

- **Samen werken**
- **vanuit kwaliteit**

Kwaliteitsjaarverslag



2018

Inhoud

Kwaliteits- jaarverslag 2018

Voorwoord	5
Waar staat Omring voor	8
Personeel	14
Leren en verbeteren	22
Persoonsgerichte zorg	28
Programma's onbegrepen gedrag en palliatieve zorg	32
Wonen en welzijn	35
Verhalen uit de Omringpraktijk	
Bewoners – <i>Het gevoel van thuiskomen</i>	7
Woonassistent – <i>Meer sfeer in de huiskamer</i>	13
Cliëntenraad – <i>De stem van de bewoners</i>	21
Kwaliteitsverpleegkundige – <i>Bewoner beter in beeld</i>	27
Specialist ouderengeneeskunde – <i>Meer kennis, meer rust</i>	31
Mantelzorger – <i>Alle liefde voor Tini</i>	37
Vrijwilliger – <i>Goed gedaan jochie</i>	41
Bijlagen	
Kwaliteit in één oogopslag	44
Locatieverslagen	46

Voorwoord

“We hebben ervoor gekozen dit kwaliteitsjaarverslag kleur te geven met verhalen en het zijn deze verhalen waarin alles wat we doen echt wordt.”

Dit kwaliteitsjaarverslag 2018 is een verantwoording op basis van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De scope is daarom met name de WLZ zorg, onze andere zorgverlening, zoals de wijkverpleging en de geriatrische revalidatiezorg, maken geen onderdeel uit van dit verslag. Het kwaliteitsjaarverslag kan als bijlage van het jaardocument 2018 gelezen worden.

Ons kwaliteitsjaarverslag 2018 willen we meer laten zijn dan een verantwoording van onze inspanningen. Werken aan kwaliteit van zorg moet vooral inspireren en energie geven om goede dingen te blijven doen die een positieve invloed hebben op het leven van onze cliënten en hun naasten. Medewerkers en vrijwilligers staan ook zo in het werk dat zij doen bij Omring en hen daarin zo goed mogelijk ondersteunen is dan belangrijk. In dit verslag staan mooie voorbeelden hoe dit op allerlei terreinen vorm krijgt, ook als de zorg complexer wordt en er meer aandacht nodig is voor de moeilijke kanten hiervan. Goede samenwerking tussen medewerkers, vrijwilligers, cliënten en hun omgeving is van grote betekenis. De cliëntenraden binnen Omring en de Centrale Cliëntenraad hebben hierbij een sleutelrol en helpen op alle niveaus die samenwerking inhoud te geven. Cliëntenraden zijn, naast hun werk op de woonzorglocaties, betrokken bij alle zorgonderdelen van Omring. Een van de thema's die zij daarbij omarmen is het creëren van leefwerkgemeenschappen waarbij zorg en samenleving dicht bij elkaar komen te staan en elkaar versterken. Ook denken zij mee over innovatie en bouwen zo mee aan de zorg voor de toekomst.

We hebben ervoor gekozen dit kwaliteitsjaarverslag kleur te geven met verhalen en het zijn deze verhalen waarin alles wat we doen echt wordt. En 'echt' wordt het als het gaat over wat kwaliteit van leven inhoudt, vaak in alle eenvoud maar enorm van betekenis. We hopen dat deze verhalen uit de praktijk van alledag de inspiratie geven om verder te lezen en kennis te nemen van alle onderwerpen waar Omring op het gebied van kwaliteit mee aan de slag is.

Arie Epskamp
Voorzitter Centrale Cliëntenraad

Jolanda Buwalda
Voorzitter Raad van Bestuur

“We wonen hier net als thuis, maar dan met zorg”



Het gevoel van thuiskomen

Nee, zonder de thuiszorg kunnen ze niet meer. **“Mijn zus zei laatst nog: hoe jullie hier zitten, dat is bijna een tien”**, vertellen Mieke en Fons Hendrixx, bewoners van een aanleunwoning van Sweelinckhof (Wognum).

“We zijn hier dertien jaar geleden komen wonen, toen we nog geen zorg nodig hadden. We waren nog volop aan het fietsen en reizen”, vertelt meneer Hendrixx (84). “Maar het werd langzaam minder”, vult zijn 79-jarige vrouw aan. “In het begin denk je: we doen alles zelf. Maar toen ik ziek werd, hadden we de zorg ineens hard nodig. Ik kreeg slokdarmkanker, waarbij mijn slokdarm is verwijderd. Sindsdien heb ik een sonde en een keelstoma. Er zijn geen woorden voor om te omschrijven hoe de verpleging heeft meegeleefd. Zowel op persoonlijk als op medisch vlak.”

De boeken in

Meneer Hendrixx: “Na Mieke werd ik ook ziek. Vanwege nierproblemen kreeg ik een buikkatheter. Eerst mocht ik het ziekenhuis niet uit, tot ze hoorden dat ik in Sweelinckhof woon. Toen mocht ik meteen naar huis. ‘We weten zeker dat u daar goede zorg krijgt’, zeiden ze in het ziekenhuis.”

Mevrouw Hendrixx: “Toen de verpleging van Sweelinckhof hoorde dat mijn man een buikkatheter zou krijgen, heeft een van de zusters zich er meteen in verdiept. Ze dook de boeken in: waar moeten we op letten als meneer Hendrixx straks thuiskomt? Hetzelfde deden ze toen ik een keelstoma kreeg.”

Dag en nacht

Mevrouw Hendrixx: “Het geeft ons zo’n rust dat zij de zorg hebben overgenomen. Als er veranderingen zijn, gaat het meteen het dossier in. Voor de zusters langskomen, kijken ze altijd even in het ECD. En als ik bel, zijn ze er binnen een paar minuten. Al is het midden in de nacht. Ze staan altijd voor ons klaar. Altijd even vrolijk. Ze merken het ook meteen als ik niet zo lekker in mijn vel zit. Dan vragen ze: ‘Het gaat niet zo lekker hè? Wat is er?’ We hebben echt een band met de zusters opgebouwd. Dat geeft een gevoel van thuiskomen.”

Bijna een tien

Meneer Hendrixx: “We wonen hier net als thuis, maar dan met zorg. De verzorging is in één woord geweldig. Mijn zus zei laatst nog: hoe jullie hier zitten, dat is bijna een tien. En zo is het. Verder wonen we hier ook lekker. We hebben een fijn huis en ik doe vaak mee aan activiteiten in *het grote huis*. Daar is elke dag wel wat te doen; bingo, jeu de boules of een spelletjesmiddag. Elke middag krijg ik warm eten uit het restaurant. Het eten is hier geweldig, met veel variatie in het menu. Complimenten voor de kok!”

Waar staat Omring voor

Visie en missie van Omring

Samen de beste zorg dichtbij, dat is onze missie. Samen, omdat wij geloven dat het bieden van goede en vertrouwde zorg alleen maar samen kan. Met cliënten, familieleden, vrijwilligers, mantelzorgers en andere zorgpartners. Alleen zo kunnen wij de beste zorg bieden. En dichtbij omdat wij er iedere dag weer voor gaan om te zorgen dat mensen de juiste zorg op de juiste plek krijgen. Het liefst in de eigen vertrouwde omgeving en anders zo dichtbij mogelijk.

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

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

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

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

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

Onze missie en kernwaarden hebben een vergelijkbare betekenis voor onze medewerkers en daarmee ons personeelsbeleid, want met toenemende eigen regie, geloof in eigen kunnen en in onze mogelijkheden werken onze medewerkers graag bij Omring.

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

We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten:

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

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

- 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);
- Het vormgeven van goed werkgeverschap en stimuleren van professionele en vakinhoudelijke ontwikkeling en multidisciplinaire (keten) samenwerking;
- Het faciliteren en uitdragen van een open, lerende en innovatieve organisatie;
- Helder opdrachtgeverschap richting de interne organisatie met een participerende bestuursstijl;
- Professionals, teams en leidinggevenden tonen eigenaarschap voor het eigen handelen, zijn hierop aanspreekbaar en leggen hierover verantwoording af.

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

Medezeggenschap cliënten

Elke woonzorglocatie binnen Omring heeft een eigen cliëntenraad. Die bestaat uit bewoners en vertegenwoordigers van bewoners. Omring kent ook een cliëntenraad voor de Thuiszorg. Op concernniveau functioneert een Centrale Cliëntenraad (CCR), met 12 leden en een onafhankelijk voorzitter. Deze CCR opereert als strategisch partner op basis van een convenant tussen de Raad van Bestuur en de cliëntenraden van Omring.

De CCR vergadert maandelijks, waarvan zo'n 6 keer per jaar met de Raad van Bestuur. Hij wordt daarbij secretariaal ondersteund vanuit het secretariaat van de Raad van Bestuur en inhoudelijk door een onafhankelijk ondersteuner. Buiten de vergaderingen om is er ook veel activiteit: zo zijn er diverse commissies (Financiën, Vastgoed, Kwaliteit & Veiligheid) en heeft het Dagelijks Bestuur van de CCR maandelijks overleg met de Raad van Bestuur. Jaarlijks is er ook een ontmoeting met de Raad van Toezicht en een bijeenkomst van alle cliëntenraden met de CCR en de Raad van Bestuur.

Medische dienst

In 2018 is het professioneel statuut van de medische vakgroep vastgesteld en geïmplementeerd.

Het professioneel statuut beschrijft de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de Raad van Bestuur van Omring en de medische vakgroep. Het bestuur van de medische vakgroep heeft structureel overleg met de Raad van Bestuur.

De specialisten ouderengeneeskunde zijn in 2018 voorbereidingen gestart om zich te laten visiteren door de landelijke beroepsorganisatie Verenso. Dit heeft eind januari 2019 plaatsgevonden. Hierbij kijken beroepsgenoten 'in de keuken' bij specialisten ouderengeneeskunde om te zien hoe zij patiëntenzorg bieden en hoe de kwaliteit daarvan zo nodig verder verbeterd kan worden.

De medische vakgroep heeft ook de andere onderdelen van het beleidsjaarplan verder uitgewerkt. Onderwerpen als praktijkvoering, optimale regio-vakgroepindeling, ondersteuning/ triage, supervisie en de opleiding zijn daarin speerpunten. Ten aanzien van deze laatste twee is de supervisie van verpleegkundig specialisten en basisartsen verbeterd en de opleiding voor specialisten ouderengeneeskunde uitgebreid met een extra plaats, zodat we nu zowel eerste- als derdejaars AIOS'sen kunnen opleiden.

De belangrijkste onderwerpen blijven ook in 2019 onder de aandacht via maandelijks teamsessies, zodat er duidelijke resultaten en verbeteringen tot stand komen met de gehele vakgroep.

De medische vakgroep draagt substantieel bij aan diverse Omringbrede onderwerpen zoals onbegrepen gedrag, optimalisatie behandeldienst, palliatieve zorg, scans locaties (omzetten ZZP- naar ZZP+ behandeling).

Kwaliteitsmanagement-systeem: kwaliteit zichtbaar maken

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

Kwaliteitsdashboard

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

In 2016 is gestart met een beperkt aantal indicatoren. In 2018 zijn nieuwe indicatoren toegevoegd, zoals meldingen incidenten cliënten (MIC). Door deze te laten zien via het dashboard wordt het gesprek hierover gestimuleerd en kan er daadwerkelijk gewerkt worden aan het leren en verbeteren. Op dit moment zijn de gegevens tot op locatieniveau digitaal ontsloten. Door het uitbrengen van een infographic over het gebruik van het dashboard en een leeswijzer met een toelichting op de cijfers, zien we dat het kwaliteitsdashboard steeds beter wordt benut en dat het impact op de praktijk heeft. In de bijlage van dit kwaliteitsjaarverslag worden de belangrijkste kwaliteitsindicatoren in één oogopslag zichtbaar gemaakt door de jaren heen.

Kwaliteitsscan en teamevaluatie

Kwaliteitsverpleegkundigen hebben een kwaliteitsscan ontwikkeld om een objectief beeld te krijgen over de kwalitatieve risico-indicatoren. Deze zijn afgestemd op de indicatoren van de IGJ. Tegelijkertijd voeren teams zelf een teamevaluatie uit op dezelfde items. Daarin kunnen teams aangeven hoe zij zichzelf beoordelen. Samen geeft dit een goed beeld van de meetbare en merkbare stand van zaken van de kwaliteit en veiligheid.

Deze scans worden jaarlijks uitgevoerd voor alle teams. In 2018 was het voor het eerst dat deze scans en teamevaluaties via een online tool ('mijnverbetermeter') werden uitgevraagd. Hierdoor konden alle resultaten gemakkelijker geanalyseerd worden en werden deze tot aan teamniveau beschikbaar gesteld door middel van goed leesbare infographics. Deze resultaten geven een goed beeld van de kwaliteit van zorg op Omringniveau, maar uiteraard gaat het ook en vooral om het gesprek met de teams zelf over hun eigen resultaten. De kwaliteitsverpleegkundigen geven aan dat met de kwaliteitsscan en teamevaluatie in de hand zij met de teams tot concrete verbeteracties komen, die verwerkt worden in de jaarplannen en waarop mogelijk scholing of coaching georganiseerd kan worden.

Ook kunnen teams aangeven waar zij juist trots op zijn. Hierdoor worden de best practices zichtbaar en kunnen teams elkaar ook opzoeken om van elkaar te leren.

Uit de Omringbrede resultaten van de kwaliteitsscans komt onder andere naar voren dat op veel onderwerpen al goed gescoord wordt. Op de onderwerpen 'werken met het ECD' en 'palliatieve zorg' kunnen echter nog wel verbeteringen plaatsvinden. Hier is dan ook op Omringbreed niveau aandacht voor.

Methodisch werken met het ECD is een belangrijk speerpunt waar veel training en coaching op gezet wordt om medewerkers hierin te ondersteunen. De kwaliteitsverpleegkundigen spelen hierbij een belangrijke rol. Ook nieuwe leermethodieken zoals instructiefilmpjes of 'de Escaperoom' worden ingezet om medewerkers te ondersteunen.

'Palliatieve zorg' wordt sinds 2018, net als onbegrepen gedrag, programmatisch aangepakt. Hier wordt elders in dit verslag meer aandacht aan besteed.

ISO-audit

Omring is ISO-gecertificeerd en wordt jaarlijks geaudit door een extern bureau. Het extern audit bureau van Omring heeft als opdracht 'kwaliteit zichtbaar te maken'. Dit gaat niet zozeer om de norm of 'het kwaliteitssysteem', maar om de waarde creatie voor de klant die Omring voortbrengt. Elke drie jaar vindt een uitgebreide hercertificering plaats (2019). In iedere cyclus nemen verschillende teams en locaties deel aan de audits. Hierbij zijn ook cliënten(raden), mantelzorgers en ketenpartners betrokken. Het audit bureau constateerde in 2018 geen afwijkingen en gaf een positief advies af waarmee het ISO-certificaat gecontinueerd kon worden.

De onderwerpen die in 2018 aan het auditteam zijn meegegeven betroffen onder andere: zinnvolle dagbesteding, methodisch werken (Sorghvliet), samenwerking met ketenpartners (o.a. Wijkverpleging), (regionale) organisatie van medicatieveiligheid, teamevaluatie (Valbrug), rol kwaliteitsverpleegkundige (Valbrug), omgaan met klantfeedback, palliatieve zorg (Hoge Hop) en multidisciplinaire gesprekken bij Lindendael.

De conclusie van het auditteam is positief. Het is duidelijk te zien dat Omring de afgelopen jaren sterk heeft ingezet op kwaliteit. Een aantal belangrijke thema's is stevig vastgepakt en de vruchten ervan zijn zichtbaar. Het vijf stappen model geeft houvast bij het methodisch werken en de 'zuster' kijkt als professional steeds vaker naar de bredere zorg en ondersteuningsvraag. Omring doet mee op gebied van innovatie om diensten dichterbij, laagdrempelig of voordeliger te kunnen uitvoeren. Omring is de verbindende partij in de regionale samenwerking medicatieveiligheid.

Dat verbinden ziet het auditteam vaker terug: binnen de teams, in samenwerking met behandelaren en ketenpartners, tussen locaties en op thema's. De samenwerking met de cliëntenraad wordt als goed ervaren. De cliëntenraad wordt in een vroeg stadium bij ontwikkelingen betrokken en voelt zich volwaardige partner in het strategisch beleid. Er is een mooie wisselwerking tussen de concernkaders (kernwaarden, visie, A3 jaarplan) en de team actieplannen.

Op basis van de auditopdrachten, heeft het auditteam gesteld dat de positionering en inhoudelijke ontwikkeling van de functies kwaliteitsverpleegkundige, dagbestedingscoach en contactverzorgende haar vruchten afwerpt. Aandacht voor kwaliteit in de teams, welzijn en de klantrelatie komen hiermee nog centraler te staan. Er is een gedegen en brede ondersteuning geboden aan teams en medewerkers bij het implementeren van het 5-stappenmodel. Het is echter ook een thema dat continue aandacht vraagt en wat nog niet vanzelfsprekend 'van iedereen' is.

***“Ik ben er voor de bewoners, maar
ontlast ook mijn collega's”***



Meer sfeer *in* *de* huiskamer

In 2018 heeft Omring ruim 100 woonassistenten aangenomen.

