

- **Kwaliteitsplan**
- **Wonen met zorg**



2020

Inhoud

Voorwoord.....	2
1. Wij zijn Omring	3
2. In het kort: speerpunten in 2020 voor Wonen met Zorg.....	4
3. Omringbrede ontwikkelingen.....	6
3.1 Alliantie VGZ	6
3.2 Leren en verbeteren praktisch faciliteren (SENS).....	6
3.3 Veiligheid in vrijheid: Wet zorg en dwang	6
3.4 Goed beeld van onze klanten	7
3.5 Kwaliteitsmanagementsysteem: kwaliteit zichtbaar maken	7
4. Persoons(in)gerichte zorg	10
4.1 Een warm welkom voor nieuwe bewoners.....	10
4.2 De juiste zorg op de de juiste plek	10
4.3 Multidisciplinair en methodisch werken met RAI.....	10
5. Zorginhoudelijke programma's.....	12
5.1 Muldisciplinair werken aan Onbegrepen gedrag	12
5.2 Palliatieve zorg en behandeling	14
6. Wonen en Welzijn	16
6.1 Leefwerkgemeenschappen	16
6.2 Inzage in het zorgdossier	16
6.3 Familiespel Kwis't.....	16
6.4 Een fijne dag voor alle bewoners	17
6.5 Bouw en renovatie woonzorglocaties.....	17
6.6 Verzilving van ZZP door een Volledig of Modulair Pakket Thuis	18
7. Leren en verbeteren.....	20
7.1 Leren van cliëntervaringen.....	20
7.2 Leren van incidentmeldingen	20
7.3 Leren en verbeteren door innovatie	21
7.4 Lerende netwerken	22
7.5 Kennisontwikkeling.....	23
8. Personeel.....	24
8.1 Duurzaam werkgeverschap en slimmer werken	24
8.2 Het werven, binden en blijven boeien van medewerkers.....	24
8.3 Leren en werken	25
8.4 Transitieprojecten arbeidsmarkt.....	27
9. Kwaliteitsbudget.....	29
Bijlagen: Verbeterplannen per locatie	31

Voorwoord

Ons kwaliteitsplan 2020 schrijven we aan de vooravond van een nieuw decennium. Het derde decennium van deze eeuw is de periode waarbij we op weg zijn naar de piek van de vergrijzingsgolf. Voor een organisatie die zich voornamelijk richt op kwetsbare ouderen een zeer belangrijke ontwikkeling. Klaar zijn voor deze kwantitatieve uitdaging, terwijl we ook een duidelijke ambitie hebben op wat goede zorg is en wat onze rol is. In dit krachtenveld, van een stijgende en veranderende vraag, een krappere arbeidsmarkt, nieuwe mogelijkheden en financiële beperkingen, moet Omring relevant blijven, juist voor de burgers en de samenleving waarin wij opereren. Dat vraagt om een heldere agenda en met dit kwaliteitsplan willen we hieraan bijdragen en aan de opgaven waar we voor staan.

We doen dit vanuit de basis die we de afgelopen jaren hebben opgebouwd met een toegenomen kwaliteitsbewustzijn en gerichte investeringen in kwaliteit van zorg en leven. We ontwikkelen nieuwe locaties die een betekenisvolle plaats in nemen in de lokale samenleving en samen met bestaande locaties en onze dienstverlening, thuiszorg, herstellzorg en revalidatie dragen we breed bij aan 'samen de beste zorg dichtbij'. In onze speerpunten voor 2020 richten we ons in de eerste plaats op onze bewoners en cliënten met thema's die bijdragen aan hun welzijn, zorg en gevoel van vrijheid. De tweede pijler is voor onze medewerkers. Het aantrekken, behouden en goed houden van mensen die in de zorg (willen) werken is voor de toekomst van de zorg een van de belangrijkste uitdagingen. Omring kiest voor het vasthouden aan waardevolle zorg voor iedereen die dat nodig heeft en zet daarbij in op alle mogelijkheden om het werken in de zorg leuk te houden, slimmer te doen en zo goed mogelijk te ondersteunen. We zijn daarbij realistisch en vindingrijk.

Wat ons drijft is het besef dat het van cruciaal belang is om in te zetten op medewerkers in de zorg om de toekomst van die zorg te waarborgen voor de mensen die daarvan afhankelijk zijn.

Niet alleen voor de zorg van vandaag, maar vooral ook voor de zorg van morgen en overmorgen.

Arie Epskamp, voorzitter Centrale Cliëntenraad
Jolanda Buwalda en Frido Kraanen, Raad van Bestuur

1. Wij zijn Omring

‘Samen de beste zorg dichtbij’, dat is de missie van Omring. Onze kernwaarden sluiten nauw hierop aan en geven handvatten voor ons dagelijks handelen. Het zijn Eigen Regie, Positief, Samen en Vindingrijk. De Raad van Bestuur van Omring heeft deze missie en kernwaarden vertaald naar een strategie voor de komende jaren en kiest daarbij voor een waardengedreven oriëntatie en bestuursstijl. Enerzijds ingegeven door kaders van buitenaf zoals vigerende wet- en regelgeving en de Zorgbrede Governancecode en anderzijds op basis van een intern kompas waarbij de principes van positieve gezondheid en ‘value based healthcare’ richtsnoer zijn. Samengevat leidt dit tot een aantal pijlers voor de besturingsfilosofie:

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

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

De agenda voor 2020: duurzaam werkgeverschap, zorg voorkomen en verplaatsen, excellent organiseren

1. Duurzaam werkgeverschap: de toenemende urgentie met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen de zorgvraag niet bijhouden en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze goede zorg.
2. Zorg voorkomen en verplaatsen: een belangrijk streven is dat mensen, ook al zijn ze kwetsbaar, zo lang mogelijk gezond en zelfstandig kunnen blijven. De ambitie is verder te bouwen aan het voorkomen en verplaatsen van de zorgvraag door preventie en door slimmere (keten)oplossingen te bedenken en in te voeren, bv. door het realiseren van ziekenhuisverplaatste zorg (juiste zorg op de juiste plek). Dat vraagt dat we nog vindingrijker en meer ingericht op samenwerking moeten zijn.
3. Excellent organiseren: in de eerste plaats door het ontwikkelen en in uitvoering nemen van gedegen visie en strategie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie, waarmee bijgedragen wordt aan het ontzorgen en efficiënt faciliteren van zorgmedewerkers, het versterken van eigen regie bij cliënten en substitutie van zorg. Daarnaast richten we ons op het verder ontwikkelen van visiegestuurd en impactvol leiderschap en het vergroten van onze executiekracht passend bij de maatschappelijke opgave om bij te dragen aan toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare gezondheidszorg.

2. In het kort: speerpunten in 2020 voor Wonen met Zorg

In dit kwaliteitplan staat uitgebreid beschreven aan welke speerpunten er gewerkt gaat worden. Hieronder een korte samenvatting met een verwijzing naar de betreffende paragraaf.

Bewoners en hun naasten voelen zich gastvrij ontvangen

Wij willen dat onze (toekomstige) bewoners en hun naasten zich gastvrij ontvangen voelen en goed geïnformeerd zijn en ontwikkelen daarom een aantal instrumenten om dit nog beter te faciliteren (zie verder 4.1).

Bewoners ervaren een zinvolle dagbesteding

Een zinvolle dag en er toe doen is voor iedereen, dus ook voor onze bewoners, belangrijk. Daarom besteden wij hier binnen Omring veel aandacht aan. Met de extra middelen waardigheid & trots kunnen wij extra activiteiten aanbieden, die aansluiten bij de (individuele) wensen van de bewoners. Cliëntenraad, familie en naasten worden actief hierbij betrokken. (zie verder 6.4). Met het kwaliteitsbudget worden verder extra dagbestedingscoaches en activiteitenbegeleiders aangetrokken.

Bewoners krijgen passende zorg en ondersteuning

Passende zorg en ondersteuning bieden betekent oog hebben voor de steeds complexere zorgvraag die onze bewoners hebben. Dit jaar en komende jaren besteden wij door middel van o.a. scholing extra aandacht aan:

- Multidisciplinair werken aan 'onbegrepen gedrag' (zie verder 5.1)
- Palliatieve zorg en behandeling (zie verder 5.2)

Daarnaast is het van belang dat al onze bewoners de zorg en behandeling krijgen die nodig is, ook in de huizen waar de huisarts de hoofdbehandelaar is (zie verder 4.2)

Bewoners ervaren 'veiligheid in vrijheid'

Per 1 januari 2020 gaat de nieuwe wet Zorg en Dwang in. Deze vervangt de huidige BOPZ wet. De in het lerend netwerk ontwikkelde visie 'Veiligheid in vrijheid' zal worden geïmplementeerd, waarbij 2020 een overgangsjaar zal vormen. We zullen hierbij domotica, zoals leefcirkels, inzetten (zie verder 3.3).

Bewoners zijn tevreden over de zorg

We vinden het belangrijk dat de woonzorglocaties voldoende reviews hebben op Zorgkaart Nederland, zodat (toekomstige) cliënten kunnen lezen hoe Omring wordt gewaardeerd. Daarom zetten wij interviewteams in om het aantal reviews op peil te houden.

Daarnaast houden wij een eigen cliënttevredenheidsmeting, waarin ook de zogenaamde NPS score wordt uitgevraagd (score die aangeeft of de zorgaanbieder wordt aanbevolen aan familie/vrienden). Resultaten worden met de locaties gedeeld en verbeteracties ingezet. (zie verder 7.1)

Bewoners maken persoonlijke afspraken over behandeling en welzijn

Persoons(in)gerichte zorg betekent dat het duidelijk is welke afspraken er met de bewoners en hun naasten worden gemaakt. Deze afspraken worden vastgelegd in het ECD (electronisch cliënt dossier) en geëvalueerd (methodisch werken). Om nog beter aan te sluiten bij de wensen en (zorg)behoeften van de bewoner wordt de RAI (risicoassessment) verder geïmplementeerd en gebruikt in het MDO (multi disciplinair overleg). RAI zal ook in de samenwerking in de keten een belangrijke rol gaan spelen (zie verder 4.3).

Naast cliënten zijn familie, vrienden en vrijwilligers vanzelfsprekend partner

We geven samen met de Centrale Cliëntenraad en lokale cliëntenraden verder vorm aan de ontwikkeling van leefwerkgemeenschappen gericht op community-vorming in en rond woonzorglocaties (zie verder 6.1).

Ook willen wij het actief gebruik van het zorgdossier door cliënten en hun naasten verder stimuleren (zie verder 6.2).

Er is voldoende en goed opgeleid personeel

De toenemende urgentie met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen de zorgvraag niet bijhouden en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze goede zorg.

Het kwaliteitsbudget is bedoeld om extra zorgmedewerkers aan te trekken, maar we hebben ook te maken met een krimpende arbeidsmarkt. We besteden veel aandacht aan recruitment, maar ook aan het blijven boeien van onze medewerkers. We professionaliseren de verbinding met onderwijs en wetenschap, concreet vertaalt zich dit in onderzoeksprogramma's, innovatie en intensivering van het opleidingspotentieel (zie verder H 8).

Medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam en voeren hun vak professioneel uit. Dit blijft een speerpunt.

Wanneer medewerkers met plezier hun werk uitoefenen heeft dit effect op allerlei factoren, zoals het verlagen van verzuim, een fijne werksfeer en uiteindelijk ook de kwaliteit van de geboden zorg. Door het cyclisch meten van medewerkertevredenheid willen we direct kunnen inspelen op knelpunten. De tevredenheid over staf en ondersteunende diensten (P&O, ICT, facilitair) wordt hierin expliciet meegenomen, zodat medewerkers ontzorgd worden.

Het inzetten van SENS (samen effectief naar succes) gaat teams helpen slimmer te werken en helpt bij het ontzorgen van het personeel (zie verder 3.2).

Komende jaren zal er veel aandacht zijn voor vitaliteit van de medewerkers (zie verder 8.2).

Leren en verbeteren door de inzet van innovaties

Innovatie is voor Omring geen doel op zich, maar een middel dat bijdraagt aan het behalen van de strategische doelstellingen van de organisatie. De focus bij innovatie in 2020 ligt op het faciliteren en ontzorgen van medewerkers en het opschalen van bewezen (arbeidsbesparende) technologie. Met de inzet van innovaties zijn we in staat om continue ons werk te verbeteren.

Ook het 'nieuwe leren' is een voorbeeld van innoveren. Bijvoorbeeld het inzetten van 'Ria's escape room' of het leren door middel van een 'pubquiz' (zie verder 8.3).

3. Omringbrede ontwikkelingen

3.1 Alliantie VGZ

De meerjarige samenwerking met VGZ levert succesvolle interventies op als het gaat om klantwaarde, medewerkerswaarde, doelmatigheid, kwaliteit en contractinnovatie. In 2020 is het valideren van interventies en verder ontwikkelen van “good practices” speerpunt.

Het meerjarencontract dat in 2019 is afgesloten met VGZ is een springplank om de zorg in onze regio toekomstbestendig in te richten. De meerjarige contractering gericht op de Zvw met VGZ wordt komend jaar verder uitgebouwd naar de Wlz (Wet Langdurige Zorg).

Voor 2020 willen we binnen de volgende thema's “good practices” ontwikkelen:

- Informele Zorg (Leefwerk gemeenschappen en familie participatie)
- Volledig Pakket Thuis
- Methodisch werken met Rai
- Zinvolle Dagbesteding

3.2 Leren en verbeteren praktisch faciliteren (SENS)

Binnen Omring is er in september 2018 gestart met 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 continu te verbeteren. Het gaat over het nastreven van een cultuur van continu verbeteren.

Tot nu toe is 22 procent van de medewerkers in aanraking gekomen met SENS, doordat zij deel genomen hebben aan de SENS trainingen met hun team. De teams wordt aangeleerd om anders te kijken naar werk. De teams ontdekken veel kleine proces verbeteringen. De teams die getraind zijn geven ook aan dat de communicatie binnen het team sterk is verbeterd mede door de invoer van de dagstart.

Naast de verbeteringen die er op teamniveau naar boven komen en kunnen worden doorgevoerd, zijn er ook generieke verbeterthema's die voor meerdere teams of locaties gelden. In 2020 wil het SENS team ook verbetertrajecten opstarten en begeleiden om dit soort Omringbrede verbeteringen door te voeren, zodat we niet overal het wiel opnieuw hoeven uit te vinden.

Ook de verschillende managementteams krijgen een aantal SENS trainingen. Dit wordt gedaan om het management van Omring vaardig te maken in de SENS werkwijze. Dit is belangrijk voor de duurzaamheid van de verandering.

In 2020 zal er ook een netwerk van SENS Ambassadeurs binnen Omring wordt opgezet. Deze ambassadeurs krijgen door middel van een aantal extra trainingen, begeleiding en informatie, de mogelijkheid om hun kennis van SENS te verhogen. Wij verwachten dat dit ten goede komt van de borging van de werkwijze.

3.3 Veiligheid in vrijheid: Wet zorg en dwang

Per 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Omring wil klaar zijn om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, met aandacht voor onze cliënten en een goede ondersteuning van de zorgmedewerkers. De Wzd vraagt organisatorische, procesmatige en pragmatische veranderingen in de wijze waarop Omring omgaat met vrijheidsbeperking/bevordering en onvrijwillige zorg.

In 2019 houden wij de ontwikkeling van de Wzd nauwlettend in de gaten. Door deelname aan het lerend Netwerk hebben we samen met andere zorgorganisaties een visie op vrijheid en veiligheid ontwikkeld. Wij denken samen met VWS en Actiz mee over een goede implementatie van de Wzd en

nemen een pro-actieve rol in als het gaat om reageren op concept regelingen en/of deelname aan klankbordgroepen.

Op 2 juli 2019 is binnen Omring het multidisciplinaire project formeel van start gegaan in een startbijeenkomst. De Raad van Bestuur heeft, als opdrachtgever, samen met de deelnemers gesproken over de projectopdracht en er is een start gemaakt met de vier verschillende onderdelen die voor 1 januari 2020 uitgewerkt gaan worden: de visie, de organisatie, aanpassen van documenten en procedures en de bewustwording. Hier is een plan van aanpak voor en er hebben zich drie locaties aangemeld om op een vindingrijke manier te kijken naar de inzet van processen en middelen van vrijwillige en onvrijwillige zorg.

