

Omring in 2011



Samen in beweging



Deze uitgave biedt een kijk op het werk van Omring in 2011. Cliënten, familieleden, medewerkers en vrijwilligers geven een beeld van hun leven en de rol die Omring voor hen speelt. Thuis, in de wijk of in een van onze woonlocaties en in alle fases van het leven.

Naast de verhalen, leest u in de kaders feiten en enkele bijzonderheden.

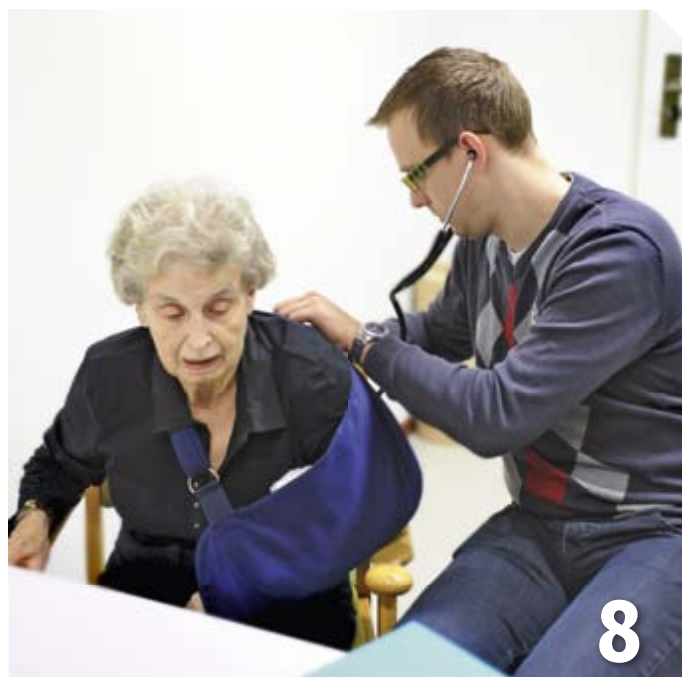
Mocht u belangstelling hebben voor de complete versie van ons jaarverslag over 2011, dan kunt u deze vinden op onze website, www.omring.nl/jaarverslag.



Inhoud

Omring in beeld

- 4 Kleinschalige zorg voor mensen met dementie
- 6 Thuiszorg: Lokaal en kleinschalig
- 8 Advies en behandeling
- 10 Werken bij Omring
- 12 Kraamzorg en thuisbegeleiding
- 14 In gesprek
- 15 Jaarcijfers over 2011

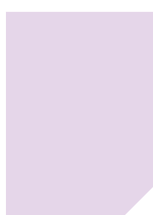
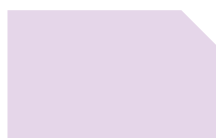


Een blik op onze dienstverlening

Omring is altijd in de buurt, met zorg thuis of op een locatie.

- Hulp bij het huishouden (via Omring Thuiservice)
- Persoonlijke verzorging
- Verpleegkundige zorg
- Zorg in de laatste levensfase
- Gespecialiseerde verpleging
- Nachtzorg
- Activiteitenbegeleiding thuis
- Thuisbegeleiding
- Acute zorg
- Persoonsgebonden Budget (PGB-zorg)
- Dieet- en voedingsadvies
- Kraamzorg
- Diverse woonlocaties (verzorging, verpleging, behandeling en revalidatie)
- Dagverzorging
- Dagbehandeling

Ook heeft Omring een servicepakket voor haar 53.000 leden, diverse cursussen en vijf Omringwinkels.





Kleinschalige zorg voor mensen met dementie

Sjaan de Wit tijdens het ontbijt in Omringlocatie De Oever

Samen koken, de koektrommel gaat rond en er wordt koffie gedronken in de gezamenlijke huiskamer. Daarbij gaan we niet uit van wat iemand niet meer kan, maar zoeken we samen juist naar de kleine dingen die nog wél kunnen. Medewerkers en vrijwilligers vormen samen met bewoners een echt huishouden. Bewoners die leven in een sfeer waarin ze zich veilig en vooral thuis voelen. Die ons laten weten: 'Dit wil ik'. En medewerkers die de instelling hebben: 'Zegt u 't maar'. Dat is kleinschalige zorg volgens Omring. We zijn al op de goede weg, maar moeten ook nog een aantal belangrijke stappen zetten. We zitten midden in de omslag om alle teams op deze manier te laten werken. De reis is in volle gang.