“Wij zorgen voor extra aandacht voor de bewoners en toezicht in de huiskamer”, vertelt Linda Nowack, woonassistent bij De Zeester (Den Helder).

“Ik heb ruim twintig jaar in de detailhandel gewerkt, maar ik wilde altijd al de zorg in. Toen ik de vacature voor woonassistent zag, dacht ik: dit is mijn kans. Sinds mei werk ik vijf ochtenden in de week van acht tot twaalf in huiskamer F. Daar zorg ik voor extra aandacht voor de bewoners. We ontbijten, lezen de krant, kletsen, kijken oude fotoalbums, doen een spelletje, gaan wandelen. De bewoners vinden het gezellig dat ik de tijd voor ze heb. Ook de familie is heel positief.”

Collega's ontlasten

“Ik ben er in eerste instantie voor de bewoners, maar ik ontlast ook mijn zorgcollega's in het team. Als zij 's ochtends hun ronde doen, weten ze dat er toezicht is in de huiskamer. Daardoor kunnen zij met een gerust gevoel de bewoners helpen met wassen en aankleden. Ook ontlast ik mijn collega's, doordat ik huishoudelijke taken heb overgenomen. Ik help bij het ontbijt, zet de lunch klaar, houd de huiskamer schoon, maak het weekmenu en bestel de boodschappen. En als er 's avonds hutspot op het

menu staat, zet ik 's ochtends het suddervlees vast op. Een bewoonster helpt me altijd met aardappelen schillen. Dat is een heel huiselijk momentje.”

Woonassistent plus

“Toen ik begon als woonassistent, heb ik vier scholingsdagen gehad. Daar heb ik bijvoorbeeld meer geleerd over de vier fases van dementie, maar ook hoe je de keuken ergonomisch indeelt. Het meeste leer ik in de praktijk; mijn collega's zijn mijn leermeester. Doordat woonassistent een nieuwe functie is, kan ik er zelf invulling aan geven, in overleg met het team. Misschien dat ik – met extra scholing – in de toekomst meer taken zou kunnen krijgen. Als een soort woonassistent plus. Ik zou bijvoorbeeld graag meer willen weten over slikproblemen. En misschien dat ik bewoners dan ook bij de lunch kan helpen met eten.”

Personeel

Personeelssamenstelling

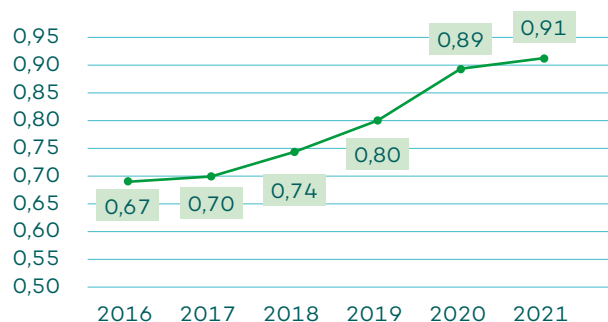
De personeelssamenstelling en de mate van inzet op een groep cliënten is een belangrijk onderwerp in het kwaliteitskader. Op hoofdlijnen wordt hierin gesteld dat op de intensieve momenten van de dag wordt verwacht dat er naast goede zorg en behandeling er ook voldoende tijd beschikbaar is voor aandacht, toezicht en zingeving voor de bewoners. Dit is in ieder geval nodig tijdens de ADL-momenten in de ochtend- en de avonduren

Omring staat deze lijn ook voor. Omring wil voldoende invulling geven aan zowel kwalitatief goede zorg en behandeling als voldoende inzet van personeel ten behoeve van aandacht, toezicht en zingeving. De cliënt staat hierin altijd centraal. Vrijwilligers en mantelzorgers spelen hierbij een essentiële rol, maar natuurlijk dragen ook behandelaren en facilitaire functies bij aan het leefplezier en goede zorg voor onze bewoners. Altijd is van belang dat er een zorgprofessional beschikbaar is.

In 2018 is een extra bedrag aan middelen vanuit het kwaliteitskader ontvangen. Totaal was er op macroniveau € 435 mln. beschikbaar, voor Omring betekende dit een bedrag van ongeveer € 4,5 miljoen. Intern vindt monitoring plaats van de uitgaven van deze middelen en of deze op een goede manier besteed worden. In 2018 is geld uitgegeven voor extra zorgprofessionals en is de functie van woonassistent in het leven geroepen. Op dit moment zijn al ruim 100 woonassistenten aangenomen. De meerwaarde van de inzet van woonassistenten is goed merkbaar. Zowel bewoners als medewerkers geven aan dat er inderdaad meer ruimte gemaakt kan worden voor aandacht, toezicht en zingeving. Een lekker kopje koffiedrinken, een spelletje spelen of even naar buiten gaan met een bewoner geeft direct meer leefplezier. Zorgprofessionals merken dat ze met een gerust hart de huiskamer even kunnen verlaten om persoonlijke zorg te kunnen bieden aan de bewoners. Om een beeld te geven van de ontwikkeling die Omring heeft doorgemaakt de afgelopen jaren is in het schema rechts de ontwikkeling van enkele ratio's zichtbaar gemaakt.

Ontwikkeling FTE/cliëntratio

Een duidelijke toename is vanaf 2016 zichtbaar in de inzet per cliënt die bij ons woont. Door de extra middelen wordt hier een extra boost aan gegeven. Streven is niet alleen te groeien qua inzet bij de woonassistenten. De wens is ook een groei te realiseren bij niveau 3 en hoger en daarnaast toename van inzet van onze behandelaren op locatie.



Functiemix ontwikkeling binnen Wonen met Zorg

In onderstaande tabel is de ontwikkeling weergegeven van de gemiddelde inzet van zorgprofessionals over het jaar binnen Wonen met Zorg. Hierbij zijn de restauratieve medewerkers en de servicemedewerkers niet meegenomen.

Per niveau	2016	2017	2018
Niveau 1	17,1	17,7	41,6
Niveau 2	100,8	99,9	109,6
Niveau 3	528,1	544,3	576,2
Niveau 4	38,4	44,5	51,2
Niveau 5	-	-	-
Niveau 6	10,3	16,0	19,2
Behandelaar	36,3	42,2	42,8
Overig zorgpersoneel	16,2	18,2	22,4
Leerlingen	30,4	43,9	61,5
Totaal FTE-loondienst	777,7	826,6	924,6

Arbeidsmarkt

De situatie van de arbeidsmarkt vraagt om extra aandacht bij alle facetten: het vinden, binden en boeien van medewerkers. De vacaturedruk in de regio is hoog: iedere actieve baanzoeker heeft de keuze uit 3 vacatures (3:1). Landelijk is dat nog hoger, namelijk 4:1. [bron rapport Compagnon 2018].

Met name de functies van Verzorgende IG en verpleegkundige niveau 4 zijn moeilijk vervulbaar. En bovendien is de uitstroom op deze functies hoog.

Voor de nieuwe functie van woonassistent ervaren wij een grote interesse, met name ook vanuit de groep zij-instromers. Naast dat we via deze functie een nieuwe groep uit de arbeidsmarkt aanboren, zien we ook dat zij een belangrijke rol spelen in het opvangen, begeleiden en enthousiasmeren van stagiaires.

In 2018 is gestart met het versterken van de inspanningen op recruitment: systemen op orde, beter inzicht in instroom en uitstroom en matching binnen de organisatie. Daarnaast is er ook meer gebruik gemaakt van communicatie via sociale media en gerichte wervingsacties.

De campagne 'zo leuk kan zorg zijn' heeft tot januari 2019 gelopen en zowel online als offline een bijdrage geleverd aan het werkgeversmerk van Omring. Dit was dan ook terug te zien in het aantal medewerkers dat in 2018 in dienst is gekomen.

Een van de Omringbrede initiatieven is om eigen personeel in te zetten als ambassadeurs voor het werven van nieuwe collega's: via de Bring-a-Friend regeling ontvangen zij een beloning voor het aanbrengen van een nieuwe collega.

Om ook voor de komende jaren voldoende medewerkers te hebben zijn in samenwerking met verschillende onderwijsinstellingen op MBO- en HBO-niveau en andere zorgorganisaties leerarbeidsprogramma's ontwikkeld om nieuwe medewerkers te helpen bij bijvoorbeeld het omscholen.

De onderstaande tabel geeft de instroom en uitstroom weer van de zorgmedewerkers en leerlingen. De behandelaren, restauratieve medewerkers en de servicemedewerkers zijn hierin niet meegenomen.

Instroom en uitstroom op opleidingsniveau	2017 in	2018 in	2017 uit	2018 uit
Niveau 1	12	111	-7	-17
Niveau 2	30	50	-31	-32
Niveau 3	111	104	-97	-88
Niveau 4	33	12	-14	-19
Niveau 5	-	-	-	-
Niveau 6	8	9	-6	-6
Overig zorgpersoneel	2	4	-5	-6
Leerlingen	17	57	-5	-13
Totaal	213	347	-165	-181

Een vliegende start voor nieuwe medewerkers

In 2018 is het onboarding-programma *Welkom bij Omring* ontwikkeld en geïmplementeerd om nieuwe medewerkers een vliegende start te geven bij Omring.

De vliegende start omvat een indiensttredingsproces waarbij nieuwe medewerkers een warm welkom krijgen, kennismaken met de organisatie, collega's, werkzaamheden, werkwijzen, systemen en nog veel meer.

In 2018 zijn er een 9-tal onboarding bijeenkomsten geweest in Hoorn, Julianadorp en ook 1 op Texel. Naast deze onboarding bijeenkomsten krijgen nieuwe medewerkers een buddy en uitleg over de ICT-applicaties.

Vitale medewerkers

De ontwikkeling van het verzuim is een belangrijke indicator voor de inzetbaarheid en vitaliteit van personeel. De score van Omring (alle sectoren) is in 2018 in vergelijking met de branche verder verbeterd. In de benchmark ranking scoort Omring nu een 8,1 terwijl we in 2017 een score hadden van 7,1. Cijfers tonen aan dat het verzuim binnen Omring in absolute zin daalde van 6,1% in 2017 naar 6,0% in 2018. Kijken we alleen naar het verzuimpercentage bij Wonen met Zorg (verpleeghuiszorg) dan ziet het er nog iets beter uit: van 5,9% in 2017 naar 5,4% in 2018. Dit is een positieve ontwikkeling. Echter, aandacht en focus blijven onverminderd nodig.

Om deze positieve trend voort te zetten heeft Omring in 2018 verschillende maatregelen genomen. Er zijn drie nieuwe bedrijfsartsen aangetrokken, die naast het begeleiden van onze werknemers tijdens het spreekuur adviseren over verzuim en arbo-gerelateerde vraagstukken vanuit hun professionele kennis en kunde.

Daarnaast wordt vanuit P&O structureel steviger ingezet op het ondersteunen van de managers bij de verzuimbegeleiding. Dit is een integraal onderdeel van de rol van P&O adviseurs zodat elke manager een vast aanspreekpunt heeft binnen P&O. En omdat Omring niet alleen verzuim wil terugdringen maar ook preventief wil insteken op het vergroten van de vitaliteit van zowel organisatie als medewerkers, is gestart met het Programma Samen Vitaal. Eigen regie, goed werkgeverschap en Positieve Gezondheid zijn daarin belangrijke speerpunten. De voorbereidende werkzaamheden vonden plaats in 2018 waarna het programma in 2019 Omringbreed van start gaat.

Verzuim per leeftijdscategorie (voor Wonen met Zorg)

Verzuim per leeftijdscategorie	2017	2018
Leeftijdsgroep t/m 25	3,0%	3,2%
Leeftijdscategorie 26-35	4,9%	4,4%
Leeftijdscategorie 36-45	5,4%	5,2%
Leeftijdscategorie 46-54	6,9%	6,4%
Leeftijdscategorie 55+	8,5%	7,7%

Meldingsfrequentie	2017	2018
Meldingsfrequentie Wonen met Zorg	0,91	0,95

Opleiden en ontwikkelen

Deskundige medewerkers

Omring ondersteunt medewerkers in het behouden of behalen van deskundigheid op diverse niveaus.

Huidige medewerkers en nieuwkomers in de zorg kunnen een opleiding bij Omring volgen waarbij ze werken en leren combineren in een BBL-traject (beroepsbegeleidende leerweg). De toename van vraag naar professionele zorgprofessionals maakt dat Omring de leerwerkplekken binnen Omring heeft uitgebreid in 2018.

Vanaf september 2017 is met succes geworven voor nieuwe instroom in de BBL-opleidingen voor Verzorgende IG, niveau 3 in 4 varianten: verkorte VIG; zij-instroom; woonzorgbegeleiding; en bi-diplomerende maatschappelijke zorg/VIGen voor de MBO en HBO verpleegkundige opleidingen.

Dit resulteert in een behoorlijke toename van het aantal BBL-leerlingen: in september zullen 219 medewerkers een beroepsopleiding volgen binnen Omring. Ter vergelijking: in september 2017 waren in totaal 132 medewerkers in opleiding. Daarnaast is het aantal stageplaatsen voor de MBO- en HBO-opleidingen vergroot, en zijn de werk- en praktijkopleiders toegerust met actuele informatie over de inhoud en programma's van de opleidingsvarianten en vaardigheidstrainingen, zodat de begeleiding op maat kan worden verzorgd. De subsidie die voor begeleiding van leerlingen en stagiaires beschikbaar is wordt volledig ingezet om de extra begeleidingsuren te betalen.

In onderstaande tabel is zichtbaar dat het aantal leerlingen dat gestart is met een zorgopleiding via de beroepsbegeleidende leerweg fors toegenomen ten opzichte van 2017.

Niveau	Opleiding	Aantal gestart 2017	Aantal gestart 2018	Aantal gestopt 2018 zonder diploma	Aantal geslaagd 2018
Opleidingsniveau 2	Helpende	9	-	-	9
Opleidingsniveau 3	Verzorgende IG/MZ (inclusief VIG/MZ)	23	55	10	39
Opleidingsniveau 3	MMZ	5	4	4	5
Opleidingsniveau 4	Verpleegkundige	20	29	4	1
Totaal		57	88	18	54

Wijkleercentrum Avenhorn

Begin 2018 is in samenwerking met de gemeente Koggenland, het ROC Horizoncollege, Wilgaerden en werkgeversorganisatie ZWplus/SIGRA het Wijkleercentrum Avenhorn geopend. Studenten worden in het centrum op innovatieve wijze opgeleid naar werk in de zorg, een aanpak die beter aansluit op de veranderende arbeidsmarkt.

Op hun beurt geven de studenten praktische ondersteuning bij het dagelijks leven voor hulpbehoevende inwoners van Koggenland. De stage wordt besteed aan praktische ondersteuning bij het dagelijks leven voor hulpbehoevende mensen. Denk hierbij aan het helpen met de boodschappen of het bereiden van een maaltijd. Zowel studenten als kwetsbare inwoners worden begeleid naar grotere zelfredzaamheid.

Stages

De toenemende vraag naar zorgprofessionals maakt dat Omring naast bestaande stage-initiatieven nieuwe stage-initiatieven initieert om studenten een stageplaats te bieden.

Omring werkt nauw samen met ROC's en Hogescholen en andere opleiders/ instituten om stageplaatsen aan te bieden aan niveau 2 tot en met 6 van de verschillende opleidingen: Helpende, Verzorgende (IG, MZ), MMZ, Verpleegkunde.

Deskundig zijn en blijven: bevoegd en bekwaam

De complexiteit van de zorg verandert en de ontwikkelingen gaan snel. Bevoegd en bekwaam zijn en blijven en dit onderhouden door middel van bij- en nascholing is een essentieel onderdeel van de functie van zorgmedewerkers. Iedere zorgprofessional heeft een eigen leerbehoefte en een eigen leervoorkeur. Omring sluit hierbij aan door middel van het aanbieden van een digitale leeromgeving.

Dit is een uitgebreide database bestaand uit leerpaden en leerobjecten. Dit nieuwe leerconcept geeft mogelijkheden waardoor beter én meer op maat leercontent kan worden aangeboden zodat efficiënter en effectiever kan worden geleerd.

Om zorgprofessionals te faciliteren in het deskundig zijn en blijven en het kunnen leveren van de beste zorg worden daarnaast verschillende interne scholingsactiviteiten aangeboden zoals proeves van bekwaamheid en carrousels voor verpleegkundigen. Dit aanbod is geaccrediteerd bij V&V en voldoet daarmee aan geldende kwaliteitseisen.

Kwaliteitsregister

Omring heeft sinds 2016 een collectief contract afgesloten met V&VN zodat alle verpleegkundigen gebruik kunnen maken van het kwaliteitsregister V&V: een digitaal en transparant portfolio om de deskundigheid in te registreren. We sluiten hierdoor optimaal aan bij het nieuwe wetsvoorstel BIG II waarin deskundigheidsbevordering als onderdeel is opgenomen.

Vakmanschap, samenwerking en leiderschap

Ook in 2018 zijn de teams verder ondersteund in de groei naar meer zelfstandigheid. Hierbij was de focus vooral gericht op het aanscherpen van vaardigheden op gebied van samenwerking en communicatie.

Voor medewerkers die een coördinerende of aansturende rol in teams vervullen, zijn trainingen coaching-vaardigheden georganiseerd. En daarnaast waren er individuele coaching activiteiten gericht op persoonlijke ontwikkeling en het verbeteren van competenties in samenwerking, communicatie en bejegening.