In 2020 toetsen wij of wij met de visie op een goede manier invulling kunnen geven aan de Wzd, waarbij Omring vooral kijkt naar de positieve kant voor onze bewoners, met daarbij een goede facilitering van onze zorgmedewerkers. Dit toetsen wij aan de hand van de evaluatie van de drie pilotlocaties, de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen, tevredenheid van cliënten en mantelzorgers en audits van de zorgdossiers op het vastleggen hiervan.

3.4 Goed beeld van onze klanten

Omring gebruikt een klantvolgsysteem om een 360 graden klantbeeld te realiseren. Door informatie over de klant te koppelen in 1 systeem krijgen we een beter beeld over wie onze klant is. Op het gebied van wonen hebben we dit gedaan door een wachtlijststelsel te creëren dat ons inzicht geeft in welke klant er bij ons op de wachtlijst staat, waarom de klant op de wachtlijst staat en wat de behoefte van de klant is. Nadat we inzicht hebben gecreëerd in de vraag wilden we graag ook het aanbod in kaart brengen. Dus in 1 systeem een overzicht van mensen die graag willen komen wonen en een overzicht van de beschikbare plaatsen binnen Omring. We hebben niet alleen de reguliere beschikbare bedden inzichtelijk gemaakt maar ook de acute beschikbare bedden.

Omring heeft een samenwerkingsverband met 10 andere organisaties via Herstelbedden.nu, een platform dat verwijzers een overzicht geeft van alle beschikbare acute bedden in de hele regio. We kunnen hierop verder gaan ontwikkelen en inzetten op het continue verbeteren. Als eerste stap willen we in 2020 het proces rondom de wachtlijstverbeteren door de taken en verantwoordelijkheden anders te beleggen en de samenwerking over de keten te realiseren. We kunnen de klant dan beter van dienst zijn door eerst de klantbehoefte uit te vragen en te kijken wat we kunnen doen om de klant zo lang mogelijk thuis te laten wonen door bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, maaltijdvoorziening, hulpmiddelen of thuiszorg in te zetten. Door op deze manier binding te houden met de klant tijdens dit proces kunnen we een betere inschatting maken of klanten thuis kunnen blijven wonen of dat een verhuizing naar een intramurale woonlocatie nodig is. Zo willen we ook acute (crisis)situaties voorkomen.

Vanuit het kwaliteitsbudget ten behoeve van kwaliteitsprojecten worden hiervoor middelen aangevraagd.

3.5 Kwaliteitsmanagementsysteem: 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.

Kwaliteitsvenster

Omring wil kwaliteit voor iedereen zichtbaar maken. Daarom hebben we ervoor gekozen om op de Omring website een kwaliteitsvenster te ontwikkelen. Dit kwaliteitsvenster bestaat uit een negental 'tegels' en wordt jaarlijks of zo nodig vaker actueel gehouden. Dit kwaliteitsvenster heeft niet alleen betrekking op de Wlz, ook thuiszorg en de GRZ (geriatrische revalidatiezorg) worden hierin meegenomen.

Kwaliteitsdashboard

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

Het dashboard is ontwikkeld vanuit de visie dat het van belang is om verschillende kwaliteitsperspectieven te onderkennen, zoals systeem, proces en uitkomst en deze zichtbaar te maken, om zo het kwaliteitsbewustzijn te verhogen. Door indicatoren te laten zien via het dashboard stimuleren we het gesprek hierover. Op dit moment zijn de gegevens tot op locatie-niveau digitaal ontsloten. Door het uitbrengen van een infographic over het gebruik van het dashboard zien we dat het kwaliteitsdashboard steeds beter wordt benut en dat het impact op de praktijk heeft.

De introductie van de zogenaamde Power BI-tool zal behulpzaam zijn bij het makkelijker ontsluiten van rapportages en het omzetten van data naar relevante informatie. Gevorderde gebruikers kunnen zelf op maat rapportages samenstellen. Continue ontwikkeling van het kwaliteitsdashboard in coproductie met de gebruiker waarbij Power BI dient als middel om informatie op een begrijpelijke manier over te brengen.

De kwaliteitsrapportages maken structureel onderdeel uit van de P&C-cyclus, op basis van de A3-jaarplannen en begroting.

Kwaliteitscan en teamevaluatie

Kwaliteitsverpleegkundigen zullen ook in 2020 weer de jaarlijkse kwaliteitscans en teamevaluaties blijven uitvoeren. De kwaliteitscan geeft een objectief beeld over de kwalitatieve risico-indicatoren, afgestemd op de indicatoren van de inspectie (IGJ). Teams zelf voeren minimaal eenmaal per jaar een teamevaluatie uit waarin dezelfde items worden uitgevraagd. Teams geven aan hoe zij zichzelf beoordelen. Samen met de kwaliteitscan geeft dit een goed beeld van de stand van zaken van kwaliteit. Niet alleen op locatie en teamniveau, ook op Omringniveau worden deze resultaten zichtbaar gemaakt op het kwaliteitsdashboard.

Nog belangrijker vinden we het dat op teamniveau met de resultaten in de hand het gesprek gevoerd wordt over kwaliteit van zorg. Hiermee wordt het geen abstract verhaal, maar iets waar teams ook daadwerkelijk zelf mee aan de slag kunnen gaan. De resultaten worden vertaald in concrete verbeteracties en verwerkt in de jaarplannen. Het geeft ook een handvat voor het management waar eventueel extra scholing of coaching ingezet zou kunnen worden.

Dossieraudits

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

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

We zien dat er vanaf 2017 flinke stappen voorwaarts gezet zijn, onder andere door de aandacht die er is geweest voor 'methodisch werken'. Hierdoor zien de dossiers er kwalitatief ook veel beter uit. Op de onderdelen 'Dit ben ik' en 'dit wil ik' (het cliëntprofiel) zijn mooie verbeteringen te zien, waardoor persoonsgericht werken ook beter vorm kan krijgen. Anderzijds zien wij ook dat continue aandacht voor het op orde houden van de dossiers wel nodig is.

Het feit dat de cliëntplannen niet meer ondertekend hoeven te worden, mits er een goede evaluatie terug te vinden is in het dossier, heeft gezorgd voor een lastenverlichting. Ook de beschikbaarheid van de zorgovereenkomst die digitaal ondertekend kan worden is een mooie verbetering.

Door de auditoren wordt aan elk beoordeeld dossier een cijfer toegekend, een 4, 6 of 8. Het doel is dat op termijn alle dossiers een 8 scoren, voor 2020 is het doel dat alle dossiers minimaal een 6 scoren en een stijgend verloop laten zien. In het gezamenlijke tertaaloverleg tussen auditoren en kwaliteitsverpleegkundigen worden acties bepaald die overzichtelijk en haalbaar zijn. Afdeling opleidingen is bij dit proces betrokken.

Voor 2020 wordt in overleg met het management bepaald of de huidige werkwijze in het auditproces wordt gehandhaafd.

Externe audits en toezicht

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

Hygiëne audits en audits medicatieveiligheid maken ook onderdeel uit van ons kwaliteitssysteem.

4. Persoons(in)gerichte zorg

4.1 Een warm welkom voor nieuwe bewoners

De laatste verhuizing.. vaak valt dit mensen erg zwaar. Daarom willen wij als Omring er alles aan doen om de klantreis van aanvraag tot wonen zo soepel mogelijk te laten verlopen en aankomende bewoners zich zo snel en zo goed mogelijk thuis te laten voelen. Om die reden zijn we in 2019 gestart met het project 'Welkomstraject Wonen met zorg'.

Aan de hand van meerdere brainstormsessies met collega's van verschillende afdelingen die betrokken zijn bij de klantreis (woonzorg, thuiszorg, klantenservice, CRM, innovatie) hebben we per fase in de klantreis (aanvraag, wachtlijst, verhuizen, wonen) geïnventariseerd wat er aan communicatievormen en -middelen nodig is om aankomende bewoners en familie goed te informeren en te begeleiden. Uit de inventarisatie is vervolgens een selectie (prioriteiten) gemaakt waarmee we eind 2019 willen gaan starten.

Vanaf 2020 zullen we het welkomstraject steeds verder uitbreiden. Daarnaast zal er, om in de toekomst het welkomstraject actueel en relevant te houden, elk jaar een evaluatie plaatsvinden.

Het uiteindelijke doel is om een eenduidig, consistent en persoonlijk welkomstraject te implementeren, en continu te optimaliseren, om aankomende bewoners en hun familie nog beter te voorzien in hun informatie- en servicebehoefte. Hierdoor zullen zij de overgang naar hun laatste thuis als minder belastend en daarmee positiever ervaren.

4.2 De juiste zorg op de de juiste plek

De gezondheidszorg verandert enorm snel en daardoor ook ons vak. Verzorgingshuizen bestaan niet meer, alle locaties hebben inmiddels te maken met bewoners die zware, complexe zorgvragen hebben. Het onderscheid tussen de locaties waar specialistische (multidisciplinaire) behandeling wordt gegeven door een intergraal werkende behandeldienst (indicaties met behandeling) en daar waar geen specialistische behandeling wordt gegeven (indicaties zonder behandeling) is vervallen. Bovendien is het onderscheid tussen specialistische behandeling en algemene behandeling niet meer mogelijk.

Wij willen alle bewoners specialistische multidisciplinaire behandeling geven via het ABC (Advies- en Behandelcentrum) als de behandelbehoefte daarom vraagt en ongeacht in welke locatie iemand woont. Daarom willen we dat multidisciplinaire zorg en behandeling geoptimaliseerd zijn op basis van bewezen standaarden en geïntegreerd zijn in het primair proces op alle woonzorglocaties. We zien dat onze doelgroep in de voormalige verzorgingshuizen verzwaart en dat het bieden van specialistische multidisciplinaire behandeling eerder regel is dan uitzondering.

Waar mogelijk willen we de huisartsen ondersteunen door inzet van modulaire behandeling uit de reguliere financiering, waar dat niet meer mogelijk is sturen we in overleg met het zorgkantoor op het omzetten van indicaties zonder behandeling naar indicaties met behandeling. De huisarts wordt hierdoor ontlast, de cliënt krijgt de juiste behandeling en de regie komt bij de specialist ouderengeneeskunde komt te liggen die samen met een multidisciplinaire behandeldienst de passende behandeling vorm en inhoud geeft. Bij onze nieuwe locaties zal dit direct de lijn worden.

4.3 Multidisciplinair en methodisch werken met RAI

Omring heeft reeds ruim 10 jaar ervaring met RAI. RAI is een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem. Hierdoor wordt het medisch, sociaal functioneren en voorkeuren van een kwetsbare persoon integraal in kaart gebracht.

Op elke locatie zijn medewerkers 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 vastlegging van observaties door verpleegkundigen en verzorgenden.

Professionals krijgen dankzij slimme algoritmes een overzicht van iemands zorgzwaarte en belangrijkste gezondheidsrisico's. Evidence Based-suggesties helpen bij het kiezen van passende acties. Het systeem genereert signalen die aandacht verdienen voor zorg- en behandelplannen. Bewoners behouden langer zelfredzaamheid en autonomie. Bewoners en familie voelen zich gehoord, het biedt ondersteuning bij het persoonsgericht werken.

RAI voegt vooral waarde toe vanuit het perspectief van positieve gezondheid en bevordert de multidisciplinaire samenwerking. In 2020 worden de behandelaren extra getraind en betrokken bij het werken met RAI om zo de kwaliteit van de multidisciplinaire samenwerking verder te versterken.

Voor Omring of een locatie geven alle beoordelingen samen inzicht hoe men scoort op meerdere kwaliteits- en veiligheidsindicatoren. In 2020 leveren we een kwaliteitsdashboard op waarin in één oogopslag gegevens uit RAI eenvoudig geïnterpreteerd kunnen worden. We kunnen kwaliteit op locaties beoordelen, locaties vergelijken en kwaliteitsindicatoren controleren. Waar nodig is het vervolgens mogelijk om verbeterplannen op te stellen of verbetertrajecten in te zetten.

In 2020 leveren we ook een digitaal trainingsprogramma op voor medewerkers die aan de slag gaan met RAI. Het trainingsprogramma is gevuld met theorie, filmpjes en tests. Zodra medewerkers dit hebben doorlopen ontvangen zij een inlogcode. Op locatie worden de medewerkers gecoacht door de kwaliteitsverpleegkundigen. De leergang/elearning is als naslagwerk ook beschikbaar voor onze inmiddels getrainde medewerkers.

Het wordt steeds duidelijker dat RAI samenwerken tussen verschillende settings bevordert. Kwaliteit van ketenzorg neemt hiermee toe. Dat maakt dat we screeners van RAI gaan testen in de thuiszorg. Zodra we ervaring hebben opgedaan en weten welke screener ons werk en het contact met de klanten verrijkt is het streven om ook RAI in de thuiszorg te implementeren. Daarnaast testen we de palliatieve RAI op intramurale locaties. Wellicht gaan we deze RAI gebruiken bij bewoners in de palliatieve fase en kunnen we nog beter afstemmen op de wensen en behoeften van deze mensen.

In februari 2020, tijdens de World InterRAI conference in Leuven, delen wij onze ervaringen bij Omring met RAI gebruikers. Tijdens dit congres worden wereldwijde ervaringen over ontwikkeling, implementatie en gebruik van RAI gedeeld. We presenteren onze ervaringen en vertellen onder andere hoe de vernieuwing van de software ons heeft geholpen sneller en dichter bij de bewoner gegevens te verzamelen. Zo kunnen we met elkaar zorg en welzijn bieden die past bij de wens en situatie van de bewoner.

Wetenschappelijk onderzoek met Amsterdam UMC

In samenwerking met het Amsterdam UMC doen wij wetenschappelijk onderzoek. Voor een deel van de bewoners is niet de RAI maar een vragenlijst ingevuld. Deze stond grotendeels gelijk met de inhoud van RAI, echter zonder het instrument RAI Pyxicare te gebruiken. Op deze manier willen we onderzoeken wat de effecten zijn als RAI wel of juist niet wordt gebruikt. Naast het verzamelen van deze kwantitatieve gegevens doen we ook kwalitatief onderzoek naar de ervaringen met de RAI, zowel bij medewerkers als bij cliënten. In het voorjaar van 2020 verwachten we de uitkomsten van de studie te kunnen presenteren.

5. Zorginhoudelijke programma's

5.1 Muldisciplinair 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.

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. 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 consensus-based interventies te kunnen toepassen. Verder introduceren we op alle locaties een standaardmethode voor het gedragssprekeuur, 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 gedragssprekeuur overal te realiseren.

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

Wanneer de situatie na al deze inzet onhoudbaar wordt, kan opgeschaald worden naar de PG interventie-afdeling (locatie Hoge Hop). 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.

Scholing zorgprogramma onbegrepen gedrag

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

Omring heeft het zorgprogramma onbegrepen gedrag ontwikkeld. Dit zorgprogramma is een beleidsstuk hoe we binnen Omring om willen gaan met onbegrepen gedrag.

Omring implementeert het zorgprogramma onbegrepen gedrag aan de hand van een organisch Zorgpad. Het Zorgpad Onbegrepen gedrag is een 9 stappenmodel waarin multidisciplinair werken centraal staat en de focus op onbegrepen gedrag wordt verlegd van handelen vanuit escalatie naar het handelen vanuit preventie.

Projectdoelstelling

Medio 2020 is op alle woonzorg locaties van Omring het Zorgpad Onbegrepen gedrag geïmplementeerd.