In oktober 2011 is Sjaan de Wit gevraagd om te helpen bij het ontbijt in de woongroepen van locatie De Oever in Spierdijk. Drie keer per week schenkt ze koffie, maakt een praatje en helpt bij het smeren van een boterham.

"Het is gezellig en praktisch", vult manager zorg en welzijn Peter van Brunschot aan. "De bewoners bepalen zelf wanneer ze opstaan en ontbijten. Het liefste zouden we nog meer vrijwilligers als Sjaan krijgen."

Sjaan zelf is 84 jaar en woont in een aanleunwoning bij De Oever. "Ik geniet er zelf ook van, want het ligt me om voor mensen te zorgen. Vroeger heb ik bij de geboorte van 99 baby's de kraamvrouw geholpen. Toen ik door De Oever werd gevraagd, zei ik daarom meteen ja, want ik heb al vaak gezien hoe lief ze hier voor de mensen zijn." Kleinschalige zorg vraagt een andere manier van werken van ons allemaal. Dat is soms even wennen, maar mensen voelen zich uiteindelijk het prettigst in een huishouden waarin samen gekookt wordt, boodschappen worden gedaan en waar persoonlijke betrokkenheid voorop staat.



Sjaan de Wit: “Het zijn kleine dingen die je voor mensen doet, maar ik doe ze graag”

Feiten 2011

Totaal aantal woonlocaties van Omring:	26
Aantal (tijdelijke) bewoners in 2011:	2.612
Aantal huisdieren:	57
Score cliënttevredenheid wonen met dementie:	7,4
Score cliënttevredenheid wonen met zorg:	7,6

Bijzonder in 2011

In 2011 werd locatie De Zeester (Den Helder) geopend door koningin Beatrix en ook werd locatie Snijdersveld (Obdam) geopend.

Samenwerking in 2011

Op het gebied van de zorg voor mensen met dementie hebben we ook afgelopen jaar weer veel samengewerkt met onder andere Stichting Geriant, verschillende woningstichtingen, ziekenhuizen en al onze vrijwilligers en mantelzorgers.

Thuiszorg: lokaal en kleinschalig

In 2011 is Omring begonnen met de omslag van een centraal geleide thuiszorg naar 54 lokale, kleinschalige en zelfsturende teams. Een thuiszorg waarin de relatie tussen cliënt en medewerker weer centraal staat. En die ondersteund wordt door de hele organisatie, van management tot en met de ondersteunende diensten. Teams die bestaan uit 12 tot 18 medewerkers, waardoor de cliënt veel dezelfde gezichten ziet. Ook heeft iedere cliënt een vast contactpersoon. Herkenbaar en vertrouwd. De cliënt staat aan het roer.

"Ik ben echt tevreden", zegt mevrouw Van Essen (98) stralend. Zij woont zelfstandig in Julianadorp. "Het is fijn dat ik weet wie er langskomen. Meestal is het dezelfde dame 's morgens voor het wassen en aankleden en 's avonds voor het naar bed helpen. Tussen de middag komt er dan even iemand anders om het eten te verzorgen. Ik heb ook een vaste zorgcoördinator, Ilse. Een schat! Vraag ik bijvoorbeeld of voortaan mijn sprei 's avonds van het bed mag, dan regelt ze het meteen met de andere dames. Nee, ik heb niet te klagen."

Volgens haar dochter Tiny Kemper is het contact tussen de familie en het zorgteam hecht, vooral toen haar moeder vorig jaar is gevallen en er zeer ernstig aan toe was. "Ik hield Ilse en haar collega's dagelijks op de hoogte."

Zorgcoördinator Ilse Sleutel: "Ik ben van drie cliënten zorgcoördinator. Deze nieuwe manier van werken bevalt me heel goed. Het werkt heel ontspannen als je vaak naar dezelfde mensen gaat. Ik kan de dingen die bij bepaalde cliënten spelen beter in de gaten houden. Ik kom ook bij cliënten waarvan ik de zorgcoördinator niet ben. Als er dan vragen over de coordinatie zijn speel ik deze door aan de betreffende collega. Dat is soms lastig, omdat ik van nature direct wil helpen. Maar de vaste coördinator kent de client nu eenmaal het beste."

Haar collega Elise Duinker (coördinerend wijkverpleegkundige) vult aan: "We hebben zelf meer verantwoordelijkheid gekregen. Daarnaast loopt er sinds 2011 een pilot om elkaar te evalueren. Dat leidde eerst tot wat weerstand, maar nu loopt het goed."

