met een vorm van dementie. Elke groep heeft zijn eigen woonkamer en keuken naast de individuele slaapkamers.

Binnen de groepen wordt een gezamenlijk huishouden gevoerd waarbij elke bewoner binnen zijn eigen mogelijkheden een aandeel heeft. Hierbij sluiten wij zoveel als mogelijk aan bij de leefstijl en belevingswereld. Persoonsgerichte zorg welke samen met de bewoner en zijn familie wordt vormgegeven.

Aantal bewoners

24

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Het kwaliteitsbudget is ingezet voor de scholingen en het implementeren van de zorgpaden onbegrepen gedrag. Hierbij is het hele team geschoold en is er aandacht voor verschillende overleg momenten met verschillende disciplines.

Speerpunten voor 2019

Methodisch werken

Het team is begeleid en ondersteund in het verbeteren van methodisch werken, met name het cliëntprofiel.

Collega's kunnen het ik-profiel zelfstandig invullen.

De EVV'ers zijn geschoold en ondersteund de RAI op een goede manier in te vullen en de uitslagen hiervan te vertalen naar het 4 domeinenplan.

De Zorgplannen worden m.b.v. de Rai en andere benodigde elementen één keer per half jaar besproken, geëvalueerd en zo nodig aangepast in samenspraak met de bewoner (indien mogelijk) en de familie. Resultaat:

- Het team kent de bewoners, zij weten wat iemands wens is en waar ondersteuning bij nodig is.
- Risico's bij bewoners worden goed in kaart gebracht en gemonitord. Collega's voeren zorgplan besprekingen professioneel uit en kunnen hierbij open in gesprek gaan met familie
- Samen zorgen we dat de bewoner ook in veranderende situaties persoonsgerichte zorg blijft ontvangen.

Dagbesteding

Met als doel een zinvolle daginvulling voor bewoners is er gedurende het jaar en afwisselend activiteitenprogramma samengesteld. Kleine en grotere activiteiten, met en zonder familieleden waarbij oog is voor de wensen en interesses van de bewoners. Soms zijn deze activiteiten gepland maar vaak ontstaan er spontaan ideeën en wordt er ter plekke iets georganiseerd.

Bewoners worden waar mogelijk actief betrokken en zijn onderdeel van de voorbereidingen en uitvoering. Mensen helpen elkaar en zijn op basis van een gedeeld doel met elkaar verbonden. Een daginvulling waarbij bewoners iets betekenen voor elkaar.

Medicatie veiligheid

Het team is actief bezig geweest met het vergroten van kennis op het gebied van verschillende soorten medicatie. Samen met de SO, en de kwaliteitsverpleegkundige is er gesproken over welke medicatie het meest passend is in welke situatie. Maar ook over welke stappen worden genomen en welke protocollen gevolgd moeten worden. MIC-meldingen zijn regelmatig met het team besproken. Wat kunnen we hieruit opmaken en wat kunnen we

verbeteren?

De aandacht functionarissen hebben goed uitvoerbare oplossingen bedacht om de foutgevoeligheid te verkleinen.

Een actieve manier van samen kijken hoe doen we het en waarom doen we het zo? En vooral hoe kan het anders waardoor het beter wordt.

Onverwacht succes

We zijn in 2019 gestart met het implementeren van het zorgpad onbegrepen gedrag. Dit heeft geleid tot een hoger kennisniveau binnen het team op het gebied van signaleren en interpreteren van gedrag. Samen met de psycholoog en de kwaliteitsbehandelaar werken we nu meer aan preventie. Signalen worden in een eerder stadium erkent en herkent. Waarbij passende acties genomen kunnen worden. Dit zorgt voor een fijne, veilige en warme leefomgeving voor de bewoners.

Sorghvliet, Andijk

Omschrijving van de locatie

Sorghvliet is een sfeervolle woonzorglocatie met appartementen en aanleunwoningen in het centrum van Andijk (West-Friesland). Andijk is een gemoedelijk dorp gelegen aan het IJsselmeer. Op de locatie is een gezellig restaurant en de winkels zijn op loopafstand.

Sorghvliet is de plek met een dorps sfeer waarbij u dicht bij uw familie kunt blijven wonen. Sorghvliet zal in 2020 haar nieuwbouw openen die gericht zal zijn op kleinschalig wonen

Aantal bewoners

41 bewoners (PG en somatiek)

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Sorghvliet heeft het kwaliteitsbudget ingezet op het gebied van deskundigheidsbevordering.

Twee medewerkers hebben de opleiding tot verpleegkundige niveau 4 afgerond.

Ook is één medewerkster gestart met de opleiding tot verpleegkundige niveau 4.

Verder is het budget ingezet om gedurende de dag woonassistenten in te zetten. Zij werken van 8 tot 20 binnen verschillende huiskamers en houden zich oa bezig met het onderdeel welzijn.