Projectresultaten

- Medewerker herkent “onbegrepen gedrag” en weet welke stappen te doorlopen;
- Medewerker weet wat de visie van Omring is op vrijheid versus veiligheid en de daarbij horende afspraken t.a.v. preventiemaatregelen en zoeken naar alternatieven;
- Rol aandachtsfunctionaris is uitgewerkt, vastgesteld en duidelijk voor alle betrokkenen. Op alle locaties zijn aandacht functionarissen Onbegrepen gedrag actief;
- Vroeg signalering en voorkomen van escalatie van het onbegrepen gedrag staat centraal in de aanpak van onbegrepen gedrag. De bewonersbespreking en het gedragssprekuur is hierbij een belangrijk middel. Multidisciplinair wordt gedrag geanalyseerd, besproken en worden doelen vastgesteld (met behulp van de GRIP methodiek);
- Familie en mantelzorgers zijn betrokken en voelen zich ondersteund bij de aanpak van het onbegrepen gedrag;
- Het ECD wordt gebruikt als hulpmiddel voor het vastleggen van de gemaakte afspraken, het monitoren van de ingezette interventies en het vastleggen van evaluaties;
- Het MET-team wordt ingeschakeld als de interventies vanuit het gedragssprekuur niet tot het gewenste resultaat hebben geleid;
- De gespecialiseerde interventie afdeling op locatie de Hoge Hop is volledig op formatie en het deskundigheidsniveau voldoet aan de normen die de complexiteit van de afdeling vraagt;
- Betrokkenen weten van het bestaan, de mogelijkheden en de werkwijze van CCE (centrum voor consultatie en expertise);
- Betrokken artsen weten van de mogelijkheid en de afgesproken werkwijze t.a.v. (tijdelijke) overplaatsing naar het Kofschip, zijnde de interventie-afdeling binnen Omring;
- Eventueel in te zetten psychofarmaca worden gebruikt conform landelijke richtlijnen;
- Multidisciplinair wordt er minimaal 2 x per jaar geëvalueerd;

Woning voor mensen met onbegrepen gedrag: De Zeester

De Zeester is een woonzorglocatie in Den Helder voor bewoners met dementie met 75 plaatsen.

De bewoners komen steeds vaker pas in het verpleeghuis wonen wanneer zij al in een vergevorderd stadium van dementie zijn. Het overheidsbeleid is er immers op gericht dat mensen met dementie zo lang mogelijk thuis wonen.

Gedragsproblemen zoals agitatie, agressie, maar ook juist passiviteit komen vooral voor in de laatste stadia van dementie en een aantal bewoners vertoont dit gedrag. Dit gedrag is van invloed op het welzijn van zowel de cliënt en familie als de medebewoners in de directe woonomgeving. Dit gedrag wordt ook wel onbegrepen gedrag genoemd.

In de Zeester is het idee ontstaan een aparte woning te realiseren waar de bewoners met onbegrepen gedrag kunnen verblijven. Op deze woning willen wij extra medewerkers inzetten en de bewoners in alle rust de aandacht en begeleiding geven die zij nodig hebben.

Op de woning is vooralsnog plaats voor 6 bewoners maar wanneer de vraag toeneemt, kunnen we uitbreiden tot maximaal 12 plekken. Wij zijn op dit moment druk bezig met de voorbereidingen, zoals het werven van nieuwe collega's en het scholen van onze medewerkers. In 2020 willen wij de woning van start laten gaan.

De Zeester hoopt hiermee aan alle bewoners, in eerste instantie die van de Zeester zelf, maar ook voor bewoners vanuit andere (Omring)locaties, passende zorg te kunnen bieden.

Interventie-afdeling

De interventieafdeling maakt onderdeel uit van verpleeghuis de Hoge Hop in Hoorn. Deze afdeling biedt specialistische zorg voor mensen met onbegrepen - en ontremd gedrag in combinatie met een

cognitieve stoornis en/of psychiatrische aandoening. Deze afdeling biedt plek aan 10 cliënten die 24/7 opgenomen kunnen worden i.v.m. een crisissituatie. Cliënten worden aangemeld via het Triageteam en kunnen zowel intern als extern aangemeld worden. De interventie afdeling heeft daarmee een belangrijke regionale functie.

Het behandelen en stabiliseren van het complexe gedrag is de hoogste prioriteit van de afdeling; het in kaart brengen van het gedrag (observatie en diagnostiek) en het daarop afstemmen van de interventies door ons interventieteam staat op de voorgrond. De behandelmethodes kunnen variëren van niet medicamenteuze tot medicamenteuze interventies.

De afdeling is gericht op tijdelijk verblijf van een aantal dagen tot maximaal 3 maanden; als het gedrag voldoende in kaart is gebracht en gestabiliseerd is, kan een cliënt worden overgeplaatst naar een reguliere, passende woonplek.

We hebben een vast expertiseteam van verpleegkundigen en verzorgenden (IG), zij leveren professionele zorg en welzijn. Daarnaast wordt vanuit de interventieafdeling het MET (mobile expertise team) ingezet. Het MET bestaat uit Specialist ouderenzorg (SO), psycholoog en teamcoach van de interventie-afdeling. Vrijwilligers en mantelzorgers zijn een onmisbare schakel in ons team, zij helpen en ondersteunen onze bewoners. De activiteitenbegeleiders en welzijnswerkers (toekomst) zorgen voor een gevarieerd activiteitenaanbod. Het aanbod van onze services wordt geleverd door de facilitaire medewerkers (receptie, keuken, huishouding, technische dienst en linnen).

Het Interventie team werkt goed samen, zowel intern als met andere locaties, het ABC, thuiszorg en het triageteam als extern met andere aanbieders, zoals Geriant en het ziekenhuis. De samenwerking met het ABC verloopt uitstekend en is ook noodzakelijk. Er wordt per cliënt direct een behandelplan gemaakt dankzij de aanwezigheid van de SO, psycholoog, maatschappelijk werkster, fysiotherapeut, logopedist, diëtist en ergotherapeut. Externe samenwerking tussen Omring en Geriant is goed ontwikkeld en er is sprake van (dagelijks) overleg. Hiernaast is er sprake van goede samenwerking met andere aanbieders in regio West en de gemeente Hoorn.

5.2 Palliatieve zorg en behandeling

Omring wil excellente palliatieve zorg bieden. Veel initiatieven hiertoe zijn al genomen, het is nu tijd om deze goede ervaringen te bundelen en te komen tot een gefundeerd programma.

Vanuit een eenduidige visie op palliatieve zorg, wordt onderzocht wat zorgmedewerkers nodig hebben om tot deze excellente zorg te komen, bijvoorbeeld op het gebied van gespreksvoering met de cliënt en diens naasten en goede symptoombestrijding. Dit onderzoek vindt plaats vanuit verschillende invalshoeken.

- *Wetenschappelijk:* hoe is het gesteld met de palliatieve zorg van woonlocaties in Europa en welke barrières ondervinden zorgverleners in het uitvoeren van hun werk.
- *Ervaringen:* door middel van een pilot op locatie de Berkenhof willen we palliatieve zorg verder verbeteren en leren van deze ervaringen.
- *Scholingen:* Alle aandachtfunctionarissen van de thuiszorg hebben een basiscursus palliatieve zorg gevolgd. Deze cursus werd in company door Amsterdam UMC verzorgd door twee, in palliatieve zorg gespecialiseerde, verpleegkundigen van Omring. Ervaringen van de thuiszorgmedewerkers, zowel good practices als verbetermogelijkheden, zijn verzameld en worden meegenomen naar de intramurale setting.

Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek wordt een goed onderbouwd scholingsprogramma ontworpen die op maat te maken is voor elke locatie of team. Hierbij wordt nog onderzocht in welke mate de thuiszorg en woonlocaties met elkaar kunnen optrekken binnen het scholingsprogramma door het vormen van kenniscirkels.

Speerpunten voor het scholingsprogramma zullen zijn:

1. Gespreksvaardigheden ten aanzien van de laatste levensfase
2. Symptoom management
3. Interdisciplinaire samenwerking
4. Meetinstrumenten (RAI)
5. Markeringsmomenten
6. Reflectie

Het expertteam palliatieve zorg met vertegenwoordigers uit alle geledingen van Omring is beschikbaar voor consultatie bij complexe casuïstiek. Deze groep onderhoudt ook de contacten met de regionale en landelijke netwerken (o.a. Netwerk Palliatieve Zorg) en een vertegenwoordiger hieruit is betrokken bij het lerend netwerk met De Zorgcirkel en Zorgbalans.

Omring participeert in het project 'Palli Support'. Dit project is een samenwerking tussen het Dijklanderziekenhuis en alle locaties waar palliatieve zorg wordt geboden (dat kan zijn: thuis, hospice en woonzorglocaties).

6. Wonen en Welzijn

6.1 Leefwerkgemeenschappen

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. Ook binnen de alliantie met VGZ vormt dit één van de belangrijke onderwerpen. Doelmatige inzet van mantelzorgers en vrijwilligers kan immers bijdragen aan ‘samen de beste zorg dichtbij’.

Een leefwerkgemeenschap omvat niet alleen de samenwerking tussen de cliënt, diens familie en/of mantelzorger(s), de vrijwilligers en de zorgprofessionals, 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), door dagactiviteiten en behandeling van externen op locatie en door relaties met de lokale gemeenschap en bedrijvigheid, zal men zich deelgenoot blijven voelen van de samenleving, wat isolement of stigmatisering voorkomt. Het inzetten van onze faciliteiten op locaties voor buurt- en plaatsgenoten zal bewuster benut worden.

In het najaar van 2019 vindt een inventarisatie plaats om een overzicht te krijgen van al bestaande lokale en regionale netwerken. Op basis hiervan zal een plan van aanpak worden gemaakt om de leefwerkgemeenschappen verder te ontwikkelen.

Daarbij is het belangrijk aan te sluiten bij de visie en missie van Omring. We werken vanuit het concept van Positieve Gezondheid (Machteld Huber), waarbij veerkracht en vitaliteit kernwaarden zijn. Omring wil met zorg bijdragen aan de kwaliteit van samen leven (samen de beste zorg dichtbij) en doen dat vanuit de mensvisie dat ieder mens een individu is met een eigen identiteit die zelf zijn of haar leven wil inrichten. Pas als het nodig is voegen wij als zorgprofessionals in, op een manier die het best bij de cliënt en zijn omgeving past.

6.2 Inzage in het zorgdossier

Betrokkenheid van de cliënt en/of diens mantelzorger bij het zorgplan en zorgdossier is voor Omring belangrijk. Sinds enkele jaren werkt Omring met een digitaal zorgdossier en bieden wij de cliënt of mantelzorger sinds de zomer van 2017 ook digitale inzage in het zorgdossier. Het gebruik hiervan neemt toe, er zijn steeds meer cliënten of mantelzorgers die handig zijn met computers en ook gebruik willen maken van het inzagerecht. In overleg met de zorg kan vanaf 1 april 2019 een cliënt/mantelzorger via een digitaal formulier met een digitale handtekening op een makkelijke en veilige manier de inloggegevens aanvragen.

Inzage in het zorgdossier zorgt voor betere dossiers en beter onderling overleg. Wij hopen dat cliënten en mantelzorgers elkaar ook adviseren gebruik te maken van de mogelijkheden voor inzage in het zorgdossier. Dit stimuleert het aantal gebruikers, te zien in de stijging van de inzage. Waar dit in februari 2019 nog 21% was (= 294 actieve gebruikers intramuraal), is per augustus 2019 dit percentage gestegen naar 32% (= 466 actieve gebruikers intramuraal). Op sommige locaties is het percentage 55%.

Per kwartaal worden de percentages inzage zorgdossier gedeeld met de locatiemanagers en kwaliteitsverpleegkundigen. Dit kan aanleiding zijn om op de locatie, in samenspraak met de cliëntenraad, extra aandacht te besteden aan de mogelijkheden. Hiervoor is een flyer ontwikkeld.

6.3 Familiespel Kwis't

‘Kwis’t is een bordspel dat de kennismaking tussen cliënt en professional faciliteert. Aan de hand van luchtige en meer serieuze vragen wordt informatie verkregen over de levensloop, voorkeuren, gewoontes en persoonlijkheid van een (toekomstige) cliënt. Zo moet het spel een bijdrage gaan

leveren aan persoonsgerichte zorg. In 2020 wordt 'Kwist't op alle Omringlocaties uitvoerig getest. Verder zal het als proef worden ingezet bij cliënten die op de wachtlijst staan, ter voorbereiding op de verhuizing naar een van de Omringlocaties. Medio 2020 wordt de inzet geëvalueerd en gekeken of en hoe het spel onderdeel kan worden van de intake en/of het zorgproces.

6.4 Een fijne dag voor alle bewoners

Extra middelen Waardigheid & Trots

De extra middelen Waardigheid en Trots worden per 1 januari 2020 toegevoegd aan de tarieven en hoeven niet meer apart verantwoord te worden. De afgelopen jaren heeft de inzet van deze middelen tot prachtige initiatieven geleid, waarbij de lokale cliëntenraden een sleutelrol vervulden en hierdoor ook meer betrokken zijn geraakt bij de locatie. Het geld voor zinvolle dagbesteding wordt namelijk direct ter beschikking gesteld aan de locaties en samen met cliënten, medewerkers en locatiemanagers maken de cliëntenraden een plan om deze gelden te besteden waarvoor ze bedoeld zijn: namelijk het zorgen voor een fijne, zinvolle dag voor de bewoners en daarbij aansluiten op de (individuele) wensen van de cliënten. Deze lijn zetten we de komende jaren voort, waarbij jaarlijks er een evaluatiebijeenkomst plaatsvindt om goede initiatieven met elkaar te delen en van elkaar te leren.

Punt van aandacht is het duurzaam inzetten van de materialen die met deze extra middelen zijn aangeschaft. Het kopen van materialen, zoals een duo-fiets, qwiek up of een CRDLE, is vaak het probleem niet. Het gaat er uiteindelijk om dat de materialen ook op een goede manier gebruikt kunnen worden. Een goede begeleiding van zorgmedewerkers of behandelaren is daarbij essentieel. Deze uren moeten daar dan echter ook wel voor vrijgemaakt worden.

Vanuit het kwaliteitsbudget is een muziektherapeut aangetrokken, die op locatie groepsgewijs muziektherapie aan bewoners gaat aanbieden.

Dagbesteding

Ouderen helpen om in hun vertrouwde omgeving zelfstandig oud te worden, met een goede kwaliteit van leven. Dit is de komende jaren één van de meest relevante thema's binnen de (ouderen)zorg. Dagbesteding is een belangrijke aanvulling om kwetsbare ouderen te helpen om langer thuis te kunnen blijven en eenzaamheid te voorkomen. Omring biedt deze zorg voor haar cliënten en heeft zich voor 2020 opnieuw ingeschreven voor de WMO aanbesteding van de zeven West-Friese gemeenten. Daarnaast wordt er in andere gemeenten in de kop van Noord-Holland en op Texel dagbesteding aangeboden.

De dagbesteding binnen Omring bestaat uit een breed scala van activiteiten die georganiseerd worden en gericht zijn op de mogelijkheden en wensen van de cliënt. Omring ziet dat de zorg-/hulpvraag toeneemt en is daarom gestart met het herijken en verfijnen van het huidige aanbod van de dagbesteding. Hiervoor zijn interviews gehouden om de mogelijkheden voor de toekomst te verkennen. Omring heeft de ambitie om het komend jaar te werken aan een toekomstbestendige en cliëntgerichte invulling van de dagbesteding om op een juiste wijze in te kunnen spelen op de toenemende zorgvraag.

6.5 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 tot de mogelijkheden. Dit kan met name voor mensen met een iets bredere beurs aantrekkelijk zijn. Daarnaast moet er bij de nieuwbouw ook rekening gehouden met een steeds belangrijkere rol van technologie.

Het vastgoed van Omring voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- **Mensgericht:** Omring biedt mensgerichte zorg en huisvesting. Zorg en huisvesting ondersteunen en respecteren de eigen leefwijze, tradities en gebruiken. De huisvesting faciliteert zelfredzaamheid en eigen regie, zowel van de zorgvrager als de omgeving.
- **Compleet:** huisvesting is meer dan stenen. Omring ontwikkelt haar vastgoed als compleet concept, waar de kwaliteit van het wonen, ontmoeten, diensten en de zorgverlening als een geheel worden beschouwd. Soms vraagt dit om nieuwe organisatievormen. Ont-professionaliseren waar het kan en het bieden van prettige en efficiënte werkomgevingen waar het nodig is. Waar mogelijk en zinvol worden verbindingen gelegd met bestaande wijk- en buurtvoorzieningen om zo tot een optimale maatschappelijke verbondenheid te komen.
- **Duurzaam:** Vastgoed heeft een sluitende business case. Er gaat geen zorggeld naar niet-zorggerelateerde onderdelen, zoals huisvesting, restauratieve voorzieningen, facilitaire bedrijfsvoering etc., anders dan hiervoor in de indicatie wordt vergoed. Buiten het eigen werkterein neemt Omring geen vastgoedrisico's.