De 54 zorgteams zijn inmiddels geformeerd. Bijna alle medewerkers in de thuiszorg volgen een leertraject waarin dieper wordt ingegaan op de nieuwe manier van werken. Teams die zelf de planning regelen en hun eigen contacten in de wijk onderhouden met onder andere huisartsen, gemeenten en welzijnsorganisaties.

Mevrouw van Essen in gesprek met Ilse Sleutel



Feiten 2011

Aantal cliënten met thuiszorg in 2011:	8.449
Score cliënttevredenheid Thuiszorg:	8,2
Aantal cliënten met hulp bij het huishouden (OTS) in 2011:	7.476
Score cliënttevredenheid hulp bij het huishouden (OTS):	8,3

Bijzonder in 2011

De dementieteams wonnen in 2011 eerste prijs in door ZONH uitgeroepen prijsvraag 'Beste zorg in de buurt'.

In 2011 is voorbereid dat Omring per 9 januari 2012 voor 100% eigenaar is van Omring Thuiszorg (OTS). OTS biedt in 39 gemeenten in Noord-Holland hulp bij het huishouden, dat wordt gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Samenwerking in 2011

In de Thuiszorg is ook in 2011 weer veelvuldig samengewerkt met onder andere gemeenten, Stichting Geriant, huisartsen, het Gemini Ziekenhuis, het Westfriesgasthuis en het Medisch Centrum Alkmaar, en mantelzorgers.



Mevrouw van Essen
met Elise Duinker

**Mevrouw
Van Essen:**
“Omdat ze me
inmiddels goed
kennen, praten we
de volgende keer
gewoon verder
waar we
gebleven zijn”

Advies en behandeling

Op 1 augustus 2011 is het Omring Advies- en BehandelCentrum van start gegaan. In het Advies- en Behandelcentrum bundelen de behandelaars hun krachten voor de cliënt: mensen die wonen op een Omringlocatie, tijdelijk revalideren of thuis wonen.

Deze ontwikkeling juicht Alvin Tuinenburg, arts-assistent ouderengeneeskunde van locatie Den Koogh in Den Helder, erg toe. De behandelaren werken vanuit vier grotere Omringlocaties verspreid in West-Friesland en de Kop van Noord-Holland.

Er is na de start kritisch gekeken naar de werkwijzen en taken van de verschillende behandelaars. Door toenemende samenwerking kunnen zij beter inspelen op de complexe vragen van de cliënten. "Het grote voordeel is dat de lijnen erg kort zijn", vertelt Alvin. "Je schiet elkaar makkelijk aan en we hebben regelmatig gezamenlijk overleg." Als voorbeeld geeft hij een oudere cliënt die slecht loopt. "Ik vraag dan meestal aan de fysiotherapeut of hij even wil meekijken, zodat we samen de diagnose en eventueel de behandeling kunnen vaststellen. Andersom gebeurt het ook."



Alvin Tuinenburg en mevrouw De Jong tijdens het spreekuur in Den Koogh.



Alvin Tuinenburg: "De fysiotherapeuten, artsen, ouderengeneeskundigen, ergotherapeuten en diëtisten werken nauw met elkaar samen"

In 2011 is de pilot 'Spreekuur specialist ouderengeneeskunde' gestart. Visites op de afdeling worden omgezet naar een spreekuur. Clienten of mantelzorgers maken zelf een afspraak, wanneer het hen uitkomt. Op deze manier behouden clienten meer regie op de invulling van hun dag.



De heer Ewalt traint op de hometrainer met hulp van Natasja Hansen, verzorgende IG en waarnemend EVV'er, en Leanka de Vries, stagiaire verzorgende IG



Feiten 2011

Aantal cliënten revalidatie in 2011:	710
Aantal cliënten met dagbehandeling in 2011:	552

Bijzonder in 2011

Samen met het Gemini ziekenhuis in Den Helder worden de mogelijkheden voor een Herstelhotel verkend.

Samenwerking in 2011

In 2011 is onder andere samengewerkt met het Westfriesgasthuis, het Gemini Ziekenhuis, het Medisch Centrum Alkmaar, mantelzorgers en huisartsen. De West-Friese Huisartsenorganisatie WFHO en Omring gaan intensiever samenwerken. Het doel is goede medische behandeling, die aansluit bij de verpleging en verzorging thuis en het garanderen van acute opvangcapaciteit in de woonlocaties.