Als onderdeel van het programma Samen Vitaal is een workshop ontwikkeld "van positieve gezondheid naar vitale teams".

Medewerkers ontzorgen

SENS

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

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

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

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



**“Als de bewoners genieten,
dan geniet ik ook”**

De stem van de bewoners

De cliëntenraad is de stem van de bewoners. **“Er wordt goed geluisterd naar wat wij namens de bewoners inbrengen”**, vertelt Joke Robert (67), voorzitter van de cliëntenraad van Het Gezinspaviljoen (Bovenkarspel).

“Mijn ouders hebben hier vijf jaar gewoond. In die tijd ben ik vrijwilliger geworden en sinds 2013 zit ik in de cliëntenraad. Op zich gaat het prima in Het Gezinspaviljoen, dus we hoeven niet sturend op te treden. Medewerkers, vrijwilligers; iedereen voelt zich betrokken bij de bewoners. De sfeer hier is: we doen het allemaal samen. Daar is de cliëntenraad een onderdeel van. Ik ben hier één à twee keer per week en elke zes weken hebben we een koffieochtend. Dan kletsen we met de bewoners, om te horen wat er leeft en wat we kunnen verbeteren. Soms zijn het kleine dingetjes; dat er geen kranten bezorgd worden, of de verkeerde kranten.”

Polonaise van rolstoelen

“Als cliëntenraad hebben we ook inspraak over de besteding van de Waardigheid & Trots-gelden. Dat extra budget zetten we onder meer in voor activiteiten, zoals de nieuwjaarsreceptie en het kerstfeest. Ook gebruiken we het voor de zomervakantieweek. Dan is het een week lang feest, met allerlei uitjes en optredens. Bewoners kijken daar elk jaar naar uit, net als medewerkers en vrijwilligers. Die zorgen dat ze die week niet

op vakantie zijn. Iedereen wil erbij zijn. Tijdens het optreden van de blaasband gaan ieder jaar zelfs de rolstoelen in polonaise door de feestzaal. Als de bewoners genieten, dan geniet ik ook.”

Nieuwbouw

“Waar ik het meest trots op ben? Op de nieuwbouw, die eind 2020 start. Als cliëntenraad mogen we meepraten binnen de projectgroep. Daarbij kijken wij vanuit het perspectief van de bewoners naar de plannen. Wij hebben ons bijvoorbeeld sterk gemaakt dat er in het nieuwe gebouw weer een grote ruimte is voor feesten en optredens. Ook wilden we graag dat de ingang vanuit de teamkamer zichtbaar is, voor meer toezicht op wie er binnenkomt. Dat is nu aangepast. Er wordt goed geluisterd naar wat wij namens de bewoners inbrengen. Zo wordt het straks echt hún huis.”

Leren en verbeteren

Leren van cliënten

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

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

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

Omring krijgt over het algemeen een goede waardering op Zorgkaart Nederland voor de intramurale zorg. De gemiddelde score was in 2018 een 8,6. Uiteraard willen we dat minimaal zo houden en zo mogelijk nog verbeteren. Punt van aandacht is wel het aantal meldingen op Zorgkaart Nederland. We zien dit vanaf 2016 afnemen van 369 reviews tot 146 in 2018. Het is een uitdaging om voldoende reviews te scoren, zodat de score ook valide blijft.

Ontwikkelen nieuw instrument

Naast Zorgkaart Nederland hebben we in 2018 een tweede instrument ontwikkeld om cliëntervaringen te meten. We vinden het belangrijk om op maat wensen, behoeften en ervaringen van cliënten op te halen en die direct te vertalen in verbeteracties.

Eind 2018 tot januari 2019 is eerst een pilot gedaan onder een kleine groep nieuwe cliënten. Tijdens de proefperiode van 4 maanden werden alle bewoners die 2 tot 6 weken geleden op de locatie kwamen wonen benaderd met een schriftelijke vragenlijst, die men anoniem kon invullen en terugsturen. De vragenlijst kon men ook samen met een mantelzorger of medewerker invullen als de bewoner er zelf niet toe in staat was.

Het responspercentage was met 57% goed. Van de 134 aangeschreven cliënten stuurden 77 personen de vragenlijst terug.

De vragenlijst werd vaak door de mantelzorger (41) of samen met de mantelzorger (27) ingevuld. Slechts 7 cliënten vulden geheel zelfstandig de vragenlijst in.

Een ruime meerderheid van 66,2% vulde een rapportcijfer in van een 8, 9 of 10 op de NPS-vraag. De NPS-score zelf kwam uit op 25,4 (= verschil tussen percentage cliënten dat hoog (9-10) scoort op de NPS-vraag en het percentage cliënten dat laag (1-6) scoort op de NPS-vraag. De score ligt tussen -100 en +100).

Een ruime meerderheid (56 personen) heeft een rondleiding gehad en heeft deze als goed (40) of uitstekend (7) ervaren. Op gastvrijheid scoort men 38 keer goed en 24 keer uitstekend. Waar een verbeterpunt zit is de informatievoorziening. 29 personen hadden niet voldoende informatie ontvangen en ook de duidelijkheid van de ontvangen informatie kan verbeteren. Dit verbeterpunt is direct opgepakt. De informatievoorziening naar (potentiële) cliënten toe wordt onder de loep genomen. Sowieso zal er een vernieuwde informatiemap komen voor alle nieuwe cliënten.

Het vrije tekstveld is gebruikt voor complimenten of kritische feedback. Dit levert waardevolle informatie op. Al deze opmerkingen zijn ook naar de locatiemanagers gestuurd, zodat zij hier direct mee aan de slag konden gaan.

Leren van incidenten

Van incidenten kun je leren, vandaar dat het melden van incidenten bij Omring een belangrijk speerpunt is. Het is van belang aandacht te hebben voor een (veilige) meldcultuur en dat het ook zin heeft, nee, zelfs noodzakelijk is, om incidenten te melden. Vooral bij cliënten die regelmatig bijv. agressief gedrag vertonen, wil het nog wel eens voorkomen dat medewerkers dit op een gegeven moment niet meer melden. Het is bij die cliënt dan 'normaal' gedrag geworden. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben hierin een belangrijke rol. Zij coachen en trainen teams wanneer en hoe te melden. We zien dan ook dat het aantal meldingen in de loop van de tijd omhooggaat, al heeft dit waarschijnlijk ook te maken gehad met het implementeren van de meldingen in het ECD, daar waar eerst een apart computerprogramma voor gebruikt moest worden.

De kwaliteitsverpleegkundigen behandelen en analyseren de MIC-meldingen op hun eigen locaties en voor hun eigen teams. Via het kwaliteitsdashboard zijn de MIC-meldingen nu wel op locatieniveau beschikbaar, er wordt aan gewerkt om dit ook tot op afdeling- of teamniveau beschikbaar te maken met behulp van duidelijke infographics.

Sinds 1 juli 2017 is ook de veiligheidscommissie ingesteld. Deze commissie, die multidisciplinair is samengesteld, komt na afloop van elk tertaal bij elkaar, dus één keer per vier maanden. Dit loopt parallel met de oplevering van het kwaliteitsdashboard, waarop o.a. de meldingen incidenten cliënten staan. De commissie analyseert de MIC-meldingen op een hoger aggregatieniveau en kan zodoende bepaalde trends die Omringbreed spelen beter signaleren en daar mogelijk acties op uitzetten.

Daarnaast heeft de veiligheidscommissie zich in 2018 gebogen over wie een incident meldt en welke incidenten wel of niet worden gemeld. Bij de uitrol van het nieuwe MIC-formulier zal hiervoor aandacht worden gevraagd, zodat Omringbreed zoveel mogelijk op dezelfde manier wordt gemeld. Dit komt namelijk de datakwaliteit ten goede. In 2018 zijn

voorbereidingen getroffen om een verbeterde versie van het MIC-formulier in de loop van 2019 in gebruik te nemen. Zodoende kunnen de adviezen van de veiligheidscommissie aan de directie en de Raad van Bestuur aan kwaliteit winnen. De verwachting is dat het nieuwe MIC-formulier beter zal aansluiten bij de praktijk en gemakkelijker in gebruik zal zijn. Diverse belanghebbenden hebben gekeken wat er nu wordt geregistreerd en hoe dat beter gestalte kan krijgen in de dagelijkse praktijk. Omring staat voor leren en verbeteren en de veiligheidscommissie wil dit zo goed mogelijk ondersteunen. In 2018 heeft de commissie gekeken hoe de zogenaamde beste veiligheidspractices kunnen worden opgehaald binnen Omring, zodat deze organisatiebreed kunnen worden gedeeld. Hiermee gaat de commissie vanaf 2019 aan de slag.

Innovatie, zorg en technologie

Innovatie is al enkele jaren een belangrijk strategisch speerpunt van Omring. Deels ingegeven door bittere noodzaak, omdat in het werkgebied van Omring vergrijzing en ontgroening meer nog dan in andere delen van ons land zorgen voor een nijpend tekort op de arbeidsmarkt. Innovatie moet bijdragen aan het 'ontzorgen' van medewerkers én cliënten, zodat werken makkelijker en leuker wordt en (toekomstige) cliënten worden ondersteund in zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Omring werkt hierin nauw samen met VGZ in een alliantie, waardoor financiële ruimte wordt geboden voor innovatie en geëxperimenteerd kan worden met kansrijke innovatieve oplossingen. In 2018 heeft dit zich vooral toegespitst in de thuiszorg het is de bedoeling om deze samenwerking ook in de WLZ uit te breiden.

De automatische medicijndispenser Medido is een voorbeeld van een ontzorgende innovatie. In 2018 is hiermee een pilot gedaan in de regio Den Helder. Met de Medido kan een deel van de cliënten weer zelf het beheer over de medicatie voeren en vermindert de afhankelijkheid van de zorgverlening.

Innovatiepanel

In 2018 heeft Omring een innovatiepanel ingesteld. Het Omring-innovatiepanel adviseert het MT van Omring welke innovatieve ideeën en producten de moeite van het experimenteren en investeren waard zijn en monitort de implementatie van innovaties in de praktijk. Met de instelling van het panel wil Omring innovatie meer vaart, focus en structuur geven. Elk kwartaal selecteert het panel 2-3 kansrijke innovaties die tijdens een kleinschalige pilot verder worden onderzocht.

In het panel zijn verschillende relevante deskundigheden vertegenwoordigd, zoals ICT, marketing en financiën. Daarnaast hebben cliënten en medewerkers een gelijkwaardige stem. Omring vindt het essentieel om juist ook hen, als gebruikers en klanten, van meet af aan bij innovaties te betrekken en hen mee te laten denken en beslissen over selectie, ontwikkeling en implementatie van innovaties.

Het panel houdt zich met name bezig met (zorg)technologische innovaties of de doorontwikkeling daarvan. Een voorbeeld hiervan is de doorontwikkeling van wondzorg op afstand, waarbij wondverpleegkundigen van Omring via een beeldverbinding worden gecoacht door de wondverpleegkundige in het ziekenhuis. Cliënten hoeven daardoor veel minder vaak naar het ziekenhuis voor controles. Met de aankoop van een speciale camera kan de wond nog beter in beeld worden gebracht, wat de wondverpleegkundige in staat stelt nog beter en gericht te adviseren.

OMRING.LAB

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

Toegepaste gaming

Een van de innovaties die in 2018 werden ontwikkeld is een Escape room rond persoonsgerichte zorg. Hierbij wordt toegepaste gaming ingezet als leerinstrument. Leren door te doen en te ervaren sluit aan bij de leerstijl van veel zorgprofessionals, waarbij het geleerde een directe vertaling krijgt in de praktijk. Het spelelement maakt leren leuk, waardoor de stof beter beklijft. De Escape room is ingebed in het Methodisch Werken.

Voor de ontwikkeling van de Escape room is Omring een samenwerking aangegaan met &happy en het Game Solutions Lab in Eindhoven. De Escape room slaat heel goed aan als leerinstrument. Niet alleen intern maar ook externe partners en collega's hebben hier interesse in getoond.

Samen met &happy ontwikkelt Omring ook een spel (Kwist't) voor (toekomstige) cliënten en hun familie, waarbij in spelvorm relevante informatie over de levensloop en de persoonlijke voorkeuren van een cliënt worden verzameld. De verzamelde informatie biedt de zorgprofessionals belangrijke handvatten om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op de persoon van de cliënt.

Toegepaste gaming wordt ook ingezet in de revalidatie en voor activering van bewoners. Zo werden er in 2018 verschillende Tover tafels, Braintrainers en BeleefTV's aangeschaft, vaak mogelijk gemaakt door de Extra Middelen Waardigheid en trots.

Herstelbedden.nu

Op initiatief van de triage verpleegkundigen van Omring werd de site Herstelbedden.nu ontwikkeld, waarmee huisartsen snel een passend spoed- of herstelbed kunnen vinden bij een van de zorgorganisaties in de regio. De app betekent een enorme tijdsbesparing voor huisartsen. Maar nog belangrijker: cliënten komen terecht op de juiste plek, waar de zorg geboden kan worden die nodig is. Alle zorgorganisaties in de regio (van Noord-Kennemerland tot Noord-Holland-Noord) zijn inmiddels aangesloten, inclusief de ziekenhuizen en de huisartsenorganisaties.

Onderwijs en onderzoek

De belangrijkste uitdaging bij innovatie is niet gelegen in de ontwikkeling van technologie, maar in de integratie ervan in de praktijk. De digi-vaardigheid van medewerkers is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Omring werkt samen met het ROC Kop van Noord-Holland aan de oprichting van een MBO practoraat, dat moet bijdragen aan de permanente educatie van (toekomstige) professionals op het gebied van e-health en zorgtechnologie en praktijkonderzoek naar de toepassing daarvan.

Vanuit het practoraat moet ook een doorlopende leerlijn ontstaan naar het HBO en wetenschappelijk onderwijs. Omring heeft al een samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam en is aangesloten bij het Universitair Netwerk Ouderenzorg van het AUMC. In 2018 is een senior onderzoeker aangesteld, die onder meer 2 junior onderzoekers begeleidt bij hun studies. Een van die onderzoeken heeft betrekking op het inzetten van augmented reality bij de behandeling van neglect. De andere studie richt zich op het effect van toegepaste gaming op de effectiviteit van looptraining.

Samen leren met Zorgbalans en De Zorgcirkel

Al sinds voorjaar 2017 maakt Omring deel uit van een lerend netwerk met twee collega zorgorganisaties, namelijk Zorgbalans (regio Haarlem) en De Zorgcirkel (Zaanstreek/Waterland). Een kerngroep is in 2018 viermaal bij elkaar gekomen om actuele ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit uit te wisselen en de kwaliteitsplannen en verslagen met elkaar te bespreken.

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

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

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

Elk van de drie zorgorganisaties heeft als trekker een thema 'geadopteerd'. Voor Omring is dat 'palliatieve zorg'. Op het Kwalfestival, dat in oktober 2018 voor de tweede keer werd georganiseerd en een groot succes was, stonden deze drie thema's centraal.

Door deze samenwerking weten medewerkers en bestuurders elkaar steeds beter te vinden. Zo worden op het gebied van calamiteitenonderzoek ervaringen en best practices gedeeld. Op het gebied van Prismascholing en onafhankelijk voorzitterschap worden de wederzijdse mogelijkheden benut.

A woman with dark hair pulled back, smiling at the camera. She is wearing a black cardigan over a black top and a necklace with a small pendant. A white oval badge is pinned to her left chest. She is standing in front of a brick wall that is heavily covered in green ivy. A metal trellis structure is visible behind the ivy. The lighting is bright, suggesting daylight.

**“Eerst leer je de bewoner
kennen, dan kijk je wat
die nodig heeft”**

Bewoner beter in beeld

Beter methodisch werken? Daarbij helpt de RAI. **“Met dat instrument krijgen we de bewoner nog beter en completer in beeld”**, vertelt Suzanne Verheijden, kwaliteitsverpleegkundige bij De Hoge Hop (Hoorn).

“Kwaliteit staat bij Omring hoog op de agenda. Binnen de hele organisatie wordt continu gekeken: hoe kunnen we de kwaliteit voor de cliënten verbeteren? Daar ben ik heel blij mee. Als kwaliteitsverpleegkundigen worden we hier ook vaak bij betrokken. In 2018 hebben we binnen De Hoge Hop onder meer een training georganiseerd op het gebied van onbegrepen gedrag. Daarnaast zijn we een intensieve scholing gestart voor de aandachtsfunctionarissen op het gebied van mondzorg voor ouderen met dementie. Verder ben ik bezig geweest met de implementatie van de RAI. Dit instrument zorgt voor een kwaliteitsslag voor collega's – en daarmee voor bewoners.”

Losse stukjes worden één

“Met de RAI krijgen we de bewoner nog beter en completer in beeld. Van ziektebeelden tot persoonlijkheid en achtergrond. Alle losse stukjes hebben invloed op elkaar. Vooral bij bewoners met een complexe zorgvraag kan er van alles spelen. Via de RAI wordt dat heel overzichtelijk in beeld gebracht. Vaak is het niet nieuw wat er naar boven komt. Als verzorgende weet je wel wanneer er sprake

is van risico op doorliggen of ondervoeding. De RAI maakt je daar bewuster van, zodat je sneller actie kunt ondernemen. Bijvoorbeeld richting de arts. Dit kan ook de mantelzorger geruststellen: er wordt op alles gelet.”