Speerpunten in 2020

- In 2018 is gestart met de bouw van nieuwbouwlocatie 'De Brink' in Julianadorp. Dit wordt begin 2020 opgeleverd. Een deel van de bewoners uit locatie 'Buitenveld' zal naar de nieuwe locatie verhuizen. De achterblijvers hebben vervolgens allen een eenpersoonkamer.
- Op Texel is in 2018 gestart met de nieuwbouw van 2 panden in Den Burg. De locaties krijgen de namen 'Schuttehoek' en 'Schuttehof'. Oplevering hiervan wordt in maart 2020 verwacht. Vervolgens wordt in 2020 op Texel 'De Gollards' gerenoveerd, uitgebreid en geschikt gemaakt voor wonen met een intensieve zorgvraag.
- In Andijk vindt voorbereiding voor nieuwbouw plaats voor de locatie 'Sorghvliet'. Deze wordt in de loop van 2020 opgeleverd.
- Voor locatie 'Gezinspaviljoen' in Bovenkarspel worden nieuwbouwplannen gemaakt op de bestaande locatie.
- In Hoorn en Den Helder zoeken we aanvullende bouwlocaties voor wonen met een intensieve zorgvraag en herstellzorg.

6.6 Verzilpering 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. Hieronder valt naast de reguliere verpleging en verzorging bijvoorbeeld ook hulp bij het huishouden, maaltijden, dagbesteding en ambulante begeleiding.

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, bijvoorbeeld de inzet van ambulante begeleiding voor dagactiviteiten thuis, omdat bekend is dat de inzet van welzijn de inzet van professionele zorg kan voorkomen/verminderen. Ondersteunen in de regievoering is regelmatig aan de orde. Wijkverpleegkundigen werken vanuit hun spilfunctie in de eerste lijn en zetten in op ketensamenwerking.

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. De zorg in de aanleunwoningen zal steeds vaker door thuiszorgmedewerkers geleverd worden.

We zien het aantal bewoners die kiezen voor een VPT fors toenemen (raming volgend jaar rond de 200) en verwachten daarmee dat de instroom voor de intramurale setting afgeremd zal worden. Door de autonome groei van het aantal cliënten zal de druk op de intramurale locaties echter toch groot blijven.

7. Leren en verbeteren

7.1 Leren van cliëntervaringen

Hoe ervaren onze cliënten de kwaliteit van zorg en begeleiding die zij ontvangen van zorgmedewerkers, behandelaren en vrijwilligers. Via gesprekken, cliëntplanbesprekingen, familiebijeenkomsten en huiskamergesprekken wordt dit dagelijks gemonitord.

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 zonnodig 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 voor de woonzorglocaties was in 2019 een 8,4. Uiteraard willen we dat minimaal zo houden en zo mogelijk nog verbeteren. Punt van aandacht is wel het aantal meldingen op Zorgkaart Nederland. Het is een uitdaging om voldoende reviews te scoren, zodat de score ook valide blijft. Door middel van de inzet van interviewteams streven we er in 2020 naar dat 25% van onze bewoners een review heeft geplaatst.

Naast Zorgkaart Nederland hebben we een tweede instrument ontwikkeld om cliëntervaringen te meten. Het is belangrijk om op maat wensen, behoeften en ervaringen van cliënten op te halen en die direct te kunnen vertalen in verbeteracties. In het najaar van 2019 hebben we voor het eerst een vragenlijst uitgezet onder alle intramurale bewoners. Dit gaan we jaarlijks herhalen, inclusief het meten van de NPS score.

7.2 Leren van incidentmeldingen

Een veilig werkklimaat waar incidenten gemeld durven worden én het stimuleren van kwaliteitsbewustzijn gaan hand in hand.

Aandacht voor het melden van incidenten blijft hoog op de agenda staan. Kwaliteitsverpleegkundigen hebben hierin een sleutelrol, samen met de locatiemanager. Zij houden de MIC meldingen bij, signaleren trends op de locatie en koppelen terug naar de teams. Belangrijk is dat de MIC meldingen een vervolg krijgen. Wat is er precies gebeurd en wat kunnen we ervan leren. Vervolgens is het belangrijk dat er zo nodig verbeteracties worden uitgezet en deze ook te evalueren. Hebben de verbeteracties het gewenste resultaat? Alleen zo krijg je een gesloten Plan-Do-Control-Act cyclus en kun je methodisch werken.

In 2019 is ook veel aandacht besteed aan het melden van calamiteiten. Wanneer is het nodig dat een MIC melding als calamiteit gemeld moet worden? Wanneer doe je een Prisma (light) analyse. De geactualiseerde procedure geeft hiervoor handvatten en door het gebruik van een risicomatrix kan door de melder sneller ingeschat worden welke acties er ondernomen moeten worden.

Daarnaast wil de veiligheidscommissie in 2020 meer inzetten op het leren van elkaar op locatie-, afdelings- en teamniveau door middel van het verzamelen en verspreiden van best practices.

7.3 Leren en verbeteren door innovatie

Innovatie is voor Omring geen doel op zich, maar een middel dat bijdraagt aan het behalen van de strategische doelstellingen van de organisatie. De kaderbrief en de meerjarenstrategie van Omring zijn daarbij leidend. Zodoende ligt de focus bij innovatie in 2020 op het faciliteren en ontzorgen van medewerkers en het voorkomen en verplaatsen van zorg. De nadruk ligt op opschaling en implementatie van bewezen technologie. Daarnaast is er ruimte voor kleinschalige experimenten en ontwikkeltrajecten.

Toetsingskader e-health

Om succesvol te innoveren moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Naast een innovatief klimaat, dat eigen initiatief stimuleert en ideeën helpt ontwikkelen, dient er een stevige structuur aanwezig te zijn, waarbinnen innovaties worden getoetst, ontwikkeld en opgeschaald. De basis hiervoor is enkele jaren geleden gelegd met de inrichting van een innovatiepanel en de introductie van de methodiek Ondernemend Innoveren. Aan de hand van het toetsingskader eHealth zal de structuur verder worden geconcretiseerd en geborgd. In het voorjaar van 2020 verwacht Omring aan alle voorwaarden in het toetsingskader te voldoen.

Domotica

Omring maakt serieus werk van de toepassing van (toezichthoudende en zorgondersteunende) domotica in nieuwbouwlocaties, in het kader van de Wet zorg en dwang waarbij 'Vrijheid op Maat' en 'persoons(in)gerichte zorg' het uitgangspunt is. Denk daarbij aan draadloze systemen, slimme cameratechnologie en zorg apps, die het leefklimaat voor bewoners (vrijheid op maat) moeten verbeteren en tegelijk de zorgmedewerkers faciliteren. In 2020 wordt met de uitvoering daarvan gestart op drie nieuwbouwlocatie in Den Helder en op Texel.

Het systeem is zodanig dat het kan worden gekoppeld aan bestaande systemen van Omring zelf en van derden.

Daarnaast gaan we in 2020 ook op een bestaande locatie aan de slag met de inzet van zorgtechnologie (IQ-messenger). Het gaat hier om toepassingen als Leefcirkels, GPS Track en Trace en sensortechnologie in bredere zin.

WOLK

Omring zal in 2020 participeren in een onderzoek naar de WOLK heupairbag in het kader van een breder traject gericht op het verminderen van valincidenten, valrisico en het risico op fractures. Dit onderzoek heeft ook weer een relatie met 'Vrijheid op maat'.

Smart Glass

Omring biedt in samenwerking met het Dijklander Ziekenhuis al enkele jaren wondzorg op afstand, waarbij de wondverpleegkundige van Omring via een beeldverbinding met behulp van een iPhone en een speciale camera de wondzorgverpleegkundige in het ziekenhuis kan consulteren. Als vervolg op deze ontwikkeling zal Omring in 2020 gaan experimenteren met de smart glass om te komen tot een efficiëntere inrichting van werkprocessen, zoals bij wondzorg. Ook wil Omring onderzoeken of en hoe de smart glass kan worden ingezet voor leer- en trainingsdoeleinden.

Serious gaming

Omring heeft de afgelopen jaren goede ervaringen opgedaan met serious gaming als leerinstrument. De door Omring ontwikkelde Ria's Escape Room wordt in 2020 uitgebreid met een module zorgtechnologie, om (toekomstige) verzorgenden en verpleegkundigen op een laagdrempelige en speelse manier vertrouwd te maken met technologische toepassingen.

Samenwerking bibliotheken

Voor de digivaardigheid van cliënten en mantelzorgers werkt Omring ook samen met de bibliotheken in de regio. In 2019 organiseerde Omring samen met de West-Friese bibliotheken al het mobiele digilab tijdens de nationale e-healthweek, en een thematiendaagse Zorg van Nu. In 2020 wil Omring een dergelijk programma opzetten voor het hele werkgebied. Hiervoor is Omring in gesprek met de provinciale ondersteuningsorganisatie van bibliotheken.

7.4 Lerende netwerken

Samen leren met Zorgbalans en De Zorgcirkel

Al sinds voorjaar 2017 maakt Omring deel uit van een lerend netwerk met twee collega zorgorganisaties, namelijk Zorgbalans (regio Haarlem) en De Zorgcirkel (Zaanstreek/Waterland). Een kerngroep komt ongeveer 4 maal bij elkaar om actuele ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit uit te wisselen en de kwaliteitsplannen en verslagen met elkaar te bespreken.

Ook bestuurlijk is er overleg 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.

Doel voor 2020 is om de samenwerking nog een stapje verder te brengen. Elkaar echt op inhoud bevragen en te reflecteren en zodoende van elkaar te leren. Op alle niveau's. Belangrijk thema (eerst) op bestuurlijk niveau zal een heroriëntatie zijn op de huidige verantwoordingstructuren ingegeven door het advies van de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving (RVS) in hun rapport 'Blijk van vertrouwen'.

Werkgroep palliatieve zorg

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'. De afgelopen drie jaar hebben we een 'kwalifestival' georganiseerd, waarin deze thema's centraal stonden.

Met de werkgroep palliatieve zorg zijn we een verdiepingsslag aan het doen. Uit een eerste bijeenkomst met medewerkers van de drie organisaties bleek dat er niet zozeer behoefte is aan beleidsstukken, maar dat er wel behoefte is aan het concreet 'handen en voeten' geven aan het kwaliteitskader palliatieve zorg.

Concreet gaan we ons richten op:

- Focus op twee thema's: markering en zingeving
- Inspireren, uitwisselen en ontmoeten, om zo van elkaar te leren
- Zoeken naar praktische adviezen, werkwijzen en verbetermogelijkheden rond deze thema's
- Ontwikkelen van gezamenlijke activiteiten om dit mogelijk te maken. Denk aan: inspiratiesessies, scholing, intervisie.

In 2020 zal dit vorm krijgen door het organiseren van 3 bijeenkomsten op locatie, steeds georganiseerd door één van de drie organisaties. Markerings- en zingeving, en daarbinnen vooral het voeren van het 'goede' gesprek zal hierin speerpunt vormen.

Lerend netwerk D-ZEP

Sinds voorjaar 2019 heeft Omring zich aangesloten bij het landelijk lerend netwerk 'Dementie, zeer ernstig probleemgedrag' (D-ZEP). Omring wil zich met de interventie-afdeling (Hoge Hop) verder ontwikkelen en professionaleren en denken dat dit lerend netwerk hieraan kan bijdragen. Over en weer kunnen we van elkaar leren. Het netwerk beoogt op landelijk niveau (instellingen te ondersteunen) in het ontwikkelen en borgen van een state of the art, kwalitatief beste behandeling aan mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag. Zij doet dit via de pijlers:

- Zorgprogramma,
- Wetenschappelijk onderzoek,
- Financiering,
- Expertise platform/uitwisseling,
- Randvoorwaarden en context.

Het netwerk ondersteunt de ontwikkeling van een landelijk dekkend netwerk van regionaal georganiseerde expertisecentra. Het netwerk is bedoeld voor direct bij de afdelingen betrokken professionals en management. Het betreft ook relevante, externe stakeholders (financiers, NZa, etc) bij haar activiteiten om gezamenlijk (ieder vanuit de eigen rol) de maatschappelijke verantwoordelijkheid voor deze doelgroep vorm te geven. Het netwerk fungeert als gesprekspartner voor alle relevante partijen

7.5 Kennisontwikkeling

De missie van Omring is 'Samen de beste zorg dichtbij'. Onlosmakelijk hiermee verbonden is het stimuleren van evidence based werken en het creëren van een klimaat waarin onderzoek en leren integraal onderdeel uitmaken van het dagelijkse werk van de professionals. Omring ontwikkelt zich als een lerende organisatie, waarin cliëntenzorg, onderwijs en onderzoek met elkaar verbonden worden. Het primaire doel is de zorg en daarmee de uitkomsten voor de cliënt te verbeteren, met aantoonbare kwaliteit van zorg en behandeling. Daarnaast is het ontwikkelen van Omring als kennis en expertise centrum, interne kwaliteitsverbetering en versterken van de positie t.a.v. ketenpartners van belang.

De commissie onderzoek en praktijk Binnen Omring draagt bij aan hoogwaardige zorgverlening en behandeling binnen Omring door de praktijk te verbinden met onderzoek en wetenschappelijke inzichten..De commissie stimuleert kennisdeling van relevante praktijkgerichte onderzoeksresultaten door initiatie van de colleegetour. De commissie coördineert deelname aan externe onderzoeken en stimuleert, adviseert en ondersteund evidence based practice in de dagelijkse praktijk. De commissieleden participeren actief in relevante netwerken zoals het Universitair Netwerk Ouderengeneeskunde-VUmc (<https://unovumc.nl/>) binnen de themagebieden, goede organisatie van zorg, goede zorg voor revalidanten, en niet aangeboren hersenletsel.

8. Personeel

8.1 Duurzaam werkgeverschap en slimmer werken

In 2020 start het derde decennium van deze eeuw, waarbij we op weg zijn naar een piek in de vergrijzingsgolf in combinatie met een steeds krappere arbeidsmarkt.

Het thema arbeidsmarkt met als focus het vinden en behouden van goed zorgpersoneel staat daarom voor 2020 ook weer hoog op de agenda. Binnen de zorg is dit een breed aandachtspunt waarbij bij Omring de doorvertaling is gemaakt naar “Duurzaam werkgeverschap”.

De toenemende urgentie met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen de zorgvraag niet bijhouden en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze goede zorg.

Strategische personeelsplanning wordt als instrument ingezet om de personele behoefte voor nu en op langere termijn goed in te kunnen vullen. Op basis van omvang, de disciplinemix, groei, in-, door- en uitstroom zien we wat de organisatie nu en in de toekomst nodig heeft.

Om als duurzame werkgever te kunnen opereren is het van belang dat de afdeling P&O ook excellent georganiseerd is en zorgmedewerkers door de afdeling worden ontzorgd en efficiënt gefaciliteerd. Hier zal ook het komende jaar meer richting aan worden gegeven met behulp van o.a. het SENS-programma.

8.2 Het werven, binden en blijven boeien van medewerkers

Het aantrekken, binden en blijven boeien van medewerkers is een van de belangrijkste succesfactoren voor de komende jaren.

Recruitment

Recruitment wordt als functie verder geprofessionaliseerd, door het digitaliseren maar ook persoonlijker maken van de processen.

Het doel hierbij is: het verkrijgen en behouden van een authentieke en onderscheidende voorkeurspositie als werkgever in de mindset van (potentiële) medewerkers en hun beïnvloeders, met als doel het aantrekken en behouden van de juiste medewerkers.

Hierbij focussen we ons op het efficiënt en effectief inrichten van het gehele werving- en selectieproces, waarbij de beleving van de kandidaten en latent werkzoekenden voorop staat. Waar mogelijk worden de nieuwste innovatieve online en offline marketingtechnieken ingezet om nieuwe medewerkers te werven voor nu maar ook in de toekomst. Deze nieuwe aanpak heeft ook direct invloed op het ambassadeurschap en interne trotsheid van de medewerkers die al bij Omring werken.

Een warm welkom voor nieuwe medewerkers

‘Onboarding’ van nieuwe medewerkers is systematisch opgepakt en wordt doorgezet onder de noemer: ‘Vliegende start’.

Naast het koppelen van nieuwe medewerkers aan een buddy, een centrale introductiedag moet er nog meer aandacht komen voor de periode na de proeftijd. Zodat medewerkers zich thuis voelen bij Omring en zich verder kunnen ontwikkelen.

Door de krapte in de teams ligt de prioriteit op de zorg voor de bewoners en is het een uitdaging nog om voldoende aandacht te hebben voor de nieuwe medewerkers en leerlingen. We zetten nu de

methodiek van de ‘medewerker-arena’ in om diepgaande gesprekken te voeren met medewerkers en zo te achterhalen welke interventies nodig zijn om deze uitdaging aan te gaan.