Speerpunten voor 2018

Methodisch werken

Het onderdeel methodisch werken heeft een belangrijk plaats ingenomen binnen Sorghvliet. Dit proberen wij elk jaar verder in te richten. Het afgelopen jaar hebben wij gebruikt om het MDO op te zetten. Vooralsnog hebben wij een aantal

oefensessie gehouden met de verpleegkundige en kwaliteitsverpleegkundige om vertrouwd te raken met dit proces. Op deze manier hebben we goed kunnen oefenen met het leren en verbeteren. In 2020 zullen we dit verder in de praktijk gaan inzetten en overige disciplines laten aansluiten.

Familieparticipatie

In 2019 is er een kwaliteitsdag georganiseerd dat in het teken heeft gestaan van de familieparticipatie. Door middel van spel en theater zijn verschillende interactieve rollenspellen uitgevoerd. Dit heeft ertoe geleid dat medewerkers zich bewuster zijn geworden van hun houding wanneer zij in gesprek zijn met familieleden. Ook is er met regelmaat overleg waarbij men onderzoekt hoe de familie en de zorg de bewoner kunnen ondersteunen

Onbegrepen gedrag

Er zijn verschillende workshops gepland waarbij het onderwerp onbegrepen gedrag is besproken. Medewerkers hebben zij handvatten gekregen hoe zij hiermee om kunnen gaan. Dit onderwerp krijgt in 2020 een vervolg. Sorghvliet zal dan starten met het verbetertraject tav onbegrepen gedrag.

St. Jozef, Wervershoof

Omschrijving van de locatie

Sint Jozef is een sfeer- 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.

Aantal bewoners

Gemiddeld rond de 63 (variabel i.v.m. ELV opname)

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

De extra middelen vanuit het kwaliteitsbudget zijn beschikbaar gesteld voor 4 uur extra ondersteuning van de activiteitenbegeleidster en zijn ingezet voor extra woonassistenten in de huiskamers.

Speerpunten voor 2019

Kennis over Dementie

Er zijn twee gespecialiseerde verpleegkundige ingezet. Zij fungeren als 'vraagbaak' en coachen de medewerkers op het gebied van dementie.

Daarnaast is er gestart met het gedragspreekuur onbegrepen gedrag. Alle medewerkers zijn of worden geschoold in het zorgpad 'onbegrepen gedrag'. Door al deze maatregelen zien we dat medewerkers zich beter toegevoelend om bewoners met dementie of onbegrepen gedrag de zorg en ondersteuning te bieden die zij nodig hebben.

Palliatieve zorg

In samenwerking met het team Technisch Handelen wordt gewerkt aan het verbeteren van de palliatieve zorg binnen St. Jozef. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn ook gezamenlijk bezig met een breed Omring Traject om palliatieve zorg te optimaliseren. Er wordt gewerkt aan een actieplan om dit Omringbreed te implementeren.

Persoonsgerichte zorg

Maandelijks worden de dossiers ge-audit en samen met de kwaliteitsverpleegkundige en EHV's besproken. Aan de hand van de resultaten worden verbeteracties ingezet. Daarnaast vindt er coaching on the job plaats. Doel van deze acties is om medewerkers te ondersteunen bij het methodisch werken. Dit blijft een aandachtspunt.

SENS

Op St. Jozef is gestart met SENS werken.

Sweelinckhof, Wognum

Omschrijving van de locatie

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

Aantal bewoners in zorg

PG: 28 bewoners

Somatiek: 32 bewoners

Huisjes en huur: 41 bewoners

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Die zijn ingezet voor het vergroten van de welzijn/aandacht voor onze cliënten, door woonassistenten aan te nemen. Voor somatiek gaat het dan vooral om individuele aandacht en voor de Villa om continue toezicht te hebben op de huiskamer en bieden van welzijn.

Speerpunten voor 2018

Medicatieveiligheid

Het IVM heeft op 16 juli 2019 het functioneren van het medicatieproces in kaart gebracht. Hieruit bleek dat 73% van de onderzochte aspecten van het proces goed geregeld is. Dat is een goede uitslag. De 5 punten waar onvoldoende op werd gescoord, zijn door de kwaliteitsverpleegkundige, verpleegkundigen en aandachtsvelders opgepakt, i.s.m. met de huisarts en apotheker en aangepast. Het punt over medicatie niet achter slot, loopt nog. Daarvoor worden kastjes aangeschaft voor op de appartementen.

Hygiëne

In april 2019 werd met de audit een onvoldoende gescoord en dan met name op persoonlijke hygiëne (handschoengebruik, nagels, haren, handen wassen, gebruik handen alcohol). De hygiënist was hierbij betrokken en er is een plan van aanpak gemaakt, samen met de kwaliteitsverpleegkundige. Wekelijks is er aandacht voor geweest, zoals berichtjes op Omringplein, elkaar aanspreken, manager in gesprek met een medewerker en zijn er acties bedacht, zoals een flesje handen alcohol uitdelen en een blikje met een nagelknipper en haar elastiekje. Binnenkort wordt er opnieuw een audit gedaan, om te meten of de ingezette acties van de afgelopen periode resultaat hebben gehad.