Werken bij Omring

Het werven van nieuwe medewerkers en het behouden van medewerkers is van groot belang voor Omring. In 2011 is gewerkt aan een nieuwe visie op Werken bij Omring. Uitgangspunt is dat medewerkers meer invloed hebben op arbeidsomstandigheden, werkplezier en gezondheid. Het afgelopen jaar is al een aantal verbeteringen doorgevoerd, bijvoorbeeld de invoering van Roosterweb. Hierdoor kunnen medewerkers binnen hun eigen team de planning regelen.

In 2012 start de pilot Duurzame Inzetbaarheidsindex (DIX). De DIX is een instrument waarmee medewerkers inzicht krijgen in hun gezondheid, kennis, werkplezier en werkprivé balans. De uitkomsten en ervaringen worden gebruikt om nieuwe mogelijkheden te ontwikkelen die bijdragen aan gezond en plezierig werken bij Omring. Angelique Nillesen (Lindendael) is positief over haar werk.

“Het bevalt me goed bij Omring.”, vindt Angelique. “Ik heb een fijne teamcoach en de sfeer binnen het team is leuk. Zo’n grote organisatie is ook nog zo gek niet. Je hebt meer mogelijkheden en zekerheid.”

Ze heeft eerst in de Thuiszorg gewerkt. Toen ze na een aantal jaar bij een pas bevallen vrouw was, kwam ze in aanraking met kraamzorg. Dat sprak haar zo aan, dat ze een opleiding volgde. “In 2008 kreeg ik de keus: minder werken of iets anders gaan doen. Na een gesprek in Lindendael mocht ik stage lopen. Dat heb ik met beide handen aangegrepen. De opleiding voor verzorgende IG was wel erg pittig. Ik had al heel lang niet meer gestudeerd en het was ook een vrij theoretische studie. Maar ik heb het gehaald. En het leuke is dat ik later ook nog een praktijkgerichte EVV-cursus kreeg aangeboden. Ik ben nu voor vijf cliënten eindverantwoordelijke (EVV’er). Bovendien mag ik stagiaires en leerlingen begeleiden.”



Angelique Nillesen doet boodschappen met de heer Cornax.





Feiten 2011

Aantal medewerkers van Omring, Omring Thuiservice en Omring Kraamzorg:	5.982
Score medewerkerstevredenheid Omring:	7,2
Aantal vrijwilligers:	ca. 2.000
Aantal geslaagden beroepsopleidingen (alle niveaus) in 2011:	69

Bijzonder in 2011

De medewerkertevredenheid steeg van 6,8 in 2009 naar 7,2 in 2011. De raadpleging toonde aan dat de onderlinge communicatie, gericht op samenwerking, en de inzet van moderne (communicatie)technologie beter kan. Ieder team is met een aantal verbeterpunten aan de slag gegaan.

Samenwerking in 2011

In 2011 is onder andere samengewerkt met het ROC, scholen, verschillende scholen en andere leeraanbieders en collega zorgorganisaties. Omring is aangesloten bij ZW Plus. In dit samenwerkingverband bundelen werkgevers in de zorg- en welzijnssector in Noord-Holland Noord en West-Friesland hun krachten op het gebied van de arbeidsmarkt en personeelsvoorziening.

Angelique Nillesen: “Ik doe op één dag ontzettend veel verschillende dingen: van medische handelingen tot boodschappen doen samen met een bewoner”

De familie De Groot met thuisbegeleidster Tiny Blom



Kraamzorg en thuisbegeleiding

Ook jonge gezinnen kunnen bij Omring terecht. Bijvoorbeeld voor kraamzorg, maar ook voor thuisbegeleiding. Soms wordt er zowel kraamzorg als thuisbegeleiding gegeven in hetzelfde gezin, zoals bij Mark de Groot (25 jaar), Rebecca de Groot (23 jaar) en hun twee jonge kinderen, Redouan (1,5 jaar) en Romaissa (2 weken).

“Superblij ben ik met de hulp die we krijgen, eigenlijk wil ik niet zonder. Sommige dingen vind ik best moeilijk, zoals hoe ik het moet doen met de borstvoeding van Romaissa. Het was ook weer wennen met een baby erbij. Gelukkig heb ik goede tips gekregen van Truus”, vertelt Rebecca. Dat beaamt Truus Smits, de kraamverzorgende. “Soms was Rebecca inderdaad wat onzeker en had ze veel vragen, maar nu gaat het goed.”