Persoonsgerichte zorg

“Wat ik mooi vind: de RAI sluit perfect aan bij methodisch werken. Ook in 2018 hebben we eraan gewerkt dat collega's de methodiek gebruiken. Eerst leer je de bewoner kennen, dan kijk je wat de bewoner wenst en vervolgens wat voor zorg hij of zij nodig heeft. Vervolgens maak je in overleg met de bewoner en/of contactpersoon een plan, dat je regelmatig evalueert en bijstelt. Daarbij ga je steeds terug naar de bewoner: wie is deze mevrouw of meneer? Wat zie ik? Past de zorg die de bewoner krijgt nog bij zijn of haar huidige situatie en wensen? Als je de stappen van methodisch werken doorloopt, krijgt de bewoner betere en persoonsgerichte zorg.”

Persoonsgerichte zorg

Specialistische behandeling voor WLZ-cliënten als de behandelbehoefte daarom vraagt

De gezondheidszorg verandert enorm snel en hierdoor verandert ons vak. Verzorgingshuizen bestaan niet meer. Alle locaties hebben inmiddels te maken met bewoners die zware, complexe zorgvragen hebben. Dit biedt kansen en stelt ons gelijk ook voor uitdagingen. Het onderscheid tussen de locaties waar specialistische behandeling wordt gegeven (voormalig verpleeghuis) en waar geen specialistische behandeling wordt gegeven (voormalig verzorgingshuis) is vervallen. Het kwaliteitskader spreekt van “verpleeghuiszorg” en maakt geen onderscheid. Binnen Omring spreken we van “Wonen met Zorg” en woonzorglocaties. Binnen deze locaties wonen mensen met een indicatie ZZP4 tot en met ZZP10.

Wij willen alle bewoners specialistische behandeling bieden via het ABC (Advies en Behandel Centrum) als de behandelbehoefte daarom vraagt en ongeacht in welke Omring locatie iemand woont.

Het huidige zorgverleningsmodel van de betreffende locaties is in 2018 geanalyseerd. Op basis van deze analyse heeft Omring een nieuw model gemaakt, passend bij de populatie van de betreffende locatie. Te allen tijde is het uitgangspunt: de behandelbehoefte is leidend, optimaal behandelen vanuit het principe van ‘advanced care planning’.

De eerste locatie waar het onderscheidt tussen met en zonder behandeling losgelaten wordt is het Martinus te Medemblik. Per mei 2019 opent deze herbouwde locatie haar deuren. Tegelijk met de opening starten we ook met de nieuwe manier van werken zoals beschreven bij multidisciplinair samenwerken.

Persoonsgericht werken met behulp van RAI

RAI is een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem en stelt de aard en ernst van de problematiek van de cliënt en met de cliënt vast inzake de kwetsbaarheid. Omring heeft hier ruim tien jaar ervaring mee en heeft het instrument en de gebruiksvriendelijkheid laten actualiseren. Zo is de RAI nu beschikbaar op een mobiel device, zodat deze gemakkelijker samen met de bewoner en/of mantelzorger ingevuld kan worden. RAI voegt vooral waarde toe vanuit het perspectief van positieve gezondheid, en bevordert de multidisciplinaire samenwerking.

In 2018 zijn op elke locatie medewerkers en behandelaren getraind om met RAI te werken. Met RAI worden medewerkers ondersteund om veilige en passende beslissingen te nemen voor kwetsbare personen. De basis vormt een systematische (tweemaal per jaar) vastlegging van observaties door verpleegkundigen en verzorgenden. Met RAI wordt het medisch, sociaal functioneren en voorkeuren van een kwetsbare persoon integraal in kaart gebracht. Professionals krijgen dankzij slimme algoritmes een overzicht van iemands zorgzwaarte en belangrijkste gezondheidsrisico's. Het stelt problemen en risico's vast en biedt hulp bij het opstellen en evalueren van het cliëntplan. Bewoners en familie voelen zich gehoord, het biedt ondersteuning bij het persoonsgericht werken. Mensen behouden langer zelfredzaamheid en autonomie.

Niet alleen voor zorgverleners en behandelaren, maar ook voor het management levert RAI veel informatie op. Zo is er beter inzicht in de mate van over- of onder-indicatie van cliënten en uitkomstindicatoren over de kwaliteit van zorg. Deze indicatoren zullen op een later moment aan het kwaliteitsdashboard worden toegevoegd.

De RAI wordt frequent ingezet. Zo is al bij bijna 500 cliënten het laatste half jaar van 2018 een RAI afgenomen. In de dossier audits wordt goed gevolgd worden of bij alle cliënten elk half jaar een RAI wordt afgenomen en of de resultaten in de cliëntplannen zijn verwerkt.

Wetenschappelijk onderzoek

Locaties in Den Helder en Texel zijn eind 2018 met een wetenschappelijk onderzoek gestart, in samenwerking met het Amsterdam UMC. Voor een deel van de bewoners is een vragenlijst ingevuld. Deze staat grotendeels gelijk met de inhoud van RAI, echter zonder het instrument RAI Pyxicare te gebruiken. Op deze manier onderzoeken we wat de effecten zijn als RAI wel of juist niet wordt gebruikt. Naast het kwantitatieve onderzoek doen we ook kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van de gebruikers onder andere met het gebruik van RAI, de scholingen en de toegevoegde waarde voor de inhoud van het multidisciplinair overleg. De resultaten van dit onderzoek wordt in het voorjaar van 2020 verwacht.

Multidisciplinair samenwerken

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

Er is gestart met zes essentiële werkprocessen:

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

Op twee pilotlocaties zijn deze werkprocessen heringericht en getest. Dat heeft tot significant betere communicatie, slimme praktijkorganisatie

en meer synergie geleid. Relevante KPI's zijn vastgesteld en worden met behulp van een dashboard inzichtelijk gemaakt. Dit levert interessant materiaal op voor verder onderzoek.

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

Vanuit de behandeldienst zullen een aantal behandelaren de rol gaan vervullen van 'kwaliteitsbehandelaren'. Zij zijn een belangrijke schakel tussen de behandeldienst, zorgteams en huisartsen. De eerste groep kwaliteitsbehandelaren heeft trainingen achter de rug op het gebied van leiderschap, communicatie en procesgericht werken. Zij zijn inmiddels gestart met de nieuwe manier van werken op een 8-tal afdelingen, verspreid over het gehele werkgebied van Omring. Deze groep behandelaren wordt dicht naast de kwaliteitsverpleegkundige gepositioneerd. Dit betekent in de praktijk dat er structurele overlegvormen zijn georganiseerd op afdelingsniveau maar ook in breder verband met als doel de kwaliteit van zorg en behandeling en de samenwerking continue te verbeteren en te borgen.



KOTTER

KOFCHIP

KLIPPER

**“Zowel voor
bewoners als
familie geeft
deze aanpak
veel rust”**

Over het Mobiel Expertise Team

Ruth Samuels werkt als specialist ouderengeneeskunde bij de spoed PG-afdeling van De Hoge Hop (Hoorn). Deze afdeling is binnen Omring gespecialiseerd in spoedzorg voor mensen met dementie, met bijbehorend onbegrepen gedrag. De expertise van deze afdeling wordt ook op andere Omringlocaties ingezet. Dit gebeurt via het Mobiel Expertise Team (MET), dat bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog, een maatschappelijk werker en de teamcoach van deze afdeling.

Meer kennis, meer rust

Onbegrepen gedrag is een belangrijk speerpunt binnen Omring. **“We willen dat mensen prettig en veilig bij ons kunnen wonen”**, vertelt Ruth Samuels, specialist ouderengeneeskunde en betrokken bij het Zorgprogramma Onbegrepen gedrag.

“De zorg wordt complexer, waardoor we vaker te maken krijgen met onbegrepen gedrag. Met het Zorgprogramma Onbegrepen gedrag willen we hier binnen Omring zo goed mogelijk – en uniform – mee omgaan. Daarvoor heb ik samen met een psycholoog en een kwaliteitsverpleegkundige een inhoudelijk stuk opgesteld over onbegrepen gedrag, een soort leidraad. Wat is onbegrepen gedrag? Hoe kun je het signaleren? Alle gedragsvormen worden besproken, evenals de diagnostiek. Hiermee geven we onze collega’s nuttige tools in handen. Wat kun je als verzorgende bijvoorbeeld doen als een bewoner onrustig is? Het begint met goed kunnen signaleren door de verzorgenden.”

Gedragsspreekuur

“In het zorgprogramma is vastgelegd hoe we onbegrepen gedrag willen aanpakken. Het belangrijkste is dat dit interdisciplinair gebeurt; de zorgcollega’s zijn de oren en ogen van de behandelaren. Daarom vinden we dat op elke afdeling het gedragsspreekuur centraal moet staan. Tijdens dit spreekuur worden gedragsproblemen bij bewoners multidisciplinair besproken. Wat ligt er

aan dit gedrag ten grondslag? En hoe kunnen we het hanteerbaar maken? Als het team er zelf niet uitkomt, kunnen ze het Mobiel Expertise Team (zie kader, red.) inschakelen.”

Kwaliteit van leven

“Ik ben heel blij met dit zorgprogramma, dat we op alle Omringlocaties gaan invoeren. Niet alleen op de PG-afdelingen, maar ook op de somatische afdelingen. Ook daar krijgen collega’s te maken met onbegrepen gedrag. Kunnen we dit gedrag snel signaleren en hanteerbaar maken? Dan is dat absoluut van invloed op de kwaliteit van leven van de bewoners. Zo kunnen we bijvoorbeeld voorkomen dat een bewoner wordt overgeplaatst naar de spoed PG-afdeling. We willen dat mensen prettig en veilig bij ons kunnen wonen, op hun eigen plek. Ook voor de familie geeft dat veel rust. Extra aandacht voor dit onderwerp ontlast bovendien de zorgcollega’s, die zich gehoord en gesteund voelen.”

Programma's onbegrepen gedrag en palliatieve zorg

Multidisciplinair werken aan onbegrepen gedrag

Inmiddels is Omring op weg om expert te worden op het gebied van zorg en behandeling voor mensen met (ernstig) onbegrepen gedrag. Op basis van de demografische gegevens zullen medewerkers steeds vaker te maken krijgen met mensen die 'onbegrepen gedrag' vertonen. Dit betekent gedrag dat door de cliënt zelf en/of zijn/haar omgeving als moeilijk hanteerbaar wordt ervaren. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die continue rondlopen, voortdurend roepen, steeds tikken op tafel, gewelddadig of ontremd gedrag vertonen. Bij Omring vinden we dat we niet alleen hiermee moeten kunnen omgaan, maar ook dat we ervoor moeten zorgen dat er op individueel cliëntniveau beleid wordt geformuleerd en daarnaar gehandeld wordt.

Daarom is er een zorgprogramma 'onbegrepen gedrag' ontwikkeld. Hierbij zijn alle disciplines betrokken; niet alleen zorgmedewerkers, maar ook artsen en psychologen. Het inrichtingsdocument, waarin beschreven wordt hoe we het programma willen implementeren, is gereed. De methodiek wordt geïntegreerd in de leergang/training 'methodisch werken'; dat bevordert een integrale benadering en zorgt ervoor dat medewerkers overzicht en inzicht houden in best practice werkwijzen.

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

Betrokken medewerkers en behandelaren worden bijgeschoold om omgang met 'onbegrepen gedrag' te verbeteren en evidence en consensusbased interventies te kunnen toepassen.

Verder gaan we op alle locaties een standaardmethode voor het gedragssprekuur introduceren, waarin multidisciplinair de problematiek van de cliënt geanalyseerd wordt en een behandelplan wordt opgesteld op de locatie waar de cliënt verblijft. Extra inzet van psychologen wordt in 2019 gerealiseerd om dit gedragssprekuur overal te realiseren.

Het Mobiel Expert Team (MET) 'onbegrepen gedrag' wordt doorontwikkeld. Dit team, bestaande uit een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog en gespecialiseerde verpleegkundigen, wordt in 2019 uitgebreid met ergotherapeuten en fysiotherapeuten en kan ter consultatie ingeroepen worden door alle Omring-locaties.

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

'Dag Mama': leren op zijn mooist

Omring zet bij haar scholing ook nieuwe leermethodieken in, zoals bijvoorbeeld het theaterprogramma 'Dag Mama'. Locatie Lindendael heeft dit in 2018 voor haar medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers georganiseerd.

In de voorstelling 'Dag Mama' ervaart men op indrukwekkende wijze wat dementie met alle betrokkenen doet en hoe zij hiermee kunnen omgaan. Het stuk speelt zich af in de nieuwe leefomgeving van moeder: haar kamertje in het verpleeghuis. Hier komen de werelden van moeder, dochter en zorgprofessional samen. Door middel van de prachtige muziek en levensechte scènes kruipt de toeschouwer in de huid van de mens met dementie. Men beleeft én begrijpt als nooit tevoren wat de ziekte met hem (of haar) doet.

Na deze indrukwekkende eyeopener volgt een opzienbarende theaterlezing met interactieve workshop waarin de belangrijkste inzichten, handvatten en omgangsvormen worden aangereikt om aan te kunnen sluiten bij de belevingswereld en het beschadigde brein van de mens met dementie. Dementie heeft niet enkel een enorme impact op de cliënt, maar ook op de naaste, de zorgprofessional en hun onderlinge relatie. Daarom vertolkt 'Dag Mama' alle partijen. Ieders worsteling wordt zichtbaar, begrijpelijk en hanteerbaar. Duidelijk wordt dat naaste en zorgprofessional van onschatbare waarde zijn voor de mens met dementie.

De reacties waren zeer positief. Men was ontroerd, herkende de gespeelde situaties en zeiden veel te hebben aan de tips die er werden gegeven. De voorstelling zal ook in 2019 en 2020 worden aangeboden voor de andere locaties.

Voorbereid zijn op de Wet Zorg en Dwang

Omring is landelijk voortrekker van het traject dat de sector voorbereidt op de nieuwe Wet Zorg en Dwang, die per 1 januari 2020 zal worden ingevoerd. Dit komt logisch voort uit de visie en missie om voor onze cliënten "de beste zorg dichtbij" te leveren. De

balans tussen vrijheid en veiligheid is een belangrijk thema. Omring heeft afgelopen jaren met locatie Buitenveld deelgenomen aan een Waardigheid en trots-project rond dit thema. Daarin werd onder andere gekeken in hoeverre vrijheidsbeperkende maatregelen niet zozeer vrijheidsbeperkend werken, maar juist vrijheidverruimend. Deze visie is steeds meer richtinggevend in het Omringbeleid en wordt ook verankerd in het programma 'onbegrepen gedrag'.

Het Waardigheid en trots traject is vorig jaar voortgezet in een lerend netwerk met 13 andere zorgorganisaties. Met regelmaat komen deze bij elkaar om casuïstiek te bespreken en met elkaar te komen tot een goede veldnorm rondom de Wet Zorg en Dwang. Daarom zijn ook verbindingen gelegd met IGJ, VWS en het CIZ met als doel deze visie ook beter te verankeren in landelijk beleid. Daarnaast is er vanuit het LUMC een onderzoeksvoorstel ingediend bij ZONMW om samen met de organisaties uit het lerend netwerk te komen tot een wetenschappelijk onderbouwde tool die de medewerkers kunnen gebruiken om met elkaar tot het goede gesprek te komen. Zo moet deze tool medewerkers ondersteunen om kritische vragen te kunnen stellen en ethische afwegingen te kunnen maken om voor de individuele cliënt de meest optimale zorg te kunnen blijven bieden.

Op locatie Buitenveld is men al heel concreet aan de slag gegaan om vanuit de gedachte richting Wet Zorg en Dwang multidisciplinair (arts, zorgmedewerker, ergotherapeut, fysiotherapeut, psycholoog, kwaliteitsverpleegkundige) alle VBM-maatregelen met elkaar te evalueren en te kijken welke alternatieven er zijn. Op deze manier wordt er echt gekeken naar alternatieven voor VBM-maatregelen en bespreken we met elkaar en uiteraard ook met cliënt en/of familie wat een geaccepteerd risico is binnen de zorg en vrijheid van de individuele cliënt.

Palliatieve zorg

Een ander belangrijk speerpunt is de palliatieve zorgverlening aan cliënten en ondersteuning aan diens naasten. Dit onderwerp heeft Omring ook als trekker geadopteerd in het lerend netwerk met Zorgbalans en De Zorgcirkel. We zien intramuraal dat cliënten op steeds hogere leeftijd bij Omring komen wonen. Daarbij wordt de zorgvraag ook steeds complexer; er is sprake van multi- of comorbiditeit.

Palliatieve zorg is, meer nog dan voorheen, daarom een speerpunt. Niet alleen voor de intramurale locaties, maar ook in de thuiszorg. Mensen willen immers zo lang mogelijk thuis wonen en ook thuis wordt palliatieve zorg geboden.

Er is dit jaar gestart met een multidisciplinair programma voor palliatieve zorg en behandeling, waarin door betrokken medewerkers van Wonen met Zorg, de behandeldienst en de thuiszorg een gedeelde visie is ontwikkeld.