Medewerkertevredenheid

Medewerkertevredenheid wordt vanaf 2020 cyclisch gemeten. De uitkomsten zijn de basis voor gerichte verbeteracties. Specifiek speerpunt is de kwaliteit van de ondersteuning die medewerkers en leidinggevenden ervaren vanuit de stafdiensten van Omring. Stafdiensten zetten hiervoor een integraal programma op in samenwerking met de zorgonderdelen en maken effecten zichtbaar in 2020. Daarnaast willen we een creatieve vorm vinden voor het binden van medewerkers als ‘aandeelhouder’ van Omring.

Vitaliteit

Een van de pijlers voor het inhoud geven aan duurzaam werkgeverschap is het werken aan een vitale organisatie. In 2018 zijn we gestart met de inbedding van positieve gezondheid in het programma Samen Vitaal, met daarin o.a. een ‘providerboog’, waarvan medewerkers gebruik kunnen maken om zorg te dragen voor hun eigen gezondheid en vitaliteit. De providerboog is vormgegeven vanuit de gedachte van positieve gezondheid en bevat naast interventies gericht op de individu ook workshops om de samenwerking te bevorderen vanuit het gedachtegoed van Machteld Huber (met o.a. het spinnenweb vertaald naar Vitaliteit, persoonlijke reflectie, teamreflectie en actieplanning). De providerboog is constant in ontwikkeling, zo zijn er in 2019 o.a. een mantelzorgmakelaar, sporten met korting en vitaliteit coaching en trainingen toegevoegd. Ook in 2020 zullen er nieuwe providers worden toegevoegd zoals bijvoorbeeld een budgetcoach. De keuze van nieuwe providers is afhankelijk van de signalen die er komen vanuit de organisatie.

8.3 Leren en werken

Digivaardigheid

Het nieuwe werken vraagt om steeds meer digitale vaardigheden. Zonder digitale vaardigheden kan je als medewerker niet optimaal je werk in deze tijd meer uitvoeren. Een succesvolle implementatie van zorgtechnologie en e-health staat en valt met de digivaardigheid van medewerkers, cliënten en mantelzorgers. Wij werken in 2020 aan een digivaardige en digiminded organisatie en zijn daarbij aangesloten bij ECP en betrokken bij de ontwikkeling van de website ‘Digivaardig in de Zorg’. Het doel is dat we in 2020 in beeld hebben welke digitale competenties zorgmedewerkers nodig hebben, hoe het staat met de digitale vaardigheden van onze medewerkers en dat er een plan is hoe medewerkers zich deze vaardigheden eigen kunnen maken. Op ons eigen Leerplein wordt een lesprogramma ontwikkeld over dit onderwerp voor onze zorgprofessionals.

Ontwikkeling en inzetten alternatieve manieren van leren

Eén van de kernwaarden van Omring is vindingrijk. Omring geeft ruimte om op allerlei creatieve manieren bij te dragen aan de kwaliteit van zorg. Training van medewerkers is hier een onderdeel van. Door serious games, filmpjes en spellen te ontwikkelen willen we medewerkers op een leuke manier informeren en onderwijzen. Het voornaamste doel is communiceren, onderwijzen of het verwerven van inzicht. We willen de beleving versterken en daarmee de overdracht van informatie. Het is uiteraard ook ter vermaak. De positieve effecten zijn enorm. Op een leuke manier, het liefst op de werklocatie zelf, bieden we leerstof aan. Mensen hebben daadwerkelijk plezier in het leren en mede daardoor onthouden zij de leerstof beter en langer.

Ria's Escaperoom

Ria's Escaperoom, ontwikkeld door Omring, is een pop-up spel dat zich afspeelt in een kamer die jij uitkiest binnen jouw organisatie. In de Escaperoom leren zorgmedewerkers – op een speelse manier – hoe ze persoonlijke zorg kunnen leveren die bij de fictieve hoofdpersoon Ria past. Met behulp van filmpjes en vragen op de bijgeleverde tablet en aanwijzingen in de kamer halen spelers waardevolle

en persoonlijke informatie op die bijdragen aan het geven van deze zorg. Liefdevolle zorg is de sleutel. Het is leuk voor teambuilding in combinatie met interactief leren.

De onderdelen van de Escaperoom zitten in een verhuisdoos en is op te bouwen op elk gewenste locatie. Alle spullen vertellen het levensverhaal van de bewoner. Naast het spelen van de Escaperoom krijgen deelnemers ook een introductie over persoonsgerichte zorg. Na afloop testen we de kennis en oplettendheid van het team. Aan het einde reflecteren de deelnemers samen op de ervaringen en inzichten die ze hebben opgedaan en hoe ze deze kunnen toepassen binnen hun werk.

Ook buiten Omring is er interesse voor Ria's Escaperoom. Omring heeft de handen ineengeslagen met &Happy en Planetree om de Escaperoom ook bij andere organisaties in te zetten. De box is aan te schaffen, indien gewenst volledig op maat gemaakt. Ook is het mogelijk de Escaperoom te huren voor een dagdeel via www.escaperoom.andhappy.nl

Pubquiz in de zorg

Een Pubquiz is normaal gesproken een quiz die in een pub of café wordt gehouden. Kandidaten beantwoorden vragen die door een quizmaster gesteld worden. Een quiz bestaat uit verschillende rondes en de beloning bestaat meestal uit (ludieke) prijzen. Onder het genot van een hapje en drankje.

Omring heeft een Pubquiz in de zorg ontwikkeld. De pubquiz is een leuke, luchtige maar ook zeker serieuze manier om medewerkers kennis mee te geven. Door serieuze vragen uit protocollen en e-learning's te verbinden met muziek, filmpjes en foto's blijft informatie goed hangen. Er zit een serieuze toon in maar het is zeker de bedoeling dat er veel wordt gelachen en men met een goed gevoel het pand weer verlaat.

De vragen kunnen over van alles gaan, maar voor de zorg is er een grote rol weggelegd voor de thema's die voor ons belangrijk zijn. Meestal start een quiz die ongeveer een uur duurt, met vragen over de organisatie/omgeving/locatie. Gevolgd door thema's (modules) zoals methodisch werken, medicatieveiligheid, hygiëne, AVG, RAI, afkortingen, BHV, familieparticipatie, kernwaarden, persoonsgerichte zorg etc. Een quiz kan ook volledig over 1 onderwerp gaan. Het is mogelijk de pubquiz in te zetten voor medewerkers maar ook voor vrijwilligers, aandachtsfunctionarissen, familie/netwerk etc. Het aantal thema's is eindeloos in de zorg en het aantal modules is gemakkelijk uit te breiden. Uiteraard kan een pubquiz ook bestaan uit algemene vragen of een geluid/muziek- en plaatjesronde.

Medewerkerreis

Met het project "medewerkerreis" worden managers & medewerkers ondersteund in de informatievoorziening door informatie, kwaliteitseisen en kennis up-to-date op één centrale plek te delen. Op deze manier beschikken alle medewerkers in de toekomst over de informatie die zij nodig hebben.

Aansluiting onderwijs en – zij-instroom

We werven volop voor vooral de beroepsvormende opleidingen tot verzorgende IG en MBO-verpleegkundige en HBO-V (bachelor nursing). Zowel het scholen van zittende medewerkers, alsook het aantrekken van nieuwe leerlingen vraagt om goede relaties met de ROC's en Hogescholen. We leiden veel op met flexibele leerpaden en maken volop gebruik van de mogelijkheden van verschillende vormen van praktijkleren. Er zijn sinds 2019 meerdere startmomenten per schooljaar, voor Verzorgende IG zijn dat er nu vier.

- Voor het zelf opleiden naar HBO-V Wijkverpleegkundigen werken we samen met andere organisaties en de Hogeschool van Amsterdam (HvA) aan een duale opleiding, met name gericht op zij-instromers.

- Op Texel is inmiddels “de Texelse zorgopleiding gestart. In een “combiklas zorg’ worden verschillende niveaus met elkaar opgeleid naar erkende diploma’s. In september 2019 telt het aantal leerlingendat deelneemt aan de Texelse zorgopleiding 13. Later volgen initiatieven om gemeenschappelijke modules op het gebied van bijvoorbeeld ‘gastvrijheid’ of ‘servicegerichtheid’ met facilitaire- of horeca-opleidingen te combineren en zo Texelbreed onderwijs te verzorgen.
- Om zij-instromers en/of andere doelgroepen een goed beeld te geven van het werken in de zorg wordt op korte termijn waar mogelijk en wenselijk gebruik gemaakt van oriëntatiebanen. Op deze manier kunnen toekomstige medewerkers in de praktijk onderzoeken of dit werk(veld) bij hen past waarna ze bij Omring een scholingstraject kunnen volgen ten einde bij Omring in dienst te treden.
- In 2020 start Omring in samenwerking met het Horizoncollege met het opleidingen van 10 Verzorgende IG die een andere moedertaal hebben dan de Nederlandse en (nog) een achterstand hebben op de Nederlandse taal. In een aangepast traject is met name extra tijd en aandacht voor het taalonderwijs naast de reguliere te verwerven competenties voor dit beroep
- In 2018 zijn 105 medewerkers gestart met een BBL traject. In 2019 is dit aantal gestegen naar 141. Om ook in de toekomst voldoende zorgpersoneel te hebben zal Omring fors moeten blijven opleiden. Aan de hand van het resultaat van strategische personeelsplanning kan een vast aantal voor de komende jaren worden vastgesteld op de verschillende niveaus.
- Naast bovenstaande is Omring tevens opleider voor Specialist Ouderengeneeskunde en GZ psychologen.

Leerklimaat en werkbegeleiding

Het is een opgave om in de organisatie voor alle leerlingen een goed leerklimaat te bieden. In de dagelijkse besommeringen is niet altijd voldoende ruimte om de begeleiding goed af te stemmen op de behoefte van leerlingen en stagiaires. We ondersteunen werkbegeleiders en praktijkopleiders met actuele informatie over opleidingsinhouden en bieden daarnaast workshops en begeleide intervisie over o.a. begeleidingsvaardigheden en beoordelen. Middels een gezamenlijke aanpak in de regio “werken is leren leren is werken, wordt gewerkt aan:

- Kwalitatief betere opleidingsplaatsen (goede start, minder uitval, betere toerusting op de praktijk)
- Nieuwe vormen van werkbegeleiding, gestoeld op sterke professionele identiteit
- Bevorderen en ontwikkelen leerklimaat
- Meer instroom en behoud medewerkers in de zorg

We hopen ook uit de transitiemiddelen extra capaciteit externe werkbegeleiding in te kunnen zetten, middels deze gezamenlijke aanpak “werken is leren, leren is werken”.

8.4 Transitieprojecten arbeidsmarkt

Per regio zijn er vanuit het zorgkantoor VGZ transitiemiddelen beschikbaar. Deze middelen zijn er om regionale knelpunten op te lossen en het kwaliteitskader te realiseren voor alle cliënten in onze regio. Vanuit Omring worden er in samenwerking met andere partijen meerdere transitieprojecten getrokken, waarvan er drie gericht zijn op de arbeidsmarkt:

- Wervingscampagne op Texel,
- Het binden en boeien van specialisten ouderengeneeskunde en gz-psychologen
- Opleidingstraject samen met Tellus en Vrijwaard

Wervingscampagne Texel

Op Texel is het tekort aan zorgpersoneel al jaren hoog en dit zal door de vergrijzing in sterke mate toenemen de komende jaren. Deze problematiek hangt samen met het tekort aan (betaalbare) woningen voor mensen van buiten Texel en jongeren waardoor zij elders in het land blijven/gaan wonen en tevens werken.

Het project verloopt succesvol, er is een opleiding op maat ontwikkeld voor niveau 3-5 waarin leerlingen in groepjes kunnen in en uitstromen. De eerste groepen zijn al begonnen, het was een positieve verrassing dat er veel mensen op het eiland zelf zijn die graag een zorgopleiding op Texel volgen.

Intussen is een projectmanager aangekomen voor het ontwikkelen van betaalbare woningen met de partners op Texel, naar verwachting zal dit volgend jaar gerealiseerd zijn. Nu richten we ons de wervingscampagne die volgend jaar van start kan gaan.

Gezondheidszorg (GZ) psychologen: opleiden, boeien en binden

De noodzaak voor GZ-psychologen in de VVT wordt steeds groter, terwijl het aanbod klein is. Daarom is het project gestart door de Omring, Geriant en Dijklander om zelf GZ-psychologen op te kunnen leiden, gespecialiseerd in de VVT. Met vereende inspanning is het gelukt om te voldoen aan alle opleidingseisen. De eerste GZ-psycholoog in opleiding is gestart en loopt op schema. In september start de tweede student.

9. Kwaliteitsbudget

In 2020 komt de derde tranche van het kwaliteitsbudget beschikbaar, landelijk is dit een bedrag van €500 miljoen. Deze middelen zijn bedoeld voor inzet van extra personeel en projecten die de kwaliteit van zorg verbeteren. Het bedrag komt ten goede aan Wlz cliënten met indicatie VV4 tot en met VV10, inclusief VPT. Dit budget is aanvullend op het budget van € 600 miljoen dat landelijk voor 2019 beschikbaar was.

Zorgorganisaties leveren een kwaliteitsplan en meerjarenbegroting bij het Zorgkantoor aan om in aanmerking te komen voor dit kwaliteitsbudget. Als landelijk richtsnoer geldt dat 85% van het budget bestemd is voor extra personeel en 15% voor overige kosten die nodig zijn om het kwaliteitskader in te voeren. Hier mag beargumenteerd van afgeweken worden. Het zorgkantoor VGZ heeft laten weten dat voor Omring voor 2020 initieel een totaalbedrag van € 11,0 miljoen is toegekend. In de tabel op de volgende pagina kunt u zien dat Omring ervoor kiest om meer aan te vragen.

Uitgangspunt voor de inzet van de financiële middelen voor personeel is het verhogen van de FTE/cliënt ratio. De verwachting is dat in 2019 onze FTE/cliëntratio groeit van 0,74 naar 0,81. In 2020 willen we groeien naar een FTE/cliënt ratio van 0,89.

Net als in de afgelopen jaren hebben we ook dit jaar gekeken op welke wijze we deze middelen het beste kunnen besteden, om tegemoet te komen aan de eisen van het kwaliteitskader en de behoeften van onze cliënten en eigen ambities te realiseren.

Een aantal in 2019 gestarte initiatieven zetten we voort in 2020 en daarnaast start een aantal nieuwe projecten en zal de grootste aandacht gaan naar het werven, binden en blijven boeien van personeel.

In 2019 hebben we vooral gekozen voor de inzet van woonassistenten (niveau 1). We merken dat door de aanwezigheid van de woonassistent in de huiskamer er een huiselijke sfeer gecreeërd wordt, waardoor er meer ruimte is voor aandacht en zingeving voor de bewoners. Door deze taakverschuivingen krijgen verzorgenden meer rust en ruimte om persoonlijke zorg aan de cliënten te geven. In 2020 gaan wij verder met het actief werven en opleiden van woonassistenten. Daarnaast zullen wij ook meer in gaan zetten op de werving van activiteitenbegeleiders/dagbestedingscoaches. Hierdoor zullen de geboden activiteiten in kwaliteit toenemen en de verzorgenden verder ontlast worden. Ook voor de VPT thuis zullen er ambulante begeleiders ingezet worden ten behoeve van activiteiten in de thuissituatie.

De grootste uitdaging qua personeel zit in het werven en behouden van personeel vanaf niveau 3. We zien weliswaar een grote instroom in deze groep, maar de instroom gaat ook samen met een relatief grote uitstroom in FTE's. Door het aanbieden van grotere contracten is de inzetbaarheid van het aantal uren binnen deze groep wel gestegen. Daarnaast geven de resultaten van exitgesprekken en het gesprek met (een afvaardiging van) deze groep een beeld van wat we hierin te doen hebben. Deze gesprekken en daaropvolgende acties zetten we in 2020 voort.

Het intern opleiden van onze eigen medewerkers en het aannemen van zij-instromers draagt ook bij aan een oplossing voor dit probleem.

We zien ook dat het binnenhalen en behouden van leerlingen een belangrijke bijdrage kan leveren aan het personeelstekort. We zetten hier dan ook vol op in door het vrijmaken van deel van de extra middelen uit het kwaliteitsbudget (€ 1 miljoen).