De Kraamzorg is afgelopen, de Thuisbegeleiding van Tiny Blom gaat voorlopig nog door. Ze komt sinds de geboorte van het oudste zoontje vier keer per week bij het gezin vanwege diverse psychische en lichamelijke problemen van de ouders. “Ik stimuleer Rebecca om structuur in haar dag aan te brengen, zoals op tijd opstaan,

de kinderen verzorgen, opruimen en schoonmaken. Ook probeer ik de communicatie tussen Mark en Rebecca te verbeteren. Ik ben erbij tijdens gesprekken bij andere organisaties, zoals MEE, het ziekenhuis en het consultatiebureau. En ik ben een luisterend oor.”

Mark: “In het begin ging het een beetje stroef tussen mij en Tiny en wist ik niet zo goed wat ik met die Thuisbegeleiding aan moest. Maar inmiddels vind ik het hartstikke fijn dat ze zo vaak langskomt. Tussen Rebecca en mij gaat het daardoor ook beter. We hebben wel discussies, maar geen ruzie meer.”
Tiny: “In anderhalf jaar tijd heeft dit gezin veel stappen gezet. En om hen nog beter te laten zien wat goed werkt, vooral bij de opvoeding van de kinderen, starten we in 2012 met video-hometraining.”



**Thuisbegeleidster
Tiny:**
“Je kunt zien dat
de band tussen
Redouan en zijn
ouders goed is”



Mark en Rebecca de Groot met
Romaissa en kraamverzorgende
Truus Smits

Feiten 2011

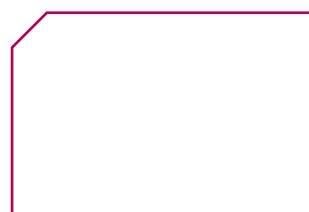
Aantal kraamverzorgingen:	2.489
Aantal assistenties bij bevallingen:	829
Score cliënttevredenheid	
Omring Kraamzorg:	8,0

Bijzonder in 2011

Thuisbegeleiding en andere vormen van begeleiding voor thuiswonende cliënten gaat vanuit de AWBZ over naar de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), oftewel de uitvoering zal liggen bij de gemeente. Omring bereidt zich op deze overgang voor.

Samenwerking in 2011

In 2011 is onder andere samengewerkt met gemeenten, ziekenhuizen, GGD en mantelzorgers.



In gesprek

Victor van Dijk (voorzitter van de Raad van Bestuur) is bijna de hele dag met mensen in gesprek. "Mijn voornaamste taak is toetsen of het beleid en de uitvoering voldoen aan onze visie. Die staat op papier, maar we hebben ook als Raad van Bestuur een bepaald beeld voor ogen. Het is erg mooi om te zien dat inmiddels onze vastgestelde kernwaarden zo zijn gaan leven in de organisatie."

"Zo zag onlangs een van mijn dagen eruit", vertelt hij. "Eerst een gesprek met Agnes Glas (directeur wonen en zorg) over hoe we vrijwilligers en mantelzorgers een ruimere plek kunnen geven naast onze professionals. En uiteraard ook over wat we nog meer kunnen betekenen voor de kwaliteit van leven van onze cliënten."

Daarna lichtte de accountant de jaarrekening van 2011 toe. Hij was tevreden en ik dus ook. Na de lunch besprak ik met een van de directeurs de voortgang van diverse ontwikkelingen. Op zo'n moment stel ik me vooral op als klankbord. Snel door naar Het Gezinspaviljoen in Bovenkarspel om de nieuwe woongroepen voor mensen met dementie te zien. De medewerkers zijn op de goede weg en de dochter van een van de cliënten bekende dat ze de omslag eerst niet zag zitten, maar nu heel enthousiast was. Samen met mijn collega, Anky Atzema, ga ik ook ieder jaar in gesprek met medewerkers van de diverse locaties en teams om te horen wat er leeft. Dit zijn vaak goede en kritische bijeenkomsten zoals de bijeenkomst in De Schakel op de foto's.

Na het bezoek aan Het Gezinspaviljoen had ik in Hoorn een bespreking met collega's over de overgang van de thuisbegeleiding van de AWBZ naar de Wmo. Dat wil zeggen dat gemeentes voortaan regelen welke organisaties de begeleiding mogen gaan doen. Een lastig dossier, want er is nog een hoop onduidelijk.

Om zes uur ging ik naar huis. Soms lees ik 's avonds vakliteratuur, maar mijn vrije tijd is ook voor hardlopen, de sportschool bezoeken, wandelen, fietsen of iets leuks met het gezin doen. In elk geval gaat als eerste mijn pak uit!"