Net als bij het programma 'onbegrepen gedrag' werken we ook bij dit programma vanuit de 'stepped care' methode. Vanuit de visie 'samen de beste zorg dichtbij' zet Omring daarom als eerste in op excellente palliatieve zorg thuis en gaan we ons verder specialiseren op palliatieve zorg binnen onze eigen Omring-locaties. Het inhoudelijk zorgprogramma is vertaald in een inrichtingsdocument, waarin beschreven wordt wat ervoor nodig is om het zorgprogramma te kunnen uitvoeren, zoals scholing, benoemen van aandachtsfunctionarissen op locaties, verder uitwerken van geestelijke verzorging, inrichten expertiseteam palliatieve zorg, standaardiseren van te gebruiken instrumenten, en het zinnig en zuinig inrichten van de werkprocessen.

Daarnaast gaan we de samenwerking intern nog versterken en zal de verbinding met zowel regionale als landelijke kennispartners geïntensiveerd worden, onder andere door deelname aan Pallisupport. In 2019 zal gestart worden met de uitvoering van dit programma.

Op het 'Kwalifestival' dat wij in het najaar samen met Zorgbalans en De Zorgcirkel hebben georganiseerd, presenteerde Omring zich met een workshop over Palliatieve Zorg. Een eerste verkenning met elkaar, die komend jaar nog verder uitgediept zal gaan worden.

Wonen en welzijn

Samen met vrijwilligers en mantelzorgers de beste zorg dichtbij

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

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

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

Vrijwilligers

Omring is er trots op dat er zoveel vrijwilligers bereid zijn zich op allerlei manieren in te zetten voor het welzijn van de cliënten. Van een kopje koffie schenken, koken, rijden van de rolstoelbus tot aan het doen van een spelletje of begeleiden bij uitjes: zonder hen zou het echt niet lukken! Zo'n 2200 vrijwilligers hebben zich verbonden aan Omring, al jaren een redelijk stabiel aantal. Toch is het ook voor ons belangrijk om te blijven investeren in vrijwilligers. En dat doen we dan ook.

Om de kwaliteit van de begeleiding van vrijwilligers te waarborgen wordt op de locaties gewerkt met ambassadeurs en contactpersonen. De ambassadeurs bieden ondersteuning en coaching op de werkvloer aan de contactpersonen, vrijwilligers en medewerkers. De contactpersonen onderhouden nauw contact met de vrijwilligers over de werkzaamheden op de werkvloer en begeleiding van de vrijwilligers aldaar.

De begeleiding van de vrijwilligers op de werkplek wordt uitgevoerd door de contactpersonen. Zij zijn voor de vrijwilligers het eerste aanspreekpunt. Vrijwilligers hebben hiermee duidelijkheid door wie zij op de werkvloer begeleid worden en wie hun vragen kan beantwoorden. Door zaken goed te regelen en te vertalen naar de vrijwilliger, is er helderheid en transparantie gecreëerd en weet men beter wat er van elkaar verwacht mag worden. Ook is er meer aandacht besteed aan het inzetten van de vrijwilliger op de plek waar deze het best tot zijn recht komt en waar hij zijn talenten en mogelijkheden het best kan gebruiken. Niet altijd werd hier voldoende naar geluisterd.

Als vrijwilligers tevreden aan hun vrijwilligerstaak kunnen beginnen, stralen zij dit vanzelfsprekend ook uit naar de cliënten.

**“Ik ga altijd
met een gerust
gevoel weer
naar huis”**



Alle liefde voor Tini

Sinds twee jaar woont Tini Brandsen in Lindendael (Hoorn).

“Ze zijn hier heel lief voor mijn vrouw”, vertelt Nico Brandsen (82), die als mantelzorger – maar vooral als liefhebbende echtgenoot – dagelijks langskomt.

“Mijn vrouw heeft een herseninfarct gehad, waardoor ze deels is verlamd en afasie heeft. Vanuit het ziekenhuis is ze naar Lindendael gegaan. Toen ze hier kwam wonen, hebben we een goede intake gehad. Ook hebben we duidelijke voorlichting gehad over afasie. Wat is het? En welk gedrag en welke symptomen en emoties horen erbij? Vanaf het begin is er veel contact met de verzorging. Als ik een vraag heb, krijg ik altijd een goed antwoord. En ze zijn hier heel lief voor mijn vrouw. Ik ga altijd met een gerust gevoel weer naar huis.”

Samen overleggen

“Door de afasie kan Tini het niet verwoorden als ze pijn heeft. Als ik iets zie wat ik vreemd vind of niet vertrouwd, dan trek ik meteen aan de bel. Laatst hadden we nog een gesprek met Tini, de dokter en het hoofd van de afdeling. Daarbij hebben we alles doorgenomen. In overleg is ze naar de orthopeed geweest voor speciale schoenen. Ook heeft ze een brace gekregen om haar rechterhand te corrigeren. Haar rechterarm is verlamd, waardoor ze vaak last heeft van kramp. Om te zorgen dat de arm niet

verstijft, komt de fysiotherapeut elke week langs. Ook gaat ze eens per week naar de fysio om samen met andere bewoners oefeningen te doen.”

Bakken vol violen

“Ik kom alle dagen vanuit Westerblokker op de fiets naar Lindendael, op zondag twee keer. Dat voelt absoluut niet als een belasting. Als je al 55 jaar een goed huwelijk hebt is dat toch normaal? Ik doe dit met liefde. Mijn vrouw heeft er behoefte aan – en ik zelf ook. Soms heb ik het even moeilijk, maar je moet jezelf een schop onder je kont geven en bezig blijven. Dus dat doe ik. Thuis draai ik van hout bijvoorbeeld een kerststal voor de kersttafel in Lindendael. Ik verzorg hier ook de plantenbakken in de patio en bij de ingang. Als ik met de violen bezig ben, zit Tini er in de rolstoel gezellig bij.”

Extra gelden Waardigheid en trots: een fijne dag voor alle bewoners

Ook in 2018 zijn er vanuit het programma Waardigheid en trots extra middelen beschikbaar gesteld voor het bieden van een zinvolle dagbesteding. De lokale cliëntenraden hebben een cruciale rol bij het maken van plannen hiervoor. Het geld wordt namelijk direct ter beschikking gesteld aan de locaties. Samen met cliënten, medewerkers en locatiemanagers bedenken zij hoe de gelden op hun locatie het best besteed kunnen worden. Tips en tops om dit proces steeds soepeler te laten verlopen worden uitgewisseld tijdens de jaarlijkse evaluatiebijeenkomst in het najaar. Op veel locaties wordt het geld besteed aan extra activiteiten binnen- of buitenshuis.

Een klein gedeelte van het geld wordt ook besteed aan Omringbrede activiteiten of projecten. Zo zijn er van dit geld ook 5 rolstoelbussen aangeschaft, om zodoende bewoners meer gelegenheid te geven mee te gaan met een uitje.

Daarnaast zijn er ook trainingen gegeven door Vilans om familieparticipatie/ vrijwilligersparticipatie te versterken, vaak ook ondersteund door een theatervoorstelling 'familiefabels'.

Bouw en renovatie woonzorglocaties

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

middel van verzilvering van de ZZP-indicatie met een VPT behoort dan tot de mogelijkheden. Dit kan met name voor mensen met een iets bredere beurs aantrekkelijk zijn. Daarnaast wordt er bij de nieuwbouw ook rekening gehouden met een steeds belangrijkere rol van technologie en domotica.

Martinus

In 2018 is in de Gemeente Medemblik locatie Martinus gesloopt en opnieuw gebouwd. In april 2019 worden er 40 intramurale appartementen opgeleverd. Wonen in Martinus is een alternatief voor wonen in het traditionele verpleeghuis. De inzet van zorg, ondersteuning en behandeling wordt multidisciplinair georganiseerd en er is 24-uurs zorg aanwezig. De klantgroepen hebben naast een eigen appartement ook ruimten waar gezamenlijk kan worden gekookt, gegeten en waar elke dag georganiseerde sociale activiteiten plaatsvinden. Dit omdat (in zijn algemeenheid) het voor deze klantgroepen niet meer mogelijk is zelf structuur in de dag aan te brengen. Het bieden van dagstructuur, naast wonen en zorg, is een belangrijk onderdeel van wonen in Martinus.

De Brink

In Julianadorp is gestart met nieuwbouw. De 33 zorgwoningen aan 'De Brink' zullen begin 2020 worden opgeleverd. Een deel van de bewoners van de huidige locatie 'Buitenveld' zal naar de nieuwe locatie verhuizen, waardoor de achterblijvende bewoners allen een eenpersoonskamer zullen hebben. Het nieuwe gebouw bestaat uit twee woonlagen en iedere bewoner krijgt de beschikking over een eigen appartement, met een eigen voordeur.

Er komen 4 gezamenlijke huiskamers/buurtkamers waar de bewoners gebruik van kunnen maken. Deze ruimtes zijn voorzien van een volledig ingerichte keuken, waar maaltijden kunnen worden bereid.

Texel

Tot slot wordt er op Texel gebouwd aan een nieuwe locatie in Den Burg. Op het terrein worden twee gebouwen gerealiseerd met in totaal 59 appartementen. Er komt een gebouw met 32 tweekamerappartementen voor mensen met dementie of met een intensieve lichamelijke zorgvraag en een tweede gebouw met 27 driekamerappartementen voor senioren die wat minder zorg nodig hebben (met thuiszorg). Bij het ontwerp van de gebouwen is aandacht besteed aan wooncomfort en duurzaamheid. Het worden energiezuinige woningen, zonder gasaansluiting, in een groene, parkachtige omgeving. Oplevering hiervan wordt in maart 2020 verwacht.

Omring levert WLZ zorg thuis in de wijk, maar ook in het verpleeghuis of geclusterde locaties zoals een woonzorglocatie of in aanleunwoningen worden indicaties verzilverd via een VPT. We zien het aantal bewoners die kiezen voor een VPT fors toenemen.

Verzilvering van ZZP door een Volledig of Modulair Pakket Thuis

Steeds meer mensen willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. In de thuissituatie krijgen we dan ook vaker te maken met cliënten die levenslang een intensieve zorgvraag hebben. De cliënt kan ervoor kiezen om de zorg vanuit de WLZ thuis te ontvangen. In de thuissituatie zijn de volgende leveringsvormen mogelijk: MPT/ VPT/ PGB. Met de cliënt wordt besproken wat in de situatie van de cliënt een passende leveringsvorm is. Daarbij wordt ook gekeken welke zorg door de zorgaanbieder wordt geleverd en welke zorg door mantelzorg en/ of vrijwilligers geboden kan worden.

De zorg binnen het MPT/ VPT wordt ingezet vanuit de visie Positieve Gezondheid. We versterken de eigen kracht en het informele netwerk van de cliënt. Waarbij we zinnige zorg bieden. De cliënten worden naast de inzet van zorg gestimuleerd gebruik te maken van hulpmiddelen en inzet van vrijwilligers/ mantelzorg waar mogelijk. Innovaties worden gestimuleerd. Ondersteunen in de regievoering is regelmatig aan de orde. Verpleegkundigen werken vanuit hun spilfunctie in de eerste lijn en zetten in op ketensamenwerking.

WELKOM IN DE KAS!
GESPONSERD DOOR
KLEDINGWINKEL EN TOLP



***“We besteden
aandacht aan de
mensen en aan de
plantjes”***

Goed gedaan jochie

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor het welzijn van bewoners.

“Het gaat er vooral om dat we samen een leuke middag doorbrengen”, vertelt Wim van Dis (73), vrijwilliger bij Nicolaas (Lutjebroek).

“Sinds 2002 ben ik vrijwilliger bij Nicolaas. Daar doe ik onder andere natuuractiviteiten met bewoners. In de kas zaaien we plantjes die we stekken, verplanten en in het voorjaar in een kraampje verkopen. Van petunia's tot tomatenplantjes en zonnebloemen. De bewoners doen actief mee en zitten lekker met de handen in de potgrond. We doen het op z'n janboerenfluitjes, zonder haast. Ondertussen kunnen bewoners vertellen wat ze hebben gedaan die dag, of we praten over vroeger. We besteden tijd en aandacht aan de mensen en aan de plantjes.”

Kruiwagen maken

“Ook timmer ik elke week met een bewoner, één op één. Hij leeft er echt van op en kijkt de hele week uit naar de woensdag. Dan zijn we serieus bezig, maar niets moet. Het gaat er vooral om dat we een leuke middag samen doorbrengen. We zijn nu een kruiwagen aan het maken, dat wilde meneer graag. Dan doen we dat. Het moet niet mijn inbreng zijn,

maar die van de bewoner zelf. Die eigen regie vind ik heel belangrijk. Ik ben er niet voor mezelf, maar voor de bewoners. Al leer ik er ook van. Ik ben iemand die van nature geen geduld heeft, maar dat heb ik hier geleerd.”

Kanjers

“Bij Nicolaas hebben we 283 vrijwilligers op 150 bewoners, dat is bijna twee op één. Het contact met de medewerkers van Omring is geweldig. Die meiden zijn kanjers, stuk voor stuk. We kunnen met elkaar lezen en schrijven. In overleg is er veel mogelijk, waarbij we nooit uit het oog verliezen waar het om draait. En dat is dat de bewoner lekker bezig is en een fijn bestede ochtend of middag heeft. Als ik terug op de fiets zit, geef ik mezelf een tik op mijn schouder. ‘Goed gedaan jochie.’ En ik hoop dat de bewoner datzelfde gevoel heeft.”

Bijlagen

Kwaliteit in één oogopslag Locatieverslagen

Bijlage I

Kwaliteit in één oogopslag

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).

Relationele kwaliteit

	2017	2018
Cliënttevredenheid Aantal waarderingen locaties op Zorgkaart Nederland	208	146
Cliënttevredenheid Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	8,4	8,6
Cliënttevredenheid Aanbeveling (percentage) op Zorgkaart Nederland	98,6	97,3
Cliënttevredenheid Waardering luisteren (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	8,4	8,5
Verblijfsduur Gemiddelde verblijfsduur in dagen van intramurale cliënten	665	625
Informele zorg Aantal vrijwilligers	1900	2200
Informele zorg Aantal cliënten of mantelzorgers die al eens ingelogd hebben in het dossier	nvt	596
Escaperoom Aantal medewerkers deelgenomen	nvt	100

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.

Professionele kwaliteit

	2017	2018
Medewerkerstevredenheid <u>Rapportcijfer</u> werkbeleving	7,2	nvt
Welkom medewerkers <u>Aantal</u> onboardingsbijeenkomsten	nvt	9
Incidenten <u>Aantal</u> Prisma-plus onderzoeken	2	2
Incidenten <u>Aantal</u> meldingen aan IGJ	0	0
Klachten <u>Aantal</u> behandeld door klachten-functionaris (inclusief preventieve bemiddeling en mediation)	25	33
VBM <u>Percentage</u> cliënten bij wie een vrijheidbeperkende maatregelen is ingezet	niet bekend	74