Palliatieve zorg

Er zijn twee aandachtsvelders benoemd. Zij hebben een presentatie gegeven tijdens de kwaliteitsdagen voor hun collega's, ter deskundigheidsbevordering. De aandachtsvelders hebben nauw contact met een kwaliteitsverpleegkundige die dit punt als expertise heeft. Aandachtsvelder gaat naar een congres op 3 maart a.s. over dit onderwerp. De opgedane kennis deelt hij met zijn collega's. Dit speerpunt loopt door in 2020.

Onverwacht succes

Invoeren van SENS bij team somatiek, een betrokken kartrekkersgroep die het goed oppakt, dagstartbord loopt.

Valbrug, Medemblik

Omschrijving van de locatie

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 zelfstandig wonen in een appartement. 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 worden geregeld ontspanningsactiviteiten georganiseerd (Bingo, Happy-hour, Zangvoorstellingen). Ook kunt u gebruik maken van de Open Tafel, waar dagelijks i.s.m. het Rode Kruis een warme maaltijd genuttigd kan worden in het Paviljoen.

Aantal bewoners / doelgroep

Valbrug is geschikt voor mensen die verzorging nodig hebben en zelfstandig in een appartement willen wonen en mensen die zelfstandig willen wonen in een aanleunwoning met zorg en faciliteiten dichtbij. Voor de aanleunwoningen van Sint Maartenshof en Kleyenburg in Medemblik is geen indicatie vereist. Hiervoor kan men direct contact opnemen met de Woonschakel. Het team Valbrug werkt eraan om u zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen.

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

Inzet kwaliteitsverpleegkundige. (woongroep is medio mei overgeplaatst naar Martinus).

Speerpunten voor 2019

Onbegrepen gedrag

Het team Valbrug heeft zich verder ontwikkeld 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 is de samenwerking met Geriant geïntensiveerd door minimaal een keer per jaar een persoonsgericht MDO te voeren.

Mondzorg

Het team Valbrug heeft zich verder ontwikkeld op het gebied van mondzorg. In 2019 hebben twee aandachtsvelders een scholing Mondzorg gevolgd. Zij maken een verbeterplan en trainen 'on the job' hun collega's op de woongroep en in het complex.

Medicatieveiligheid

Het team Valbrug is actief bezig geweest met het onderwerp medicatieveiligheid. Dit betekent onder andere dat het onderwerp een centrale plek heeft binnen het werkoverleg. Een werkgroep, bijgestaan door de kwaliteitsverpleegkundige, heeft verbeteringen aangebracht in het medicatie beleid. Daarbij zijn ook de huisartsen en apothekers betrokken.

Onverwacht succes

Vanwege het vertrek van de coördinator dagbesteding heeft een oriëntatie op de dagbesteding Valbrug plaats gevonden. Inmiddels

is een samenwerking aangegaan met een collega aanbieder, waardoor de beschikbaarheid van de dagbesteding voor bewoners en omwonenden met 3 dagen is uitgebreid (van 2 naar 5 dagen per week)

Waterpark, Medemblik

Omschrijving van de locatie

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 ondersteunt door multidisciplinair behandelteam en aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24 uur per dag zorg in de nabijheid

Aantal bewoners

27

Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)

In 2019 is er een uitbreiding in inzet van woonassistenten van 3 naar 7 voor aandacht en toezicht in de huiskamers. Er zijn meer woonassistentes aangenomen dan begroot

- 2 bbl niveau 3 VIG
- 1 bbl niveau 4 (gestopt per 1-11-19)
- 2 x VIG-opleiding GVP gevolgd
- 1 woonassistent heeft therapeutisch touch gevolgd
- 2 x VIG-opleiding werkbegeleider

Speerpunten voor 2019

Privacywetgeving

Aandachtfunctionaris AVG pakt haar rol goed op en maakt medewerkers bewust van de regels met betrekking tot privacy persoonsgegevens.

Steekproefsgewijs wordt een extra controle ronde gelopen door aandachtfunctionaris en kijkt of afspraken goed worden nageleefd.

Verbeteracties worden besproken in het werkoverleg

Wet Zorg en Dwang

De SO bespreekt maandelijks met de Eev'ers de ingezette middelen en maatregelen en evalueert deze.

Voortgang wordt goed beschreven in zorgplan en medewerkers rapporten hier gericht op (methodisch werken).

Optimalisatie behandelprocessen

1 x per 6 weken is er een overleg met SO,

kwaliteitsverpleegkundige, teamcoach, evv-ers en locatiemanager.

Het opnieuw beoordelen van 6 zorgprocessen (onder andere opname, artsensite, gedragspreekuur en triage) heeft gezorgd voor een efficiëntieslag en kwaliteitsverbetering.

Zorgmedewerkers en behandelaren weten elkaar goed te vinden.

De artsensite en het gedragspreekuur verlopen beter door goede voorbereiding.

De gespecialiseerd verpleegkundigen krijgen ruimte om zich verder te ontwikkelen en hun functie neer te zetten in Waterpark (coaching door de kwaliteitsverpleegkundige en de teamcoach)