*Victor van Dijk
in gesprek
met mede-
werkers van
Omringlocatie
De Schakel*



Samenwerking in 2011

Naast de vele externe contacten op landelijk en regionaal niveau werkt het bestuur intern nauw samen met de Ondernemingsraad (OR) en de Centrale Cliëntenraad (CCR).

De CCR heeft in 2011 advies uitgebracht op tien formele adviesvragen, waaronder over de inrichting van de kleinschalige zorg voor mensen met dementie. Daarnaast is de CCR onder andere betrokken geweest bij de vernieuwing van het zorgdossier en de invoering van het 'Culinaire Concept', een vernieuwende aanpak van de zorg voor voeding.

De OR heeft advies uitgebracht op zeven formele adviesvragen, waaronder over de herinrichting van de Thuiszorg en het Advies- en BehandelCentrum. Daarnaast is voor een aantal onderwerpen instemming gevraagd, waaronder de Klokkenluidersregeling en visie op duurzame inzetbaarheid.

Jaarcijfers over 2011

Nu we de rekening en de balans over 2011 hebben opgemaakt komt Omring met haar dochters uit op een goed financieel resultaat van ongeveer € 4,7 miljoen. Dit resultaat is voor ongeveer € 3,8 miljoen gerealiseerd door moederorganisatie Omring en voor het overige door haar dochters.

Deze uitkomst vormt voor Omring opnieuw een goede stap in de richting van een stabielere financiële basis. Dat is onder meer te zien aan een stijging van het eigen vermogen van € 28,2 miljoen naar € 32,9 miljoen. We hebben een stevige basis nodig om minder kwetsbaar te zijn maar ook om te kunnen investeren en zo goedkoop mogelijk te kunnen lenen. De lijn van verbetering is in 2008 al ingezet. In 2009 werd een winst van € 3,7 miljoen gerealiseerd en vorig jaar een uitzonderlijke winst van € 7,8 miljoen, vooral vanwege incidentele meevallers. Het resultaat van 2011 is hierdoor minder beïnvloed. We kunnen dan ook tevreden zijn met dit resultaat en danken iedereen die hieraan heeft bijgedragen.

Nog meer gericht op welzijn van cliënten

Zoals bekend heeft de overheid vanaf 2012 extra middelen beschikbaar gesteld ter stimulering van de (intramurale) zorg; ons plan van aanpak ter besteding van deze middelen is begin dit jaar door het zorgkantoor goedgekeurd.

Ondanks verdere tariefkortingen valt de begroting voor 2012 toch voorzichtig positief uit. Hierbij is ook rekening gehouden met diverse investeringen om de organisatie verder tot ontwikkeling te brengen.

In 2012 moeten we enerzijds alert blijven op een gezonde en positieve bedrijfsvoering, anderzijds zetten we vol energie in op het welzijn en het versterken van de zelfredzaamheid van onze cliënten.

Cijfers 2011

Geconsolideerde resultatenrekening in euro's

	2011	2010
Opbrengsten	171.871.845	172.279.437
Kosten		
Personeelskosten	125.709.611	122.037.389
Kapitaallasten	10.672.965	13.572.194
Overige bedrijfskosten	30.931.810	28.772.485
Totaal kosten	167.314.386	164.382.068
Vennootschapsbelasting	129.242	-126.445
Resultaat boekjaar	4.686.701	7.770.924

Geconsolideerde balans in euro's

	31-dec-11	31-dec-10
Activa		
Totaal vaste activa	104.582.349	102.596.898
Totaal vlottende activa	17.969.533	22.074.502
Totaal activa	122.551.882	124.671.400
Passiva		
Eigen vermogen	32.904.275	28.201.059
Voorzieningen	3.233.797	6.058.012
Langlopende schulden	57.594.019	61.491.399
Kortlopende schulden	28.819.791	28.920.930
Totaal Passiva	122.551.882	124.671.400



Omring

www.omring.nl

of neem contact op met ons via telefoonnummer:

0900 - 5 206 706

Colofon

Dit is een uitgave voor cliënten,
medewerkers, vrijwilligers en relaties
van Omring.

Oplage:

Tekst: Zorgt i.s.m. team
communicatie Omring

Fotografie: Martin Hogeboom,
Marcel Rob, Peter van
Aalst

Vormgeving: VosLibert communicatie

Drukwerk: MarcelisDékavé

Omring, mei 2012