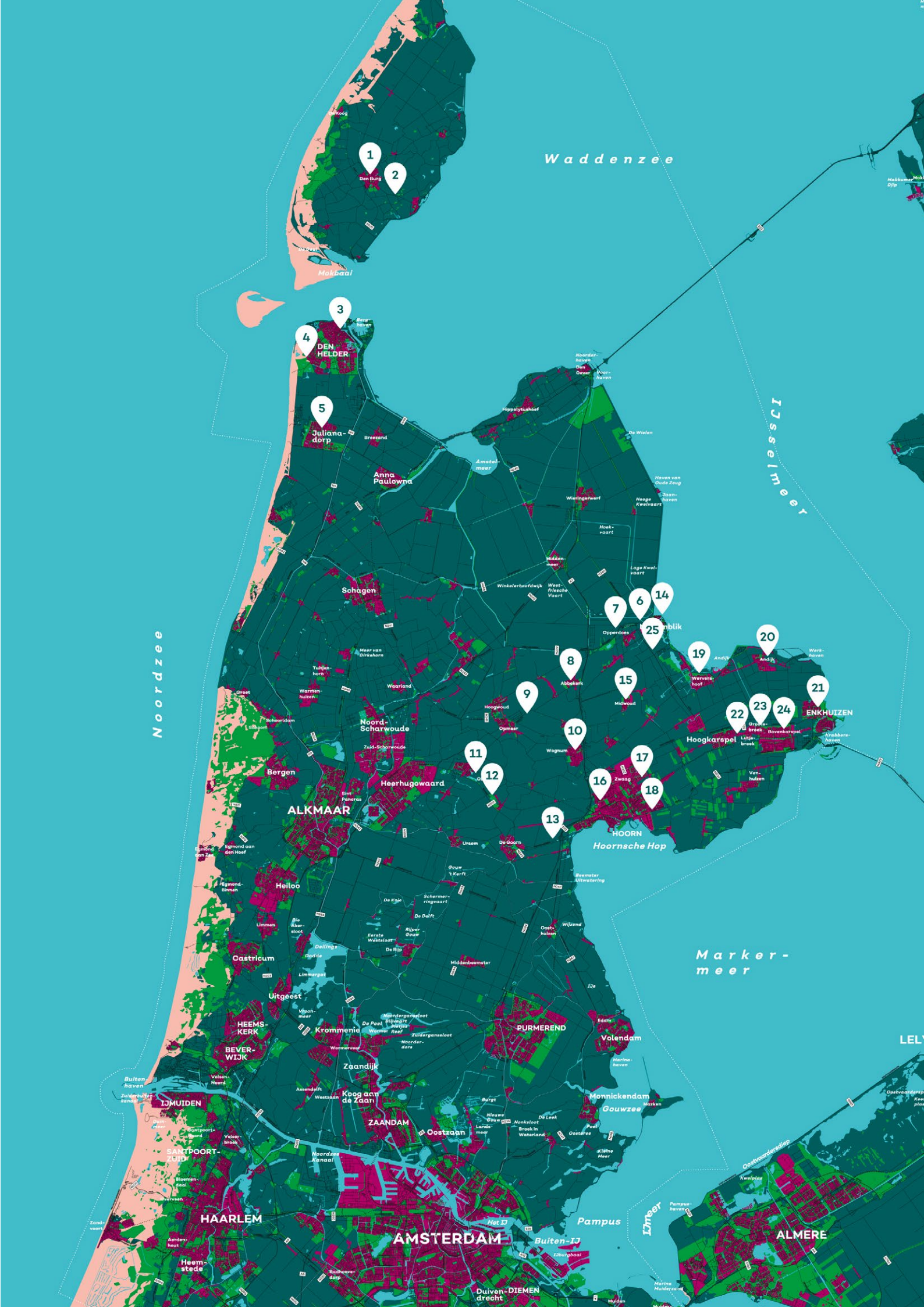
Organisatorische kwaliteit

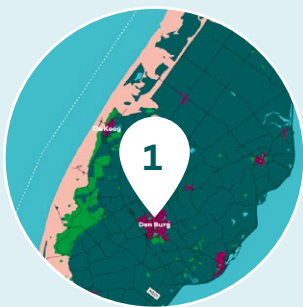
	2017	2018
Intramurale cliënten <u>Aantal</u> cliënten (ZZP 4 t/m 8)	1360	1435
Methodisch werken <u>Aantal</u> RAI assessments (in de laatste 6 maanden van het jaar)	54	487
Leren en verbeteren <u>Aantal</u> medewerkers getraind in de SENS methodiek	nvt	398
Volledig pakket thuis (VPT) <u>Aantal</u> cliënten in de aanleunwoningen	78	100
Dossier audits <u>Aantal</u> dossiers (WLZ) geaudit	132	250
Opleiding <u>Aantal</u> BBL leerlingen	57	105
Opleiding <u>Aantal</u> stagiaires	248	286
Instroom <u>Aantal</u> zorgmedewerkers exclusief behandelaren en leerlingen	213	347
Uitstroom <u>Aantal</u> zorgmedewerkers exclusief behandelaren en leerlingen	165	181
Verzuim <u>Percentage</u> Wonen met Zorg	5,9	5,4
Verzuim <u>Gemiddelde</u> frequentie	0,91	0,95

Bijlage II

Locatieverslagen

- 1 Gollards
- 2 Hollewal
- 3 De Zeester
- 4 Den Koogh
- 5 Buitenveld
- 6 Waterpark
- 7 Almere
- 8 De Watermolen
- 9 De Schakel
- 10 Sweelinckhof
- 11 Snijdersveld
- 12 De Oever
- 13 De Berkenhof
- 14 Valbrug
- 15 Koggenlandhuis
- 16 Lindendael
- 17 De Kade
- 18 De Hoge Hop
- 19 Sint Jozef
- 20 Sorghvliet
- 21 Overvest
- 22 Nicolaas
- 23 Rigtershof
- 24 Het Gezinspaviljoen
- 25 Martinus





Gollards

105 bewoners

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

Extra middelen voor personeel

Begin 2018 waren er 59 fte aan het werk en aan het eind van dat jaar ruim 73 fte, dit kwam door invulling van reeds openstaande vacatures en de inzet van de extra middelen. Er zijn bijna 20 woonassistenten aangenomen, die een uitgebreide scholing hebben gekregen. Zij zijn toegevoegd aan de formatie van de (PG) woongroepen en hebben hiermee een impuls gegeven aan het welzijn van de bewoners. Ook is de werkdruk van de zorgcollega's op deze groepen gedaald. Verder zijn de extra middelen benut om een aantal Helpenden op te leiden en aan te nemen. Een aantal van hen stroomt door in een niveau 3 opleiding. Tevens is gestart met een gezamenlijke broodmaaltijd twee avonden in de week voor bewoners die dat gezellig vinden en anders alleen op hun kamer zouden eten.

Speerpunten voor 2018

Mondzorg

Er is een scholing geweest en medewerkers zijn zich meer bewust van het belang van goede mondzorg bij bewoners.

Medicatieveiligheid

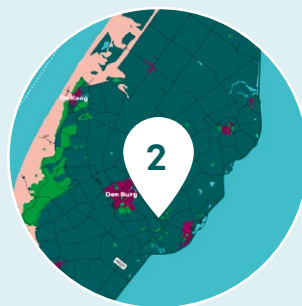
In 2018 heeft de apotheker diverse scholingen gegeven en er heeft een audit plaatsgevonden waarvan de uitkomsten met de medewerkers en apotheker zijn besproken. Er is meer bewustzijn bij medewerkers over medicatieveiligheid ontstaan.

Methodisch werken

In 2018 zijn er verschillende ECD scholingen geweest en coaching-on-the-job van medewerkers door de kwaliteitsverpleegkundige om methodisch werken via het 5-stappenmodel te verbeteren. Dit heeft geleid tot een kwaliteitsverbetering van de dossiervoering en het opstellen van het cliëntportaal.

Onverwacht succes

In Gollards wonen op de etages een aantal bewoners met dementie waarbij in de loop der tijd de zorgbehoefte is toegenomen. Zij zouden baat hebben bij verblijf op een woongroep, maar deze groepen zitten vol. Als alternatief hebben we afgesproken dat zij overdag kunnen aansluiten bij het Oppertje, een groep voor dagbesteding. Hier komen ook veel nog thuiswonende mensen met dementie. Dit geeft hen houvast en structuur waardoor zij langer in staat zijn in Gollards nog 'zelfstandig' op een etage te wonen. Ook is gestart met 2 maal in de week een gezamenlijke broodmaaltijd aan het eind van de dag. Eerder was dit alleen tussen de middag mogelijk. De avondmaaltijd wordt afgesloten met een gezamenlijke activiteit en dat wordt erg gewaardeerd.



Hollewal

44 bewoners

Hollewal is een kleine woonzorglocatie met 2 afdelingen. Alle bewoners hebben een 1 persoons kamer. 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.

Extra middelen voor personeel

Door leegstand zijn de extra middelen niet geheel conform het plan ingezet. Doordat er minder bewoners waren, zijn de extra middelen benut om niet in te krimpen op personeel. Per bewoner was dus wel sprake van extra formatie ten opzichte van 2017. Verder zijn de extra middelen gebruikt voor het toevoegen van een extra avonddienst specifiek gericht op het welzijn van bewoners.

Speerpunten voor 2018

Multidisciplinaire samenwerking

In 2018 is geïnvesteerd in het verbeteren van de samenwerking tussen de zorgmedewerkers en de behandelaren. Er zijn o.a. afspraken gemaakt over de MDO's en er is een gedragssprekkuur ingevoerd i.s.m. een psycholoog. Deze was ook beschikbaar voor coaching-on-the-job van collega's. De komst van een verpleegkundig specialist op locatie heeft de continuïteit en bereikbaarheid van de behandeldienst verbeterd.

Onbegrepen gedrag

In 2018 is in Hollewal als eerste locatie binnen Omring het zorgpad onbegrepen gedrag ingevoerd.

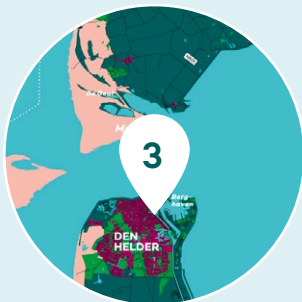
Methodisch werken

In 2018 zijn er verschillende ECD scholingen geweest en coaching-on-the-job van medewerkers door de kwaliteitsverpleegkundige om methodisch werken via het 5-stappenmodel te verbeteren. Dit heeft geleid tot een kwaliteitsverbetering van de dossiervoering en het openstellen van het cliëntportaal.

Onverwacht succes

In 2018 is aan alle medewerkers een intensieve PDL (passiviteiten dagelijks leven) scholing aangeboden. Deze richt zich op cliënten met een grote of volledige zorgafhankelijkheid. Ze gaat uit van de wensen en beleving van de cliënt en heeft tot doel stabilisatie, het omgaan met beperkingen waarvoor geen herstel mogelijk is, en het maximaal gebruiken van restcapaciteit. PDL is geschikt voor mensen met een ernstige chronische aandoening. Resultaten:

- op een belevingsgerichte wijze contact leggen met de cliënt, en beter ingaan op de behoefte van de cliënt.
- effectief communiceren over de problematiek van passiviteit en de behoeften van de cliënt binnen het multidisciplinaire team.
- preventief handelen bij dreiging van decubitus en contracturen en bekendheid met diverse vormen van lig- en zitondersteuning.



De Zeester

75 PG bewoners

Omringlocatie 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.

Extra middelen voor personeel

In 2018 is de extra formatie ingezet voor het aannemen van woonassistenten en een extra verzorgende IG. Zes woonassistenten zorgen voor ondersteuning en begeleiding op de huiskamers. Bewoners ervaren meer rust en krijgen meer persoonlijke aandacht.

Speerpunten voor 2018

Zorggemeenschap

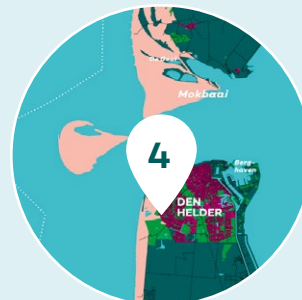
In 2018 heeft De Zeester samen met de cliëntenraad invulling gegeven aan de zorggemeenschap. We hebben o.a. twee prachtige voorstellingen georganiseerd die door familie en medewerkers goed werden bezocht en zeer werden gewaardeerd. Dit was een mooie manier om het gesprek met elkaar aan te gaan over de belangrijke rol en inbreng die familie heeft bij de zorg voor hun naasten. In 2019 geven we hier een vervolg aan door nog een voorstelling aan te bieden maar vooral doordat medewerkers pro-actief met familie in gesprek gaan.

Besteding gelden Waardigheid en trots

In De Zeester maken we optimaal gebruik van de beschikbare gelden en realiseren we een gevarieerd aanbod van activiteiten. Ook hebben we diverse materialen aangeschaft. Zo beschikken we nu over een Qwiek.up waarmee bewoners naar geprojecteerde beelden en foto's kunnen kijken en hebben we speciale lampen waarmee de zintuigen geprikkeld worden of bewoners juist meer rust ervaren.

Medicatieveiligheid en terugdringen incidenten

Medewerkers bespreken en analyseren in het werkoverleg de incidenten en meldingen van de woning. Zij kijken naar oorzaken en oplossingen en dragen op deze manier bij aan veilige zorg voor onze bewoners. Een goede samenwerking met de behandelaren draagt hier zeker aan bij.



Den Koogh

60 bewoners somatiek, 18 PG bewoners,
30 GRZ plaatsen, 36 plaatsen dagbehandeling

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 actieve 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 een ieder zich warm thuis voelen.

Extra middelen voor personeel

In 2018 is, met een uitloop in 2019, het kwaliteitsbudget volledig gebruikt voor de aanstelling van woonassistenten. In totaal hebben we 18 nieuwe collega's kunnen verwelkomen. Woonassistenten werken in de dagdienst en in de avonddienst op de huiskamers van de bewoners. Samen met de zorgmedewerkers zorgen zij voor een goede dag voor onze bewoners. Er is meer persoonlijke aandacht voor bewoners en het aantal leuke activiteiten is enorm gegroeid.

Speerpunten voor 2018

Onbegrepen gedrag

In samenwerking met het Advies- en behandelcentrum is meer grip ontstaan op onbegrepen gedrag. Een goed voorbereid gedragssprekkuur levert hier een belangrijke bijdrage aan. De kwaliteitsverpleegkundige levert vanuit haar expertise hier een belangrijke bijdrage aan.

Methodisch werken

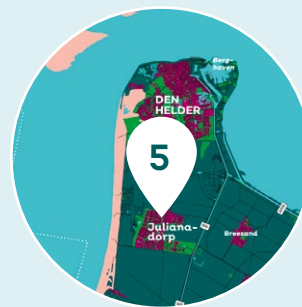
De kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunden de zorgteams bij het werken volgens het 5-stappenplan. Zorgmedewerkers bekwaamden zich verder in het opstellen van een cliëntprofiel, een omgangsadvies, een cliëntplan en het voeren van een cliëntplanbespreking. Begin 2019 gaat het cliëntportaal open en de cliëntplanbespreking is onderwerp van verbetering voor 2019.

Medicatieveiligheid

Teams hebben een analyse gemaakt van de knelpunten rondom medicatie. Aandachtsfunctionarissen maakten samen met de kwaliteitsverpleegkundigen een plan van aanpak en voerden interne audits uit per afdeling/team. De MIC meldingen zijn vast besprekingspunt in de werkoverleggen per team.

Verbeterplan

Medewerkers in een centrale functie (kwaliteitsverpleegkundigen, teamcoaches, afvaardiging uit teams) hebben meegedacht over de benodigde verbeteringen voor de locatie. Zij hebben een cruciale rol gespeeld in de tot standkoming van het plan en de verdere communicatie naar hun collega's over de voorgenomen verbeteracties. Inmiddels is een verzwaaard SENS traject gestart op de locatie als onderdeel van het verbeterplan.



Buitenveld

60 bewoners (PG en somatiek)

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 beweegtuin. 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.

Extra middelen voor personeel

In Buitenveld zijn woonassistenten ingezet op de woongroepen zodat er meer individuele aandacht is voor de bewoners. Ook zijn er verpleegkundigen IG'ers aangenomen zodat de zorgzwaarte goed te verdelen is. In 2018 is er aandacht geweest voor het onderwerp 'agressie': medewerkers zijn allemaal getraind hoe met fysiek geweld om te gaan.

Speerpunten voor 2018

Medicatieveiligheid

Om de medicatieveiligheid te bevorderen is inzichtelijk gemaakt waar de fouten uit bestaan. Dit ging vaak om het vergeten af te tekenen, of fouten bij het plaatsen van opiaten pleisters. De opiatenkluis bleek op een lastig te bereiken plek te staan. Per 2019 wordt per woongroep op de somatische afdeling een kluis op de unit gerealiseerd en een koelkast voor geneesmiddelen. Hierdoor worden medewerkers minder snel afgeleid en worden zaken minder snel vergeten.

Methodisch werken

In Buitenveld zijn we aan de slag geweest om het methodisch werken door middel van het 5-stappenplan binnen ECD goed te borgen. Hier zijn goede stappen in gezet.

Wet Zorg en Dwang

Op Buitenveld worden medewerkers al voorbereid op het werken binnen de richtlijnen van de Wet Zorg en

Dwang. Samen met het behandelteam wordt iedere VBM geëvalueerd en worden de mogelijkheden die als alternatief ingezet kunnen worden besproken.

Onverwacht succes

Vrijheid in veiligheid

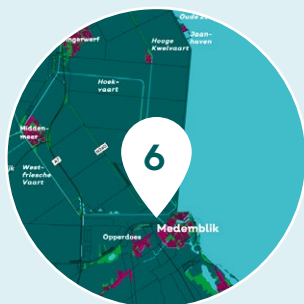
Op Buitenveld wordt gewerkt met een open afdeling voor mensen met een PG indicatie. Ook binnen de BOPZ afdeling wordt goed gekeken welke vrijheid bewoners aankunnen. Dit heeft enerzijds geleid tot het geven van veel vrijheid aan bewoners, anderzijds betekende het voor één van de bewoners juist dat we gestart zijn met het inzetten van een tentbed.

Ketenoverleg

In 2018 is met ketenpartners van het hele zorgnetwerk van Juliandorp overleg gevoerd over zaken die ons bezighouden m.b.t goede cliëntzorg.

Inzage ECD

Door actief in te zetten op inzage van het ECD voor cliënt/contactpersoon worden zorgmedewerkers niet meer onnodig bevraagd.



Waterpark

27 bewoners (PG)

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

Extra middelen voor personeel

In 2018 zijn 3 woonassistenten aangenomen, ten behoeve van meer aandacht en toezicht in de huiskamers. Voor 2019 wordt er een uitbreiding voorzien naar 5 woonassistenten. In september 2018 is er 1 BBL leerling niveau 4 gestart en is er nog ruimte voor 2 leerlingen niveau 3. Met de locaties in Medemblik (Martinus en Valbrug)

wordt gekeken naar de mogelijkheid tot inzet van een extra nachtdienst. Daarnaast is er naar aanleiding van een werkdruk onderzoek een extra inzet gepleegd op de begane grond van een korte avonddienst.

Speerpunten voor 2018

Familieparticipatie

De dossiers zijn opengesteld voor de eerste contactpersonen van de bewoners. Hoewel medewerkers hier eerst nog wat terughoudend in waren, zien zij nu wat het oplevert. Zowel familie als medewerkers zijn hier nu tevreden over.

Methodisch werken

Methodisch werken is verbeterd door een training van de kwaliteitsverpleegkundige, met name op het gebied van rapporteren.