Zoals in dit kwaliteitsplan beschreven zijn er een drietal zorginhoudelijke speerpunten waar we de komende jaren op inzetten. Dit zijn informele zorg, palliatieve zorg en onbegrepen gedrag. Naast het inzetten van extra personeel op deze onderwerpen, maken we ook geld vrij uit het projectenbudget, zodat we deze programma's ook goed kunnen ondersteunen en implementeren.

Uit het projectenbudget worden ook projecten gefinancierd die bij moeten dragen aan de opdracht ons technologisch te vernieuwen. Zo wordt er een bedrag vrijgemaakt voor de ontwikkeling van IQ-messenger, een platform waar, merk-onafhankelijk, alarmsystemen en communicatiekanalen aan gekoppeld kunnen worden. Ook het testen van slim incontinentiemateriaal wordt uit dit budget bekostigd.

Daarnaast staat het verlagen van administratieve lasten en het ontzorgen van personeel bij ons hoog op de agenda. Zo willen we met het aanbieden van een 'vliegende ICT brigade' ervoor zorgen dat deze vragen niet meer bij het zorgpersoneel terecht komen en ICT problemen sneller worden opgelost. Ook het doorlopende SENS traject draagt bij tot het effectiever samenwerken en het tegengaan van verspilling.

In onderstaande tabel laten wij samengevat zien waar het kwaliteitsbudget aan besteed wordt.

Kwaliteitsbudget 2020 (in € 1.000)

Zorgpersoneel	8.591
Leerlingen	1.000
Zorgconsulenten	387
Dagbesteding voor VPT thuis	150
Triage	60
Totaal personeel	10.188
Projecten	
Zorg-inhoudelijke projecten	
Informele zorg	100
Onbegrepen gedrag	100
Palliatieve zorg	100
Totaal zorg-inhoudelijke projecten	300
Innovatieve projecten	
Pilot IQ messenger	120
Slim incontinentiemateriaal	26
Totaal innovatieve projecten	146
Verlagen administratieve lasten/ ontzorgen personeel	
ICT vliegende brigade	96
SENS	450
Spil in de wijk	100
Ondersteuning	450
Totaal verlagen administratieve lasten/ ontzorgen personeel	1.096
Verhogen kwaliteit en werven medewerkers	
Vitaliteit	100
Werving, recruitment en verzuim	350
Totaal verhogen kwaliteit en werven medewerkers	450
Optimalisatie klantreis	167
Verantwoording	
Accountskosten tbv kwaliteitsbudget	20
Totaal projecten	2.179
Totaal kwaliteitsbudget 2020	12.366

Bijlagen: Verbeterplannen per locatie

De Zeester, Den Helder

Omschrijving locatie	Woonzorgcentrum De Zeester ligt in het Duinpark in Den Helder en bestaat uit twaalf woongroepen voor mensen met dementie. De bewoners wonen in een warme, vertrouwde omgeving in een kleine groep. Ons uitgangspunt is dat iedereen die in de Zeester woont, zelf de regie voert over het leven. Samen met de verzorgende en zes of zeven medebewoners deelt de bewoner zijn eigen dag in. Samen vormen zij een echt huishouden. Elke bewoner heeft een eigen appartement met badkamer en deelt een woonkamer en een keuken. Alle woningen zijn voorzien van een ruim terras en/of balkon en er zijn zes sfeervolle badkamers met ligbad. Op de begane grond zijn diverse gemeenschappelijke functies, zoals een ontmoetingsruimte en een centrale binnentuin. Voor de veiligheid is de hoofdingang van De Zeester gesloten, binnen het gebouw kan iedereen zich vrij bewegen.
Aantal bewoners	75 PG bewoners
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Op de woongroepen zal extra aandacht gegeven worden aan het bieden van welzijn en zinvolle dagbesteding door een bredere inzet van woonassistenten. Zij kunnen het toezicht waarborgen en met activiteiten inspelen op de behoeften van de cliënten. In 2019 hebben we voor elke woning al woonassistenten aangenomen en dit willen we in 2020 verder uitbreiden. Daarnaast wordt er per woning extra formatie ingezet door een extra dienst op de piekmomenten, dit kan in de ochtend of de avond zijn. Dit is niveau 2 t/m 4.
Speerpunten voor 2020	
	Onbegrepen gedrag In de Zeester hebben wij in 2019 een start gemaakt met de uitrol van het zorgpad onbegrepen gedrag. In 2020 borduren we hierop voort en zal hopelijk een woongroep gerealiseerd kunnen worden voor bewoners met OBG. Op deze woongroep werken medewerkers met affiniteit met deze doelgroep en zij zullen extra scholing en ondersteuning krijgen. Wij willen een specialist worden op het terrein van OBG.
	Palliatieve zorg In de Zeester willen we meer aandacht besteden aan de kwaliteit van zorg in de laatste fase. In 2020 zal er een scholingsprogramma verzorgd worden over palliatieve zorg en wij bieden familie en mantelzorgers ondersteuning en advies in de laatste levensfase van hun dierbaren.
	Kleinschalige dementiezorg In de Zeester werken wij volgens de visie van kleinschalig wonen. Door personeelwisselingen en de dagelijkse hectiek raakt de visie soms wat uit beeld. Door het bieden van scholingen en het organiseren van themabijeenkomsten over dit onderwerp willen wij de visie weer bij een ieder helder krijgen en de werkprocessen hierop inrichten.

Den Koogh, Den Helder

Omschrijving locatie	Den Koogh bevindt zich aan de rand van Den Helder. De plek waar de locatie zich bevindt is niet bruisend te noemen: het huis zelf wel. Den Koogh beschikt over een zeer 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.
Aantal bewoners	60 bewoners (Somatiek), 18 bewoners (PG), 30 plaatsen GRZ en 36 plaatsen dagbehandeling somatiek en Psycho geriatrie
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Wij willen de woonassistenten die we nu hebben ingezet vanuit het kwaliteitsbudget zeker behouden. Dit levert zoveel positieve energie en aandacht voor de bewoners op, maar ook ondersteuning voor de zorgmedewerkers dat zij zich inmiddels onmisbaar hebben gemaakt. De veiligheid en de toezichtfunctie is hiermee ook veel beter geborgd. Verder willen we ook meer helpenden gaan inzetten op piektijden gezien de toenemende druk op het zorgpersoneel door toename in complexiteit van zorg. Dit vraagt wel intensievere begeleiding van de teams in het leren de werkzaamheden gedifferentieerd aan te bieden. Wellicht hebben we hier wat extra training/teambuilding voor nodig. Het zou fijn zijn als de extra inzet en de training/teambuilding uit het kwaliteitsbudget gefinancierd kan worden.
Speerpunten voor 2020	
	Inzet helpenden plus Inzet helpenden(+) om de werkdruk beter hanteerbaar te laten zijn en daardoor het verzuim door te hoge werkdruk terug te dringen.
	Medicatieveiligheid Medicatieveiligheid blijft net als vorig jaar een speerpunt. Processen zijn aan het verbeteren maar kunnen nog scherper.
	Toekomstplannen Den Koogh Toekomst Den Koogh helder krijgen: komt er nu nieuwbouw, verbouw, samenwerking met ketenpartners, blijft de GRZ in het gebouw. Beleid van de gemeente is ook gericht op meer 1 persoons huishoudens (ook geriatrisch). Ook in het gebied van Den Koogh. Dit kan kansen bieden voor Den Koogh op de plek waar het nu is.

Buitenveld en De Brink, Julianadorp

Omschrijving locatie	Buitenveld is een kleinschalige woonvoorziening in Julianadorp voor mensen met een intensieve zorgvraag. Daarnaast verhuurt de Woningbouwvereniging 100 appartementen waarin mensen zelfstandig wonen. Een overdekt winkelcentrum en een gezellig dorpsplein bevinden zich vlakbij. De bewoners op de begane grond hebben de beschikking over een- of twee persoonskamers. In de fraai aangelegde tuin bevindt zich een compleet ingerichte 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 In het tweede kwartaal van 2020 zal er in Julianadorp een nieuwe locatie geopend worden: De Brink. Het aantal cliënten in Buitenveld gaat dan van 60 naar 42 cliënten. Mede hierdoor heeft iedereen dan de beschikking over een 1 persoonskamer.
Aantal bewoners	de Brink 33. Buitenveld 60 (later: 42)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In 2020 willen we de formatie minimaal op orde houden voor Buitenveld en voor de nieuwe locatie De Brink zullen we een uitbreiding realiseren van het aantal woonassistenten, met name omdat op die locatie er zelf gekookt wordt of kan worden. Er zullen stagiaires van niveau 1 t/m 4 stage lopen.
Speerpunten voor 2020	
	Voldoende gekwalificeerd personeel Het belangrijkste speerpunt is dat we zowel voor locatie Buitenveld als straks ook voor De Brink voldoende gekwalificeerd personeel willen werven. Daarnaast zetten we specifieke acties in om ons huidige personeel te behouden. Uiteraard is de centrale P&O afdeling hier mee bezig, maar ook op de eigen locatie is dit een speerpunt.
	Onbegrepen gedrag In 2019 zijn medewerkers getraind in RAI en hebben alle medewerkers, zowel van de PG als van de somatische afdelingen intensieve scholing gehad op het gebied van omgaan met 'onbegrepen gedrag'. 2020 zal in het teken staan van het borgen en verder inbedden in de werkprocessen van RAI en onbegrepen gedrag.
	Wet zorg en dwang Per 1 januari 2020 gaat de nieuwe Wet zorg en dwang in. 2020 is een overgangsjaar om deze nieuwe wet op een goede manier te implementeren, waarbij de visie 'vrijheid in veiligheid' het uitgangspunt vormt. Buitenveld is al een aantal jaar vanuit de Waardigheid en Trots projecten intensief bezig met dit onderwerp en is in 2019/2020 een pilotlocatie voor de implementatie van deze wet.

Gollards, Den Burg (Texel)

Omschrijving locatie	Gollards is een groot woonzorgcentrum met een breed zorgaanbod in het centrum van Den Burg. Er zijn 4 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 is een restaurant waar ook bezoekers gebruik van maken.
Aantal bewoners	Er wonen 105 bewoners in Gollards.
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In Gollards benutten we de extra middelen voor extra openstelling van het Oppertje (dagbehandeling PG) in het weekend (za en zo). Hier komen niet alleen externe bezoekers, maar ook bewoners van de etages van de Gollards die op de wachtlijst staan voor een woongroep voor mensen met dementie. Gedurende deze wachttijd kunnen zij terecht op het Oppertje, voor structuur, een leuke activiteit en/of de maaltijd. Op de etages in de Gollards willen de extra middelen ook benutten om ad hoc een extra ondersteunende dienst van een Helpende Plus in te zetten als de zorgvraag en/of werkdruk bij medewerkers daar tijdelijk om vraagt. Hiermee wordt de werkdruk voor de medewerkers verminderd en is er meer tijd en aandacht per bewoner. Tevens willen we de extra middelen benutten om aan het eind van de middag één of twee woonassistent de broodmaaltijd voor bewoners in het Eethuys te laten begeleiden. Hieraan was behoefte bij bewoners die het niet gezellig vinden op dit tijdstip de maaltijd alleen op het eigen appartement te nuttigen. Nu is dit mogelijk op 2 dagen in de week, maar we willen dit gaan uitbreiden. Tot slot worden de extra middelen benut voor het aannemen van extra leerlingen in het kader van onze 'eigen' Texelse zorgopleiding in samenwerking met het ROC Kop van Noord-Holland. Jaarlijks stromen hier leerlingen op in.
	Methodisch werken Dit thema behoeft nog steeds aandacht. In de vorm van scholing, workshops en training-on-the-job. Ook de borging van de RAI in dit proces is een belangrijk aandachtspunt.
	Medicatieveiligheid Kennis en kunde vergroten d.m.v. scholing. Analyse van de MIC's en op basis daarvan verbetermaatregelen op maat doorvoeren. Een 'maand van de medicatieveiligheid' organiseren.
	Welzijn en preventie eenzaamheid bewoners I.v.m. de naderende verbouwing en verhuizing naar de tijdelijke huisvesting, zal 2020 voor bewoners een roerig jaar worden. In dit jaar willen we daarom extra aandacht voor het welzijn van bewoners. Dit d.m.v. een goede begeleiding van de bewoners die tijdelijk moeten verhuizen en het aanbieden van extra activiteiten. Ook gaan we samen met de CR in gesprek over het thema eenzaamheid en een mogelijke aanpak hiervoor op de locatie.

Hollewal, Den Burg (Texel)

Omschrijving locatie	Hollewal is een kleine woonlocatie 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 woonzorg geboden en er is een beperkte mogelijkheid voor revalidatiezorg en dagbesteding. Hollewal heeft een gemoedelijke sfeer. Medewerkers, vrijwilligers en de Texelse gemeenschap zijn zeer betrokken.
Aantal bewoners	Er wonen 44 bewoners op Hollewal, waarvan 19 met overwegend somatische problematiek en 25 met PG problematiek
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In 2020 wil Hollewal de extra middelen blijven inzetten voor het verruimen van het roostermodel om in te kunnen zetten op: • bieden van maatwerk en individuele activiteiten. Naast het groepsaanbod welzijn zal met bewoners nadrukkelijker worden gesproken over individuele belangstelling vanuit de eigen levensgeschiedenis; • intensiveren en faciliteren van de overdrachtsmomenten tussen diensten (warme overdracht); • uitbreiding inzet woonassistenten om rust en continuïteit in zorg te bevorderen op zowel de somatiek als PG; • optimaliseren van opnameproces (inhuizingen) door ruimer tijd te besteden aan begeleiding van nieuwe bewoner en familie; • faciliteren van EVV-ers (uit zorg) ten behoeve van coördinerende (zorg) taken.
Speerpunten 2020	
	Methodisch werken (observatie en rapportage) Dit thema heeft aandacht nodig. In 2020 zal er een doorloop zijn van de individuele training-on-the-job (start najaar 2019) rond observatie en rapportagekwaliteit. Ook de borging van de RAI in dit proces is een belangrijk aandachtspunt
	Optimale behandeling (Omring Programma) In aansluiting op Omringbrede programma <i>optimale behandeling</i> zal Hollewal in 2020 werken aan de proceskwaliteit van samenwerking tussen zorg en behandeling: - beschrijven en standaardiseren van (zorg)overleg; - zorgplannen (ECD) meer centraal als leidend document; - zorgmedewerkers en behandelaren stemmen goed af en volgen afgesproken beleid en interventies; - implementatie en inzet functie kwaliteitsbehandelaar.
	Verbeteren fysieke omgeving In 2019 is gestart met het 'Pimp-project': zowel gebouw als inventaris krijgen een facelift die verder gaat dan aanschaf van nieuwe spullen en een likje verf. Dit project heeft 4 fasen met regie van een interieur zorg en adviesbureau ('Omgevingmakers'): 1. ervaring bewoners en medewerkers - input oogsten - 2. oogst verwerken in ontwerp – planvorming – 3. uitvoering en succes vieren 4. visie op gastvrijheid en de invloed op de leefomgeving De doorloop in 2020 met als resultaat: • een visie op inrichting, gebouw en ruimtegebruik, toepasbaar op lange termijn huisvestingsplanning • bewustwording en daarmee eenheid en rust.

Lindendael, Hoorn

Omschrijving locatie	Lindendael bevindt zich op een prachtige locatie in het centrum van Hoorn en naast het station. Lindendael beschikt over een bruisend hart met het sfeervolle Franse Plein en restaurant Het Eethuys. Door de veelheid aan activiteiten en deskundige en liefdevolle zorg en begeleiding creëren we een fijne omgeving voor onze bewoners en revalidanten.
Aantal bewoners	53 bewoners somatische verblijfszorg, 116 bewoners met dementie, 30 plaatsen GRZ
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Heeft de bewoner een leuke dag? Wij zien een duidelijk verband tussen een goede individuele dagbesteding voor onze bewoners en het beperken of voorkomen van onbegrepen gedrag. Het kwaliteitsbudget wordt daarom opnieuw aangewend om de formatie van de woonassistenten verder uit te breiden. In voorgaande jaren is gebleken hoe deze functie de kwaliteit van leven van onze bewoners positief beïnvloedt. Daarnaast wordt de formatie dagbestedingscoaches met 2 fte uitgebreid. Dagbestedingscoaches bieden begeleiding bij het opzetten en uitvoeren van individuele dagbestedings-programma's en coachen de medewerkers. Hier ligt een duidelijke relatie met het zorgpad Onbegrepen gedrag.
Speerpunten voor 2020	
	Onbegrepen gedrag In het Omringbrede programma leren onze medewerkers werken met het zorgpad Onbegrepen gedrag. Wij zetten in op een samenwerking tussen zorgmedewerkers en behandelaren met korte lijnen en uitwisseling van ervaring en kennis. Alles met als hoofddoel er voor te zorgen dat de bewoner inderdaad een leuke dag heeft en een afname te zien is van onbegrepen gedrag.
	Methodisch werken De borging van het 5 stappenmodel is belangrijk. Voorop staat de ervaring van zorgmedewerkers dat deze werkwijze daadwerkelijk ondersteunend is in het dagelijkse werk en geen administratieve last. De 3 kwaliteitsverpleegkundigen gaan door begeleiding, instructie en scholing de medewerkers hierbij ondersteunen.
	Voeding en beweging Omring heeft een actief vitaalbeleid voor medewerkers. Ook voor onze bewoners is goede voeding en beweging van essentieel belang en daarom staat dit centraal in 2020. Er zal aandacht zijn voor de maaltijdwensen van bewoners, de organisatie, inkoop en bereiding van de maaltijden, de voedingswaarden, de sfeer aan tafel en beweegprogramma's op maat. Wij zoeken hier de samenwerking met de logopediste, diëtiste, fysiotherapeut en bewegingsagoog.

De Hoge Hop, Hoorn

Omschrijving locatie	De Hoge Hop bevindt zich in Hoorn en heeft acht woongroepen met elk ongeveer acht cliënten. Daarnaast beschikt de locatie over een speciale interventieafdeling. De woongroep is een fijne plek om te wonen, samen 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.
Aantal bewoners	67 bewoners (pg) en max 10 cliënten op de interventieafdeling
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In 2019 zijn er 5 woonassistenten aangetrokken ihkv het extra kwaliteitsbudget. Twee woonassistenten hebben de kans gekregen en genomen om door te stromen naar andere functies, resp. helpende plus en verzorgende IG; zij zijn in 2019 met die opleidingen gestart. In 2019 en 2020 zijn er weer pogingen (geweest) om hun plekken op te vullen en tevens willen we nog een uitbreiding van één extra woonassistent. Door de toenemende zorgzwaarte en het beroep dat dit doet op de verpleegkundigen, gaan we extra (zorg)ondersteuning inzetten naast de verpleegkundigen zodat zij gemakkelijker hun woongroep kunnen verlaten voor vragen/ondersteuning van overige collega's. Tevens maken wij tijd voor hen vrij om collega's te ondersteunen in het methodisch werken. Op deze wijze hebben we het toezicht op de woongroep beter gewaarborgd én proberen we de inhoud van de functie van verpleegkundige aantrekkelijker te maken.
Speerpunten voor 2020	Naast de 3 hieronder genoemde speerpunten blijft de aandacht voor methodisch werken ook met stip op onze agenda staan.
	Onbegrepen Gedrag. Er wordt een kernteam samengesteld, bestaande uit aandachtsvelders, teamcoach, behandelaren, kwaliteitsverpleegkundige en managers. Het betekent scholing voor de medewerkers en training on the job. Voor de medewerkers van huishouden en woonassistenten vindt een aparte scholing plaats. Daarnaast is er een verdere verdieping van het gedragssprekuren waar in 2018 een start mee gemaakt is.
	MIC meldingen Er gaat aandacht besteed worden aan het op een uniforme wijze invullen van de meldingen; duidelijkheid tav de afhandelingen van de meldingen. Tevens wordt er, door de MIC meldingen regelmatig terug te laten komen in de teamoverleggen, gestuurd op het continu leren en verbeteren om zo een klimaat van veiligheid te creëren. De kwaliteitsverpleegkundige zal hier het voortouw in nemen
	Palliatieve zorg Binnen Hoge Hop is een werkgroep Palliatieve zorg actief waardoor dit onderwerp al goed op de agenda staat. We willen echter een verdiepingsslag maken door de overleggen weer een nieuwe impuls te geven en aandachtsvelders de gelegenheid te geven om symposia te bezoeken. Daarnaast volgen we de resultaten van de Omringbrede vakgroep.

De Kade, Hoorn

Omschrijving locatie	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.
Aantal bewoners	10 bewoners (PG)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In de Kade is er een woonassistent werkzaam. Gezien de toenemende zorgzwaarte gaat er geworven worden voor 15 uur extra inzet van een woonassistent. Daarnaast is er voor gekozen om een medewerker aan te trekken met een hoger functieniveau, namelijk een evv-er. Door het vertrek van een medewerker hebben we daar in 2019 al een invulling aan kunnen geven.
Speerpunten voor 2020	De medewerkers van de Kade gaan ook volgend jaar de scholing volgen samen met de collega's van de Hoge Hop.
	Onbegrepen Gedrag Er wordt een kernteam samengesteld, bestaande uit een aandachtsvelder, teamcoach, kwaliteitsverpleegkundige en manager. Het streven is om hier tevens de huisarts en de casemanager van Geriant bij te betrekken. Het betekent scholing voor de medewerkers en training on the job. Voor de medewerker van huishouden en woonassistent(en) vindt een aparte scholing plaats.
	Methodisch werken Hier is al verschillende keren aandacht aan besteed. Middels de audits is naar voren gekomen dat dit continue aandacht behoeft. Dit gebeurt o.a. door de kwaliteitsverpleegkundige die 1 op 1 coaching geeft. Ook is er versterking van het team waardoor er meer gebruik gemaakt gaat worden van collegiale ondersteuning.
	Medicatieveiligheid Vanuit de MIC's is er een analyse gemaakt van de knelpunten. Naar aanleiding daarvan heeft de kwaliteitsverpleegkundige met de collega's verbeterpunten opgesteld: er vinden interne audits plaats en de MIC's t.a.v. medicatieveiligheid komen maandelijks terug in het werkoverleg.

De Berkenhof, Berkhout

Omschrijving locatie	De Berkenhof staat in het rustige dorpje Berkhout. De woonlocatie heeft een gezamenlijke huiskamer en eigen appartementen voor mensen met een vorm van dementie. De sfeer is er gemoedelijk en er zijn regelmatig leuke activiteiten om aan mee te doen. Er is een eigen restaurant, kapper en een winkeltje.
Aantal bewoners	32 bewoners in VPT/thuiszorg
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Uitbreiding van de inzet van woonassistenten zodat er in de ochtend en avonden meer aandacht gegeven kan worden aan zinvolle dagbesteding. Door de toename van complexiteit van zorg is het nodig een 2e vaste nachtdienst aan te nemen. In 2020 gaan de projecten onbegrepen gedrag en palliatieve zorg starten.
Speerpunten voor 2020	
	Palliatieve zorg Er is geconstateerd dat er sprake van kennistekort is van de medewerkers op het gebied van palliatieve zorg. Focus is symptoommanagement, signaleren en markeren van problemen. Door deelname aan het project palliatieve zorg is de verwachting dat er tevens een verbetering in gespreksvaardigheden en contact met de familie zal plaatsvinden.
	Kleinschalige dementiezorg Met inzet van een deskundige wordt verder uiting gegeven aan de visie kleinschalig wonen, bijvoorbeeld door zelf te koken op de huiskamer.
	Onbegrepen gedrag Het gedrag wordt met het toenemen van de zorgzwaarte steeds complexer. De medewerkers hebben ondersteuning nodig hoe hier op methodische en constructieve wijze mee om te gaan. Door deel te nemen aan het project onbegrepen gedrag komen wij tegemoet aan deze behoefte.

De Oever, Spierdijk

Omschrijving locatie	In het mooie, landelijk gelegen dorpje Spierdijk (West Friesland) ligt woonlocatie De Oever. Spierdijk is een klein dorp met een eigen bakker, markt, kapper en actief wijksteunpunt. De woonlocatie bestaat uit drie woongroepen elk met een eigen huiskamer, keuken en individuele kamers. De woonlocatie biedt zorg aan mensen met een vorm van dementie. De medewerkers zijn onderdeel van het huishouden en sluiten zoveel mogelijk aan bij de levensstijl en belevingswereld van de individuele bewoner.
Aantal bewoners	17 bewoners (PG)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Uitbreiding van de inzet van woonassistenten zodat er in de ochtend en avonden meer aandacht gegeven kan worden aan zinvolle dagbesteding. Daarnaast worden de uren van de dagbestedingscoach uitgebreid. De uren van de kwaliteitsverpleegkundige worden uitgebreid waardoor er door de week meer ondersteuning gegeven kan worden aan de medewerkers. In 2020 gaan de projecten onbegrepen gedrag en palliatieve zorg starten.
Speerpunten voor 2020	
	Palliatieve zorg Er is geconstateerd dat er sprake van kennistekort is van de medewerkers op het gebied van palliatieve zorg. Focus is symptoommanagement, signaleren en markeren van problemen. Door deelname aan het project palliatieve zorg is de verwachting dat er tevens een verbetering in gespreksvaardigheden en contact met de familie zal plaatsvinden.
	Optimalisatie van de behandeldienst Er wordt gewerkt aan de verdere borging van de processen binnen de optimalisatie van de behandeldienst, met de focus op het gedragssprekuur en het inhuizingsproces. De optimalisatie is een samenwerking tussen de behandelaars en het team van de Oever.
	Onbegrepen gedrag Het gedrag wordt met het toenemen van de zorgzwaarte steeds complexer. De medewerkers hebben ondersteuning nodig hoe hier op methodische en constructieve wijze om te gaan. Door deel te nemen aan het project onbegrepen gedrag komen wij tegemoet aan deze behoefte.

De Schakel, Spanbroek

Omschrijving locatie	In het dorpscentrum van Spanbroek bevindt zich De Schakel, een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een vorm van dementie. Een gezellige, laagdrempelige woning bestaande uit 4 groepen voor 6 bewoners. Elke groep heeft zijn eigen huiskamer en keuken waar een gezamenlijk huishouden wordt gevoerd. De bewoner kan aangeven wat hij zelf wil en/of kan zodat in samenspraak persoonsgerichte zorg wordt geleverd. Familie en vrienden zijn altijd welkom en worden uitgenodigd om onderdeel te zijn van het huishouden. Er worden met hulp van vrijwilligers activiteiten georganiseerd, de grotere activiteiten vaak in samenwerking met de aanpalende dagbesteding waar mensen van buiten de woning komen. Kleinere activiteiten binnen de woning kunnen variëren van gezamenlijk koken of de was doen tot individuele activiteiten als boodschappen doen of muziek luisteren.
Aantal bewoners	24 bewoners (PG)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	De extra beschikbare middelen worden in 2020 binnen De Schakel voornamelijk gebruikt om alle mooie initiatieven en ingezette acties van de voorgaande periode verder vorm te geven en goed te borgen. Ruimte en tijd bieden aan mensen om hier concreet en gefocust mee aan de slag te gaan.
Speerpunten voor 2020	
	Methodisch werken In 2019 is begonnen met het project onbegrepen gedrag op de locatie, tijdens dit project is de multidisciplinaire samenwerking naar een hoger niveau getild. Methodisch werken gaat volgens een stappenplan, de stappen 'rapporteren' en het gebruik van de 'cliëntagenda' kunnen nog verbeterd worden en de zorg nog beter aan te laten sluiten bij de behoefte van de bewoners. In 2020 wordt er gericht gewerkt aan het verbeteren van de rapportages als onderdeel van het methodisch werken. Hoe kan een rapportage opgebouwd worden en welke aspecten zijn van belang om een compleet beeld te krijgen van de zorgvragen van de cliënt.
	Hygiëne Uit de teamevaluatie en de kwaliteitsscan is naar voren gekomen dat de uitvoering van het hygiëne protocol verder verbeterd kan worden. Het team gaat kijken op welke manier binnen de locatie de werkwijze zo efficiënt mogelijk ingericht kan worden met als doel een nog hogere kwaliteit.
	SENS Effectiever (samen) werken. D.m.v. van het introduceren van technieken van SENS wordt inzichtelijk gemaakt welke activiteiten energielurpers zijn en welke energie opleveren voor het team. Samen gaan we op ontdekkingsstocht om blijvende bewoners en medewerkers te behouden.

Omschrijving locatie	Snijdersveld is gevestigd op de eerste verdieping van een modern complex in het West-Friese dorp Obdam. Dichtbij het centrum en het station. Deze woonlocatie bestaat uit vier woongroepen voor 6 bewoners met een vorm van dementie. Elke groep heeft zijn eigen woonkamer en keuken naast de individuele slaapkamers. Binnen de groepen wordt een gezamenlijk huishouden gevoerd waarbij elke bewoner binnen zijn eigen mogelijkheden een aandeel heeft. Hierbij sluiten wij zoveel als mogelijk aan bij de leefstijl en belevingswereld. Persoonsgerichte zorg welke samen met de bewoner en zijn familie wordt vormgegeven.
Aantal bewoners	24 bewoners (PG)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Het moment waarop mensen niet meer in staat zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen verschuift waardoor mensen die bij ons komen wonen een andere zorgvraag hebben dan in het verleden. Verpleeghuis zorg is in ontwikkeling daarmee wordt er ook iets anders gevraagd van de mensen die de zorg bieden. De extra middelen worden gebruikt om medewerkers ruimte te bieden voor de (door) ontwikkeling van persoonlijke professionaliteit en daarmee het verder ontwikkelen van verschillende aspecten binnen de locatie. Gebruik makend van ieders kwaliteiten wordt de werkdruk verminderd en komt er meer tijd en ruimte om de zorg nog beter aan te laten sluiten bij de individuele bewoner. Risico hierbij is de krapte op de arbeidsmarkt, hoe geef je mensen tijd en ruimte waarbij de ondersteuning van de bewoners ook door moet gaan.
Speerpunten voor 2020	
	Methodisch werken In 2019 is begonnen met het project onbegrepen gedrag op de locatie, tijdens dit project is de multidisciplinaire samenwerking naar een hoger niveau getild. Methodisch werken gaat volgens een stappenplan, de stappen rapporteren en het gebruik van de client agenda kunnen nog verbeterd worden om tot betere resultaten te komen om de zorg nog beter aan te laten sluiten bij de behoefte van de bewoners. In 2020 wordt er gericht gewerkt aan het verbeteren van de rapportages als onderdeel van het methodisch werken. Hoe kan een rapportage opgebouwd worden en welke aspecten van belang zijn om een compleet beeld te krijgen van eventuele vragen.
	Hygiëne De kwaliteitsscan en de teamevaluatie laten zien dat we stappen kunnen nemen om het hygiënisch werken op een hoger niveau te krijgen. Aan de hand van het protocol wordt onderzocht hoe dit zo efficiënt mogelijk uitgevoerd kan worden om een nog hogere kwaliteit te behalen.
	SENS Door middel van het introduceren van technieken van SENS gaan we effectiever (samen) werken. Welke activiteiten zijn energieslurpers en waar krijgen we energie van. Samen gaan we op ontdekkingstocht om vol energie en met veel plezier iedere dag weer mooie momenten te beleven met de bewoners.

De Watermolen, Abbekerk

Omschrijving locatie	Rust en ruimte om u heen, woonlocatie De Watermolen bevindt zich in het landelijk gelegen dorpje Abbekerk in West-Friesland. Abbekerk is een klein dorp (circa 2500 inwoners) en ligt in de buurt van Medemblik. Er zijn diverse winkels en het is via de A7 makkelijk bereikbaar. U voelt zich vast snel thuis in de Watermolen, want deze woonlocatie is kleinschalig en de gemeenschappelijke ruimtes zijn huiselijk ingericht. De Watermolen beschikt over vijf kleine woongroepen voor mensen met dementie. Er werken goed opgeleide medewerkers ondersteunt door multidisciplinair behandelteam en aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24 uur per dag zorg in de nabijheid.
Aantal bewoners	27 bewoners (PG)
Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)	1. In 2020 is er een uitbreiding in inzet van woonassistenten van 6 naar 8 voor aandacht en toezicht in de huiskamers. 2. Opleidingen: • 1 x evv ,voortgezette opleiding MHBO, zorg coördinator,(2019-2020) • 1VIG , volledig GVP (2019-2020) • 2 x evv, verkorte GVP (nov. 19- 2020) • 2 x woonassistent, kleinschalige dementiezorg 3. Flexibele extra nachtdienst die de 4 kleine locaties kan ondersteunen (de Watermolen, Berkenhof, Snijdersveld, Schakel). Vaste standplaats de Watermolen, deskundigheid niveau 2+ 4. Inzet van teamcoach voor 9 maanden. Medewerker met ontwikkel potentie en aanvullende opleiding, verhoging van contract. Afspraken en goedkeuring zorgdirectie en RvB.
Speerpunten voor 2020	
	Formatie Deskundig personeel in vaste formatie aantrekken en behouden. Medewerkers vanaf niveau helpende kans geven voor opleiding en ontwikkeling.
	Wet zorg en dwang Informatie over nieuwe wet zorg en dwang door scholing en aanstellen extra aandachtfunctionarissen van 1 naar 3, start januari 2020
	Onbegrepen gedrag Zorgprogramma onbegrepen gedrag start februari 2020. Alle medewerkers van De Watermolen worden geschoold.