Optimalisatie behandeling

Waterpark heeft in een pilot meegedraaid van het project optimalisatie behandeling. Zes werkprocessen zijn in de praktijk getest en heeft gezorgd voor zowel een betere samenwerking tussen zorgmedewerkers en behandelaren als voor meer efficiëntie en een kwaliteitsverbetering.



Almere

30 bewoners en VPT/thuiszorg in de aanleunwoningen

Almere is een kleine en gezellige woonlocatie in het centrum van het Opperdoes, vlakbij de supermarkt. Wonen in Opperdoes betekent leven in een mooi en rustig dorpje in West-Friesland, niet ver van de historische stad Medemblik. U huurt een appartement in het hoofdgebouw of een zelfstandige aanleunwoning met zorg dichtbij. Ook kunt u tijdelijk in Almere verblijven in een logeerkamer.

Extra middelen voor personeel

Het is voor de locatie Almere niet gelukt om in 2018 te starten met inzet van woonassistenten. Begin 2019 is hier wel een start mee gemaakt door inzet van 1 fte. Deze inzet wordt verder verhoogd naar 2,5 FTE zodat er uiteindelijk dagelijks in de ochtend en de middag een woonassistent aan het werk is. Van het kwaliteitsbudget is in Almere een dagbestedingscoach aangenomen. De dagbestedingscoach regelt allerlei activiteiten op

de groep en op individueel niveau al naar gelang de behoefte van de bewoners.

Speerpunten voor 2018

Dementie

Met behulp van Geriant is de kennis met betrekking tot dementie vergroot. Hiervoor is gebruik gemaakt van training en klinische lessen. Er zijn 4 medewerkers geschoold in kleinschalige dementiezorg.

Medicatieveiligheid

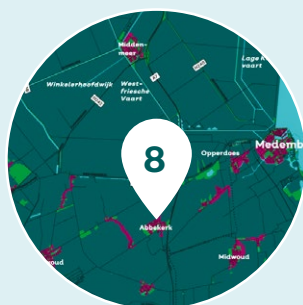
Op locatie Almere zijn sinds 2018 2 medewerkers als aandachtfunctionaris medicatieveiligheid aangesteld. Gedurende 3 maanden hebben we door middel van de 'geeltjes-methode' het aantal meldingen inzichtelijk gemaakt.

De bewustwording in het team rondom het melden van medicatie-incidenten is vergroot door elke keer een geeltje op het bord te hangen wanneer er een MIC melding werd gemaakt. De MIC meldingen worden elk teamoverleg besproken.

Methodisch werken

Op locatie Almere is onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige een werkgroep geformeerd die zich gericht heeft op het werken volgens de 5 stappen methodiek van Omring. Alle dossiers zijn nagelopen en waar nodig aangepast. Hier werd dan de aandachtsverzorgende van de bewoner bij betrokken. Het is gelukt om in december de dossiers van de bewoners van de aanleunwoningen zo op orde te krijgen dat deze opengesteld zijn voor contactpersonen. De dossiers die nog niet open zijn volgen in de eerste helft van 2019.

Op locatie Almere werken wij met de RAI. Hiervoor zijn 3 medewerkers geschoold.



De Watermolen

27 bewoners (PG)

Woonzorglocatie De Watermolen bevindt zich in het landelijk gelegen dorpje Abbekerk in West-Friesland. Abbekerk is een klein dorp (circa 2500 inwoners) en ligt in de buurt van Medemblik. Er zijn diverse winkels en het is via de A7 makkelijk bereikbaar. Bewoners voelen zich snel thuis in de Watermolen, want deze woonlocatie is kleinschalig en de gemeenschappelijke ruimtes zijn huiselijk ingericht. De Watermolen beschikt over vijf kleine woongroepen voor mensen met dementie. Er werken goed opgeleide medewerkers ondersteund

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

Extra middelen voor personeel

In 2019 is er een uitbreiding gepland in inzet van woonassistenten van 2 naar 4 voor aandacht en toezicht in de huiskamers. Hiervan start er één in september 2019 met de opleiding VIG. Daarnaast heeft Watermolen 2 BBL leerlingen niveau 3.

Er zijn plannen voor een extra nachtdienst die de kleine locaties kan ondersteunen.

Er is voorlopig gekozen voor incidentele inzet met een extra nachtdienst wanneer dit noodzakelijk is.

Speerpunten voor 2018

Familieparticipatie

De dossiers zijn opgesteld voor de eerste contactpersonen van de bewoners. Hoewel medewerkers hier eerst nog wat terughoudend in waren, zien zij nu wat het oplevert. Zowel familie als medewerkers zijn hier nu tevreden over.

Methodisch werken

Methodisch werken is verbeterd door een training van de kwaliteitsverpleegkundige, met name op het gebied van rapporteren.

Onbegrepen gedrag

Het organiseren en houden van het multidisciplinaire gedragspreekuur is verbeterd. Samenwerking met de arts en psycholoog dragen bij aan deskundigheidbevordering van het team.



De Schakel

24 bewoners (PG)

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.

Extra middelen voor personeel

Vanaf maart 2018 werken er woonassistenten op de woonkamers. Iedere ochtend zijn zij aanwezig en dit wordt uitgebreid naar ook een aantal avonden in de week. Deze medewerkers bieden nabijheid, begeleiden de bewoners bij het eten en koffie drinken en ondernemen kleine activiteiten. Door deze inzet is er tijdens verschillende momenten meer rust op de woonkamers en is er meer ruimte voor individuele aandacht. Deze medewerkers krijgen een interne scholing.

Er is administratieve ondersteuning voor de teams om hen te ontlasten.

Speerpunten voor 2018

Onbegrepen gedrag

Om medewerkers beter te ondersteunen bij het duiden van gedrag en te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om bewoners te begeleiden is er 1 keer per 2 weken een gedragssprekkuur met psycholoog, arts en kwaliteitsverpleegkundige waarin de individuele bewoner centraal staat. Hiermee ontstaat er een nauwe samenwerking tussen de verschillende disciplines. Het effect is dat het wel of niet inzetten van psychofarmaca in een breed gedragen samenstelling wordt beoordeeld en geëvalueerd.

Methodisch werken

Elke cliënt ontvangt persoonsgerichte zorg volgens het 5-stappenmodel. Elk half jaar vindt er een cliëntplan bespreking plaats. Om de zorg rond methodisch werken beter te borgen is een extra EVV-er aangesteld. Rai pyxicare is geïmplementeerd in 2018, hiervoor zijn alle EVV'ers geschoold.

Teamevaluatie

Teams voeren minimaal 1 maal per jaar een teamevaluatie uit en gaan hierover met elkaar in gesprek, waardoor gerichte verbeteringen kunnen worden ingezet.



Sweelinckhof

61 bewoners intramuraal en 21 bewoners extramuraal

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

Extra middelen voor personeel

In de villa zijn woonassistenten ingezet. Er zijn twee verzorgende IG vrijgeroosterd voor het begeleiden van leerlingen. Hierdoor kunnen meer leerlingen tegelijk opgeleid worden op een goede kwalitatieve manier. Er zijn twee BBL 4 verpleegkundigen opgeleid en een HBO-V'er. Er is een verpleegkundige aangenomen voor uitbreiding van de verpleegkundige bezetting. Een verzorgende IG volgt de opleiding MMZ4. Zij ondersteunt de medewerkers dagbesteding en vormt een brug tussen zorg en dagbesteding. Zij coördineert dagbesteding, vrijwilligers en Waardigheid en Trots gelden.

Speerpunten voor 2018

Methodisch werken met het ECD

Er is een professionaliseringsslag gemaakt t.a.v. de cliëntplanbespreking en het multidisciplinaire overleg. De verantwoordelijkheden van diverse disciplines zijn verduidelijkt. Coaching en begeleiding door kwaliteitsverpleegkundige en interne coach.

Mondzorg

Er wordt samengewerkt met 'Mondzorg plus' en er is een aandachtsvelder aangesteld. Deze heeft scholing gevolgd en heeft verbeterpunten in de Villa doorgevoerd.

Onbegrepen gedrag en dementie

Er is, speciaal voor vrijwilligers, ook een lezing gehouden over dit thema.

Methodisch werken

Er is opnieuw gestart met het werken met EVV'ers waardoor er een verbeterslag is gemaakt in het methodisch werken. Met name ten aanzien van ik-profiel, cliëntagenda en cliëntplannen. Op deze manier is meer structuur gebracht in de zorgverlening.

Omgaan met onbegrepen gedrag

Er is een verzorgende IG gestart en geslaagd voor de GVP opleiding. Door middel van klinische lessen en coaching van collega's ontstaat ook in het team meer kennis rondom het omgaan met onbegrepen gedrag.



De Berkenhof

32 bewoners in VPT/thuiszorg

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.

Extra middelen voor personeel

Er zijn 1,80 FTE ingezet aan woonassistenten. Hierdoor is er onder andere meer tijd voor het bieden van een zinvolle dagbesteding aan bewoners. Bij hogere zorgbehoefte zoals in de laatste levensfase wordt er meer personeel ingezet, evenals bij artsensite, inhuizing of gedragssprekuren. Het niveau voor de persoonlijke zorg varieert van niveau 1 t/m 3 in samenwerking met de thuiszorg.

Speerpunten voor 2018

Methodisch werken

In 2018 is een start gemaakt met het verder verbeteren van methodisch werken, waardoor er gericht zorg geboden kan worden.

Sexualiteit en Intimiteit

EVV'ers hebben seksualiteit en intimiteit als aandachtsgebied opgepakt om zodoende beter hulp te kunnen bieden bij zorgvraag op dit gebied.

Samenwerking in de teams

In 2018 is door middel van coaching door het opleidingscentrum met de teams gewerkt aan een betere aanspreekcultuur in de teams.



Valbrug

8 bewoners woongroep en thuiszorg in 40 van de 56 appartementen

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

Extra middelen voor personeel

Valbrug heeft extra woonassistenten (niveau 1) aangenomen. Zij richten zich op het geven van aandacht dmv een gesprek, een wandeling of het spelen van een spelletje. Wij hebben daar 2 fte extra voor ingezet. Daarbij zijn de uren aangepast aan de behoeften van de bewoners. De woonassistenten zijn in de ochtend en de middag aanwezig bij maaltijden. Samen met de bewoners worden de maaltijden samengesteld en bereid.

Speerpunten voor 2018

Dementie

Medewerkers van Valbrug zijn verder geschoold op het gebied van dementie.. Voor de vrijwilligers is er een workshop georganiseerd waarbij het onderwerp dementie centraal stond.

De medewerkers hebben een klinische les gehad over Dementie en zijn geschoold is kleinschalig wonen voor mensen met dementie.

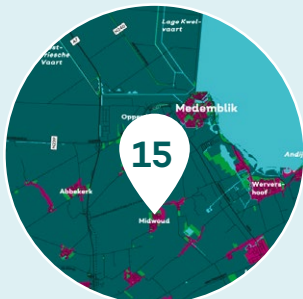
Medicatieveiligheid

Het team Valbrug heeft 2 aandachtfunctionarissen voor de medicatieveiligheid. Zij verzamelen maandelijks de MIC meldingen en deze worden elke maand doorgenomen in het werkoverleg. Het doel hiervan is leren van fouten en met elkaar oplossingen bedenken om het aantal medicatiefouten terug te dringen.

Methodisch werken

Binnen Valbrug zijn we samen met de kwaliteitsverpleegkundige bezig geweest met het

verbeteren van het methodisch werken. Hiervoor hebben wij onder andere gebruik gemaakt van de Escape Room. Deze hebben we naar de locatie gehaald en het hele team heeft hier aan mee gedaan. Tevens hebben wij 3 teamleden opgeleid die nu de escape room kunnen begeleiden op andere locaties.



Koggenlandhuis

20 bewoners VPT groepswonen, VPT/thuiszorg in de aanleunwoningen

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

Extra middelen voor personeel

Vanaf 1 oktober is gestart met de functie van woonassistent (niveau 1) op de woongroep. Voor 2018 betekende dit dat er 1,7 FTE extra is ingezet. De woonassistent is aanwezig van 15.00 uur tot 20.00 uur en draagt ertoe bij dat men weer tijd heeft voor het maken van een wandeling, het doen van een spelletje en vooral het geven van aandacht die de bewoners verdienen. Bewoners genieten hiervan en zitten met regelmaat met een glimlach aan tafel tijdens een spelletje sjoelen.

Voor 2019 gaat het Koggenlandhuis de inzet uitbreiden voor beide woongroepen. Het doel is om elke dag van de week van 15.00 uur tot 20.00 uur een woonassistent in te zetten.

Speerpunten voor 2018

Dementie

In 2018 is de focus gelegd op het bijscholen van kennis omtrent het onderwerp dementie. Hiervoor zijn drie scholingsmiddagen georganiseerd vanuit de ketenpartner Geriant. Door deze training is er een goede basis neergelegd om de persoonsgerichte zorg verder

te kunnen inzetten zodat deze nog meer aansluit bij de wensen en behoeften van bewoners.

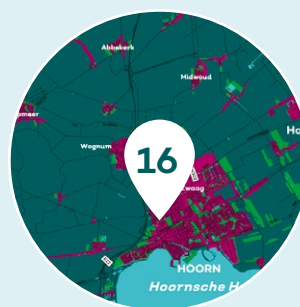
Bevoegd en bekwaam

Medewerkers hebben een inhaalslag gemaakt met het volgen van de e-learning modules en proeves.

Methodisch werken

Er is een werkgroep geformeerd die zich volledig gericht heeft op het werken volgens de 5-stappenmethodiek van Omring. Elke maand zijn in samenspraak met de kwaliteitsverpleegkundige dossiers doorlopen.

In overleg met bewoners en familieleden zijn de cliëntprofielen up-to-date gemaakt. Er wordt gewerkt met de RAI waardoor de cliëntplannen een objectief beeld weergeven van de aandachtsgebieden. De resultaten van het assessment worden samen met de bewoner en de familie doorgenomen.



Lindendael

53 bewoners somatiek, 116 bewoners PG, 30 plaatsen GRZ

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

Extra middelen voor personeel

In 2018 is het kwaliteitsbudget volledig gebruikt voor de aanstelling van woonassistenten. In totaal hebben we 31 nieuwe collega's kunnen verwelkomen, totaal 14 fte. 5 woonassistenten stroomden door naar een zorgopleiding.

Woonassistenten werken in de dagdienst en in de avonddienst. Samen met de zorgmedewerkers zorgen zij voor een goede dag voor onze bewoners. Er is meer persoonlijke aandacht voor bewoners en het aantal leuke activiteiten is enorm gegroeid. In 2019 wordt het aantal woonassistenten verder uitgebreid en streven we er opnieuw naar dat een aantal collega's zal doorstromen naar een zorgopleiding.

Speerpunten voor 2018

Onbegrepen gedrag

In samenwerking met het Advies- en behandelcentrum is meer grip ontstaan op onbegrepen gedrag. Een goed voorbereid gedragssprekkuur levert hier een belangrijke bijdrage aan. Medewerkers zijn geschoold in preventieve acties en het hanteren van de stoplichtmethode. Medewerkers bezochten samen met vrijwilligers en familieleden de Theatervoorstelling Dag Mama. In deze voorstelling zijn duidelijke handvatten aangereikt in het omgaan met onbegrepen gedrag. Het uitgereikte boek van Sarah Blom ondersteunde dit nog extra.

Methodisch werken

De kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunden de zorgteams bij het werken volgens het 5 stappenplan. Zorgmedewerkers bekwaamden zich verder in het opstellen van een cliëntprofiel, een omgangsadvies, een cliëntplan en het voeren van een cliëntplanbespreking. Audits toonden het positieve resultaat aan van deze kwaliteitsslag.

Medicatieveiligheid

Teams hebben een analyse gemaakt van de knelpunten rondom medicatie. Aandachtsfunctionarissen maakten samen met de kwaliteitsverpleegkundigen een plan van aanpak en voerden interne audits uit per afdeling/team.

Onverwacht succes

Medewerkers van Lindendael bezochten in 2018 de Participatiekliniek. Hier werden zij 24 uur "opgenomen" in een verpleeghuis en ervoeren zij hoe het is om oud en zorgafhankelijk te zijn. De persoonlijke ervaringen zijn gedeeld met collega's en omgezet in verbeteringen in het dagelijkse werk.



De Kade

10 bewoners (PG)

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

De Kade maakt onderdeel uit van een cluster van diverse woningen voor mensen met een zorgbehoefte. Het ligt tegenover een winkelcentrum, zodat degene die dit wil, zelfstandig dan wel met een zorgmedewerker en/of andere cliënten, hier een boodschap kan doen.

Extra middelen voor personeel

Binnen de Kade is 1 woonassistente aangetrokken voor 12 tot 14 uur (ongeveer 0.35 fte)

Verder zijn er geen extra uren ingezet maar zijn er, ondanks het kleinere aantal cliënten gedurende enkele maanden, geen uren geminderd, m.u.v. een extra middagdienst indien er dan een woonassistent of een vrijwilliger aanwezig was.

De woonassistente is gemiddeld op 3 dagen van de week ingezet; niet op vaste tijden maar in overleg met het vaste team op die tijden dat het voor de cliënten het beste uitkomt. In de praktijk was dit vaak in de middaguren/ begin van de avond (bv bij de voorbereiding van de maaltijd of voor individuele dan wel groepsactiviteiten).

Door inzet van de woonassistent kan er bijna continu extra aandacht voor de cliënt zijn.

Speerpunten voor 2018

De collega's van de Kade volgen samen met de collega's van de Hoge Hop het zelfde scholingsprogramma, middels de scholingscarroussel die twee keer per jaar plaatsvindt.

Naast mondzorg en methodisch werken hadden we VBM als speerpunt. Aangezien de wetgeving nog niet duidelijk was hebben we dit punt ingeruild voor Onbegrepen gedrag.

Mondzorg

Er is een intensieve cursus van 3 middagen geweest voor de aandachtsvelder mondzorg.

Methodisch werken

Alle medewerkers hebben dit als onderdeel van de scholingscarroussel gevolgd; daarnaast was er extra aandacht van de kwaliteitsverpleegkundige 'on the job'.

Onbegrepen gedrag

Gezien de toenemende zorgzwaarte van de cliënten, is dit in de scholingscarroussel onderdeel geweest; tevens is er een start gemaakt met het gedragssprekkuur.

Onverwacht succes

Medewerkers van de Kade hebben deelgenomen aan een scholing 'Bio Danza'. Prachtig om te zien wat muziek en beweging kan doen voor mensen met dementie.



De Hoge Hop

67 bewoners (pg) en max 10 cliënten op de interventieafdeling

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

Extra middelen voor personeel

Er zijn 5 woonassistenten aangetrokken (3,5fte). Daarnaast is er één extra fte bijgekomen op Kofschip, gezien de zwaarte van de zorgverlening en de noodzaak voor cliënten om 7 x 24 uur opgenomen te kunnen worden. Het overige extra personeel (3 FTE) is ingezet op momenten waarop de zorg zwaarder werd. De woonassistenten zijn op alle dagen van de week ingezet; in overleg met het vaste team op die tijden dat het voor de cliënten het beste uitkomt. Dat kan dus betekenen in de ochtend (ontbijt, individuele activiteit), tussen de middag (bv met de voorbereiding van de maaltijden) of juist aan het eind van de middag, voor individuele dan wel groepsactiviteiten. Het niveau varieert van woonassistent, helpende (plus) en ig-er. Wij kunnen op deze manier er aan bijdragen dat er bijna continu extra aandacht voor de cliënt is; inzake toezicht maar ook door extra aandacht te geven aan het bieden van welzijn.

Speerpunten voor 2018

Mondzorg

Er is een intensieve cursus van 3 middagen geweest voor de aandachtsvelders Mondzorg.

Methodisch werken

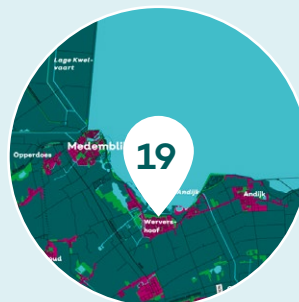
Alle medewerkers hebben dit als onderdeel van de scholingscarroussel gevolgd; daarnaast extra aandacht van de kwaliteitsverpleegkundige 'on the job'.

Onbegrepen gedrag

Gezien de toenemende zorgzwaarte van de cliënten, is dit in de scholingscarroussel onderdeel geweest; tevens is er een start gemaakt met het gedragssprekkuur.

Tot slot

Scholing in 'Bio Danza'. Dit is een activiteit waarbij veel aandacht wordt gegeven aan de combi van muziek, bewegen en verbinding maken. Het heeft erin geresulteerd dat wij, gezien de goede ervaringen die wij bij onze cliënten zien, hier middels scholing aandacht aan hebben gegeven zodat medewerkers hier ook gebruik van kunnen maken in hun dagelijkse zorg aan de cliënt



Sint Jozef

65 bewoners, VPT/Thuiszorg in de aanleunwoningen

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

Extra middelen voor personeel

Om een goede, zinvolle dagbesteding aan de bewoners te kunnen bieden is er 2.15 FTE woonassistenten vanuit de extra middelen ingezet.

Daarnaast is besloten om 4 uur per week extra in te gaan zetten op ondersteuning van de bestaande activiteitenbegeleider. Deze is ingezet om de structuren duidelijk neer te zetten, draaiboeken na te lopen en aan te passen en om te ondersteunen bij de vrijwilligers.

Twee van de vier huidige slaapwachten worden opgeleid tot Helpende. Deze opleiding van de medewerkers biedt de mogelijkheid tot een bredere inzet gedurende de nacht waardoor de diensten in piektijden dragelijker zullen worden voor de nachtzorgmedewerker.

Speerpunten voor 2018

Methodisch werken met het ECD

De medewerkers zijn op afdelingsniveau getraind in methodisch werken. Daarnaast is er een deskundige op het gebied van het ECD aangetrokken om 1 op 1 coaching te kunnen geven. De dossiercontroles zijn

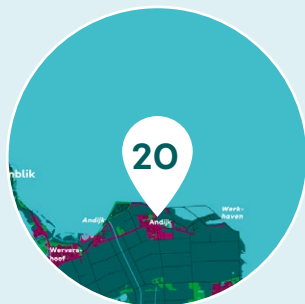
gedaan en gaven een positief resultaat voor inzage. Dit wordt in 2019 geëffectueerd.

ELV laag complex

In Sint Jozef zijn specifiek bedden gereserveerd voor de zorg aan mensen met een indicatie ELV laag complex. De werkprocessen rond ELV zijn verduidelijkt, er is een vast team gevormd, en er was een uitbreiding van het aantal kamers voor de ELV zorg.

Persoonsgerichte zorg

Met medewerkers is heel bewust gekeken naar de zorg anno 2018. Hierbij speelt het persoonsgericht zorgen en de eigen regie van bewoners een belangrijke rol. Ook aan het overleg en de samenwerking met de naasten is veel aandacht besteed. Op teamniveau wordt steeds beter afgestemd om naar de bewoners toe een eenduidig beleid te voeren. Daarnaast is er meer aandacht gekomen voor onbegrepen gedrag door het aanstellen van gvp'ers.



Sorghvliet

40 bewoners en VPT/Thuiszorg in de aanleunwoningen

Sorghvliet is een sfeervolle woonlocatie 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 dorpse sfeer waar men dicht bij familie kan blijven wonen. Sorghvliet zal in 2020 haar nieuwbouw openen die gericht zal zijn op kleinschalig wonen.

Extra middelen voor personeel

Sorghvliet heeft extra woonassistenten (niveau 1) aangenomen. Zij richten zich op het geven van aandacht dmv een gesprek, een wandeling of het spelen van een spelletje. In Sorghvliet is 2 fte extra ingezet. Daarbij zijn de uren aangepast naar de behoeften van de bewoners. Verder heeft Sorghvliet een extra dagbestedingscoach aangenomen. Hierdoor worden er veel activiteiten georganiseerd die passen bij de wensen van de bewoners. Voor 2019 wil Sorghvliet tussen 8.00 uur en 20.00 uur woonassistenten inzetten.

Speerpunten voor 2018

Dementie

Medewerkers van Sorghvliet zijn verder geschoold op het gebied van dementie. Van elke etage zijn 2 medewerkers aanwezig geweest bij de kennisnetwerk parade dementie. Voor de vrijwilligers is er een workshop georganiseerd waarbij het onderwerp dementie centraal stond. Daarnaast hebben alle medewerkers deelgenomen aan Into Dementia. Door middel van deze ervaring over hoe het is om dementie te hebben, is het onderwerp op een andere manier besproken. Vanuit onze ketenpartner Geriant is een workshop georganiseerd voor woonassistenten en facilitair medewerkers om zo de kennis te verhogen.

Medicatie

Het is niet gelukt om met dit geplande onderwerp aan de slag te gaan. Wel heeft Sorghvliet zich gericht op de medicatieveiligheid en het bespreken van de MIC meldingen. Vanuit de werkgroep is dit maandelijks besproken en zijn voorstellen gedaan om van deze meldingen te leren.

Palliatieve zorg

Binnen Sorghvliet zijn twee aandachtsfunctionarissen palliatieve zorg aangesteld. Deze hebben de e-learning module gevolgd en zijn naar een landelijk congres gegaan over Palliatieve zorg. Vanuit dit symposium hebben zij ideeën meegenomen voor op de locatie. Op de locatie is een waakmand gecreëerd waarin spullen aanwezig zijn die je kunt gebruiken in de palliatieve fase. Daarnaast is er een bed aangeschaft zodat familieleden ook in deze fase bij hun dierbare kunnen overnachten.



Overvest

136 bewoners

Vlakbij 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 woonlocatie 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.

Extra middelen voor personeel

In 2018 is veel aandacht besteed aan familieparticipatie en het bezetten van de huiskamers. Deels door woonassistenten aan te nemen en op te leiden in hun rol van woonassistenten.

Daarnaast het verder uitrollen van de dagbesteding in de avond voor de somatische afdeling. Er zijn criteria opgesteld om mee te doen aan de avond-dagbesteding. Daarnaast is er instructie gegeven door de medewerkers van de dagbesteding om activiteiten aan te bieden aan de bewoners. De huiskamer is wat verder ingericht zodat de sfeer en voorzieningen passen bij een huiskamer karakter. Tevens is het streven om van 4 avonden over te gaan naar 7 avonden. Op de PG afdeling zijn eveneens woonassistenten aangenomen (6 medewerkers). Zij zijn er vooralsnog in de avond en koken vers op de verschillende huiskamers. Wens is dat ook in de ochtend de woonassistenten aanwezig zijn voor toezicht, activiteiten en huiselijke taken te verrichten.

Speerpunten voor 2018

Methodisch werken

Samen met de kwaliteitsverpleegkundige is het methodisch werken uitgerold binnen de zorgteams. Met het in gebruik nemen van de GRIP methodiek, constructief inzetten van de cliëntplanbespreking en de jaarlijkse evaluaties van de zorgplannen kreeg het methodisch werken steeds meer vorm. Door deelname van de VS aan de overleggen komt dit de kwaliteit van zorg ten goede.

Medicatieveiligheid

Hier is extra aandacht aan besteed in zowel de cliëntbesprekingen als de samenwerking van de apotheek en de controles. Het is een vast onderwerp bij de cliëntplanbespreking.

Ontwikkeling teams: 'Terug naar de bedoeling'

Het project Terug naar de Bedoeling is eind 2018 afgerond. De teams en afdelingen werken beter met elkaar samen, de teams hebben zich steeds meer ontwikkeld als het gaat om feedback geven, team samenwerking te bevorderen en elkaar opzoeken. Minder 'eilandcultuur'. Dit komt ten goede aan de sfeer en uiteindelijk aan de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.



Nicolaas

83 bewoners PG, 40 bewoners somatiek,
22 plaatsen GRZ

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 in 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.

Extra middelen voor personeel

Op afdelingen voor mensen met dementie is het kwaliteitsbudget vooral ingezet voor verhogen van aandacht en aanwezigheid door de inzet van woonassistenten. Deze is in 2019 verder uitgebreid. Op de afdelingen voor mensen met een lichamelijke beperking is het budget besteed aan extra zorg en aan inzet van een dagbestedingscoach. In 2019 worden hier ook woonassistenten aan de teams toegevoegd.

Speerpunten voor 2018

Hygiëne

Kwaliteitsdag: workshop over hygiëne. Door middel van audits en in de vakgroep wordt hier een vervolg aan gegeven.

Decubitus

Kwaliteitsdag: workshop over decubitus. In de vakgroep en in de teams zal hier verder aandacht aan worden gegeven. Daarnaast zijn er diverse hulpmiddelen aangeschaft.

Palliatieve zorg

Kwaliteitsdag: workshop over palliatieve zorg. Verdere aandacht hiervoor in de vakgroep en in de teams. Daarnaast zijn er per team aandachtfunctionarissen aangesteld en wordt aan hen scholing aangeboden, als dit nog niet is gebeurd.

Onverwachte initiatieven

- Ontwikkeling arbeidsmatige/maatschappelijke dagbesteding voor jonge mensen met een lichamelijk beperking. Naast de al bestaande activiteiten voor deze mensen ontwikkelen we 'banen' waaruit mensen de voldoening van het meedoen met en bijdragen aan de maatschappij halen.
- Vrijwilligerspanel: Een groep van 6 van de 280 vrijwilligers van Nicolaas die de brug gaan slaan tussen organisatie en vrijwilligers.
- Inzet 70 stagiaires in de leeftijd van 14-17 jaar. Door begeleiding door woonassistenten kunnen we deze groep leerlingen al vroeg enthousiast maken voor het vak. Daarnaast zorgt dit voor extra handen ten behoeve van de dagbesteding van bewoners



Rigtershof

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

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

Extra middelen voor personeel

Binnen Rigtershof zijn in 2018 in totaal 8 woonassistentes aangetrokken (3,7 fte) 4 woonassistentes op de woongroep en 4 en op de huiskamer (de Oase). Zowel voor de verzorgende IG-erg als voor de bewoners is dit heel erg fijn. Het geeft veel rust en veel tijd voor het welzijnsgebeuren voor de bewoners. De woonassistentes zijn op alle dagen aanwezig. In overleg met het team worden de tijden vastgesteld. Op deze manier is er bijna continue extra aandacht voor de bewoners zowel voor toezicht als voor extra welzijn. Op de teams van het verzorgingshuis zijn 2 fte aan extra personeel aangenomen, verdeeld onder de 4 teams.

Zo is er meer tijd voor de bewoners en het welzijn. In de ochtendzorg is er nu meer tijd voor aandacht, een wandelingetje, een kopje koffie en andere dingen. Zowel de bewoners als de medewerkers zijn hier heel blij mee. Verder is een IG medewerker die de GVS opleiding heeft gevolgd ingezet als welzijnscoach (0,44 fte). Zij geeft individuele begeleiding aan bewoners die dit nodig hebben.

Speerpunten voor 2018

Medicatieveiligheid

De apotheek heeft 2x een klinische les verzorgd aan alle medewerkers. De MIC-meldingen worden maandelijks (met de kwaliteitsverpleegkundige) in de werkoverleggen besproken en een actie opgezet. Op de woongroep wordt het MDO bijgewoond door de huisarts, apotheek, Evv-er en de kwaliteitsverpleegkundige zodat de medicatie besproken en afgestemd wordt. De bedoeling is dat dit doorgevoerd wordt naar het verzorgingshuis.

Methodisch werken

In 2018 zijn de dossiers opgezet voor de mantelzorgers.

Er is een verplichte workshop gegeven voor alle medewerkers.

Voor de continuïteit van het methodisch werken is er een werkgroep methodisch werken in het leven geroepen. Zij auditen de dossiers en coachen/helpen de medewerkers in het verbeteren van de dossiers en het methodisch werken. De werkgroep wordt aangestuurd door de Kwaliteitsverpleegkundige en de teamcoach.

Leefwerkgemeenschap

In overleg met de werkgroep Gastvrijheid en de cliëntenraad is het thema Gastvrijheid samengevoegd met de werkgroep leefwerkgemeenschap.

In 2018 zijn er twee bijeenkomsten geweest met een aantal cliëntenraadsleden, 4 mantelzorgers, 4 vrijwilligers en 4 medewerkers.

Doel is de verwachtingen naar elkaar uit te spreken, welke aannames leven er, wat verwachten we van elkaar, hoe kunnen we met elkaar de beste zorg geven en welke verbeterpunten zijn er.



Het Gezinspaviljoen

vervangen door: 15 bewoners PG, 33 bewoners somatiek

Het Gezinspaviljoen ligt in Bovenkarspel in West-Friesland en maakt deel uit van de gemeente Stede

Broec. Het station is op loopafstand van de locatie. Het Gezinspaviljoen is een sfeervol wooncomplex. Alle appartementen hebben een eigen badkamer en kijken uit op een terras en de vijver. Het Gezinspaviljoen heeft ook twee Woongroepen voor mensen met Dementie. Er is Dagbesteding/Verzorging waaraan 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.

Extra middelen voor personeel

Op de Woongroepen (PG) is er een uitbreiding geweest van 1 FTE aan woonassistenten. Op dit moment zijn er 6 in totaal. De woonassistenten worden ingezet van 8.30 uur tot 12.30 uur en van 16.00 uur tot 20.30 uur. Dit voor toezicht en welzijn.

Verder nog 0,56 FTE aan VIG uitbreiding voor persoonlijke zorg.

Op de somatische afdeling is er 1 FTE aan woonassistenten aangenomen. Deze worden tussen 16.00 uur en 20.00 uur ingezet voor het bieden van aandacht, toezicht en welzijn.

Speerpunten voor 2018

Palliatieve zorg

Er is een basis scholing gegeven aan een grote groep medewerkers. Hiervan heeft één medewerkster van de woongroep de gehele scholing bij het VUmc gevolgd

Medicatieveiligheid

Er zijn meerdere aandachtsvelders aangesteld. De apotheker heeft een klinische les gegeven.

Hygiëne en Infectiepreventie.

Meerdere aandachtsvelders zijn aangesteld en geschoold. Voor 2019 is er een audit gepland.

Onverwacht initiatief

Incidentmelding

Naar aanleiding van een incidentmelding is gestart met klinische lessen. Deze lessen, waaronder alle voorkomende ziektebeelden, worden door de medewerkers zelf structureel iedere twee maanden voorbereid en gegeven. Dit bevordert sterk de persoonlijke betrokkenheid en verhoogt de kennis bij alle medewerkers in de zorg. Hierdoor is de kwaliteit van zorg omhoog gegaan.