Waterpark, Medemblik

Omschrijving locatie	Wonen in Waterpark geeft een landelijk gevoel, want rondom het moderne gebouw liggen een molen, een dijk, een bruggetje over een sloot en een rustige woonwijk. Toch voelt het niet afgelegen: Waterpark ligt aan de rand van het gezellige centrum van de historische stad Medemblik. Met winkels, de haven en mooie vergezichten over het IJsselmeer. In Waterpark zijn vijf kleine woongroepen voor mensen met dementie. Er werken goed opgeleide medewerkers ondersteunt door multidisciplinair behandelteam en aangevuld met betrokken vrijwilligers. Er is 24 uur per dag zorg in de nabijheid.
Aantal bewoners	27 bewoners (pg)
Extra middelen voor personeel (kwaliteitsbudget)	1. In 2019 is er een uitbreiding in inzet van woonassistenten van 7 naar 8 voor aandacht en toezicht in de huiskamers. 2. Opleidingen: • 1 x niv 3 in opleiding niv 4 • 2 x helpende+, opleiding module VIG • 1 x evv, verkorte GVP • 2 x VIG, volledige GVP • 2 x VIG, kleinschalige dementiezorg • 1 x woonassistent, therapeutisch touch 3. Flexibele nachtdienst die de 3 locaties kan ondersteunen (Martinus, Valbrug en Waterpark), is nog in voorbereiding 4. Inzet teamcoach voor 9 maanden. Ondersteuning bij invoering van projecten en coachen van medewerkers die opleidingen volgen. Medewerker heeft aanvullende management diploma's. Verhoging van contract. Goedkeuring van zorgdirectie en rvb
Speerpunten 2020	
	Bezetting In 2019 is de bedbezetting/begroting niet behaald. In verband met kwetsbaarheid bezetting en opening Martinus. Aanpassingen binnen de locaties om woongenot te verhogen (samenwerking vastgoed)
	Wet zorg en dwang Informatie over nieuwe wet zorg en dwang door scholing en aanstellen extra aandachtfunctionarissen van 1 naar 3 (start januari 2020)
	Onbegrepen gedrag Medewerkers starten in januari met de Omringingscholing onbegrepen gedrag.
	Voldoende deskundig personeel Aantrekken en behouden deskundig medewerkers.

Omschrijving locatie	Martinus is een nieuwe woonzorglocatie in Medemblik (geopend mei 2019). Het betreft beschermd wonen “zoals thuis”, waarbij er voor 5 woongroepen van elk 8 bewoners een gemeenschappelijke huiskamer en buurtkeuken beschikbaar is.
Aantal bewoners	40 appartementen met Wlz zorg (VPT, ZZP)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Wet Zorg en Dwang. De introductie en implementatie Wet zorg en dwang (Vrijheid in Veiligheid) vraagt in 2020 veel aandacht van de medewerkers. Voor een goede implementatie zijn 3 aandachtfunctionarissen (VP niv 4) in deeltijd aangesteld. Begeleiding van de implementatie is belegd bij de kwaliteitsverpleegkundige.
Speerpunten voor 2020	Professionalisering van de functie Woonassistent Elke buurtkeuken (5) wordt gerund door een woonassistent van 8 tot 20 uur, 7 dagen per week. De woonassistent is verantwoordelijk voor de voeding en zinvolle dagbesteding aan de bewoners. Een dagbestedingscoach begeleidt en coördineert de activiteiten voor de bewoners. De coördinatie van de inzet van vrijwilligers is daarbij inbegrepen. Vanaf januari worden maatwerk colleges georganiseerd voor de woonassistenten met de onderwerpen: - Goede en gezonde voeding - Omgaan met onbegrepen gedrag - Veilige ondersteuning van bewoners bij transfers en mobiliteit. Alle woonassistenten hebben voor 1 juli 2020 de colleges bijgewoond.
	SENS Op iedere verdieping werkt minimaal een Verzorgende IG. Per verdieping is een verpleegkundige niv 4 als coördinator van de zorgverlening werkzaam. Vanaf april 2020 neemt het zorgteam deel aan het Sens programma van Omring. Hiervoor wordt 3 maanden de Leanmethodiek ingezet (o.a. dagstart en kortcyclisch verbeter programma). Vanaf 1 juli 2020 zijn alle medewerkers van het zorgteam bekend met het werken volgens de Leanmethodiek, kan men zelfstandig verbetervoorstellen doen, uitwerken en evalueren. De kwaliteitsverpleegkundige begeleidt dit proces op inhoud en resultaat.
	Medicatieveiligheid Het zorgteam Martinus gaat verder op de ingeslagen weg inzake de medicatieveiligheid. Vooral de samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde en de toeleverancier (apotheek) staan daarin centraal. Twee deeltijd aandachtfunctionarissen begeleiden het verbeterproces.

Het Gezinspaviljoen, Bovenkarspel

Omschrijving locatie	Het Gezinspaviljoen ligt in Bovenkarspel in West-Friesland en maakt deel uit van de gemeente Stede Broec. Het station is op loopafstand van de locatie. Het Gezinspaviljoen is een sfeervol wooncomplex. Alle appartementen hebben een eigen badkamer en kijken uit op een terras en de vijver. Het Gezinspaviljoen heeft ook twee Woongroepen voor mensen met Dementie. Er is Dagbesteding/Verzorging waarbij ook mensen uit de buurt deel kunnen nemen. De sfeer is er gemoedelijk. Men kan gebruik maken van het gezellige restaurant en het winkeltje. Verdere winkels, verenigingsgebouw en kerk zijn vlakbij.
Aantal bewoners	Er wonen in totaal 48 bewoners. Waarvan 15 bewoners op de Woongroepen en 33 bewoners op Somatiek.
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	De extra middelen gaan we inzetten voor uitbreiding van Woonassistenten op de afdeling (vooral) Somatiek en PG. Dit doen we omdat het gebleken is, dat inzet van deze functie heel waardevol is voor de bewoners en ter ontlasting is van de Zorgmedewerkers. Ook komt het budget ten goede aan inzet van extra uren voor de medewerkers om tijd en energie te kunnen geven aan extra deskundigheidsbevordering, thema's en speerpunten. Dit alles om de kwaliteit van Zorg op peil te houden en/of te verhogen.
Speerpunten voor 2020	
	Voldoende deskundig personeel Personeelsbestand op niveau proberen te houden. Er zijn landelijk behoorlijke tekorten aan gekwalificeerde medewerkers in de Zorg. Dat merken wij binnen het Gezinspaviljoen ook.
	SENS Samen Effectief Naar Succes. Dit leert ons om onze werkprocessen, op de werkvloer, bij alle medewerkers goed onder de aandacht te brengen en te verbeteren.
	Nieuwbouw Het oude Gezinspaviljoen gaat gesloopt en daarna opnieuw gebouwd worden. Dit gaat eind 2020 gebeuren. Om dit te kunnen realiseren, zullen de bewoners gaan verhuizen naar een tijdelijke woonzorglocatie in Andijk. Deze exercitie gaat een hele uitdaging worden om zo goed mogelijk voor de bewoners en medewerkers te laten verlopen.

Nicolaas, Lutjebroek

Omschrijving locatie	Nicolaas ligt in het hart van het rustige West-Friese dorpje Lutjebroek, naast park De Woid en op een steenworp afstand van winkels. Het gebouw bestaat uit verschillende delen. Kantoren en behandelruimtes zijn gevestigd in een voormalig klooster en een ander deel heeft na een recente nieuwbouw een moderne uitstraling. Er zijn kleine woongroepen voor mensen met dementie, maar ook appartementen voor mensen met een lichamelijke beperking. Mensen kunnen Nicolaas ook gebruik maken van behandelingen of oefenruimtes, herstellen van een operatie of logeren. Het gezellige restaurant en de uitgebreide activiteiten- en evenementenagenda van Scala maken Nicolaas extra aantrekkelijk.
Aantal bewoners	83 bewoners (pg), 40 bewoners (somatiek), 22 GRZ cliënten
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In 2020 zullen wij voortborduren op de in 2019 ingeslagen weg. Het kwaliteitsbudget zal vooral besteed worden aan het vergroten van de aandacht en aanwezigheid van medewerkers voor bewoners. In de praktijk betekent dit dat er vooral Woonassistenten toegevoegd zullen worden aan de teams. Daarnaast werken we aan verhoging van de deskundigheid in de teams door het opleiden en aantrekken van verpleegkundigen.
Speerpunten voor 2020	
	Onbegrepen gedrag, vrijheid & veiligheid en inzet van technologie zijn 3 aparte maar nauw met elkaar verbonden projecten waarbij zowel op het gebied van bewustwording als vaardigheden aandacht wordt besteed.
	SENS In 2019 zijn 3 teams getraind en deze methode van continu verbeteren. De overige teams worden in 2020 getraind waarna SENS de methode is waarop we met elkaar veranderingen tot stand brengen.
	MIC/medicatieveiligheid In 2019 is gewerkt aan het melden op zich, de kwaliteit ervan en het aanstellen van aandachtsfunctionarissen. In 2020 zal de focus liggen op de analyse en het leren van incidenten.

Rigtershof, Grootebroek

Omschrijving locatie	Rigtershof ligt in het levendige centrum van Grootebroek en is het bruisende hart van de wijk. Op loopafstand van een winkelcentrum en een NS-station. De locatie is modern van opzet en biedt 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.
Aantal bewoners	50 intramurale bewoners, VPT/Thuiszorg in de 32 huurappartementen en 8 groepswoningen
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	De zorg medewerkers van Rigtershof willen een training luisteren en een verkorte cursus GVS. Dit om het welzijn van de bewoners te bevorderen. In totaal zijn dit 5 dagdelen per medewerker. Verder willen we extra uren inzetten voor de woonassistenten en dagbestedingscoach zodat zij extra individuele activiteiten kunnen bieden aan de bewoners.
Speerpunten voor 2020	
	Versterken positie gespecialiseerde verpleegkundigen De Gespecialiseerde Verzorgende Somatiek en verpleegkundige meer in hun kracht zetten en verduidelijking van hun rol en taken en in het team.
	Melden en leren van incidenten Een tweede speerpunt is dat Rigtershof zich wil richten op het verbeteren van het aantal meldingen (meldcultuur), kwaliteit van de meldingen en analyse van de meldingen door de teams.
	Optimale behandeling Rigtershof wil de samenwerking met alle behandelaren en huisarts optimaliseren. (project optimale behandeling.

Almere, Opperdoes

Omschrijving locatie	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.
Aantal bewoners	30 bewoners en VPT/Thuiszorg in de aanleunwoningen.
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	De introductie en implementatie Wet zorg en dwang (Vrijheid en Veiligheid) vraagt in 2020 veel aandacht van de medewerkers. Voor een goede implementatie zijn 2 aandachtfunctionarissen in deeltijd aangesteld. Begeleiding van de implementatie is belegd bij de kwaliteitsverpleegkundige.
Speerpunten voor 2020	
	Uitbreiding en professionalisering van de dagbesteding Op 't Trefpunt worden bewoners die dat nodig hebben en klein groepsverband begeleid. Vanaf 1 januari 2020 zal de begeleiding in de huiskamer 't Trefpunt uitgebreid worden. Woonassistenten zijn 7 dagen per week van 8:00 tot 20:00 aanwezig om de deelnemers te begeleiden bij spel en activiteiten, eten/drinken en zinvolle dagbesteding. Tijdens de middaguren (15 tot 20 uur) is 7 dagen per week een woonassistent voor de bewoners aanwezig in de gemeenschappelijke ruimte / restaurant. Tijdens deze uren wordt de bewoners spel, activiteiten en zinvolle dagbesteding aangeboden, alsmede hulp bij de avondmaaltijd. Een dagbestedingscoach begeleidt en coördineert de activiteiten voor de bewoners. De coördinatie van de inzet van vrijwilligers is daarbij inbegrepen.
	Medicatieveiligheid Het zorgteam Almere gaat verder op de ingeslagen weg inzake de medicatieveiligheid. Naast de reeds ingevoerde kwartaal besprekingen levert de medicatie-audit 2019 voldoende aanknopingspunten op die tot verdere verbetering van het medicatiebeleid zullen leiden. Daarin is voorzien in de scholing van het zorgteam over verantwoord de medicatievoorziening en het aanstellen van 2 deeltijd aandachtfunctionarissen. Vooral de samenwerkingsafspraken met apotheker en huisarts zullen daarin meegenomen worden.
	Verhogen van de kwaliteit en deskundigheid van het zorgteam. Vanaf januari 2020 neemt het zorgteam deel aan het Sens programma van Omring. Hiervoor wordt 3 maanden de Leanmethodiek ingezet (o.a. dagstart en kortcyclisch verbeter programma). Vanaf 1 april 2020 zijn alle medewerkers van het zorgteam bekend met het werken volgens de Leanmethodiek, kan men zelfstandig verbetervoorstellen doen, uitwerken en evalueren. De kwaliteitsverpleegkundige begeleidt dit proces op inhoud en resultaat.

Sorghvliet, Andijk

Omschrijving locatie	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 waarbij u dicht bij uw familie kunt blijven wonen. Sorghvliet zal in 2020 haar nieuwbouw openen die gericht zal zijn op kleinschalig wonen
Aantal bewoners	41 bewoners (PG en somatiek)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In 2020 wil Sorghvliet onderzoeken of het aantal woonassistenten of andere disciplines uitgebreid kan worden om op deze manier de zorgmedewerkers verder te ontlasten zodat zij hun aandacht kunnen blijven richten op het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het aantal zal afhankelijk zijn van de inzet in de nieuwbouwsituatie.
Speerpunten voor 2020	
	Onbegrepen gedrag Er zijn steeds meer cliënten die onbegrepen gedrag vertonen. Het is van belang dat medewerkers leren hoe zij hiermee om kunnen gaan. Het Koggenlandhuis zal het programma onbegrepen gedrag volgen en deelnemen aan de aangeboden scholing.
	Methodisch werken Sorghvliet gaat verder met het uitvoeren van het MDO als onderdeel van de 5 stappen methodiek. Komend jaar zullen de werkzaamheden die in 2019 zijn opgestart verder worden ingebed binnen de teams.
	Nieuwbouw Sorghvliet zal zich voorbereiden op de verhuizing naar de nieuwe locatie. Hierbij zal de visie van kleinschalig wonen centraal staan.

Het Koggenlandhuis, Midwoud

Omschrijving locatie	Het Koggenlandhuis is een landelijk gelegen woonlocatie met zorg en winkels dichtbij in het pittoreske dorp Midwoud. Er zijn vier kleine woongroepen voor vijf bewoners. Op de woongroep kunt u meedoen aan de gezamenlijke activiteiten in de gezellig ingerichte huiskamer.
Aantal bewoners	20 bewoners (pg)
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Op de woongroep zal extra aandacht gegeven worden aan het bieden van welzijn, door een bredere inzet van woonassistenten. Naast de dagelijkse en individuele activiteiten willen we met de inzet van de woonassistenten nog meer huiselijkheid creëren.
Speerpunten voor 2020	
	Onbegrepen gedrag Er zijn steeds meer cliënten die onbegrepen gedrag vertonen. Het is van belang dat medewerkers leren hoe zij hiermee om kunnen gaan. Het Koggenlandhuis zal het programma onbegrepen gedrag volgen en deelnemen aan de aangeboden scholing.
	Methodisch werken Na de extra aandacht willen we hier in 2020 mee aan de slag blijven gaan. De focus ligt hierbij op de koppeling tussen RAI en het clientplan en de rapportage in het ECD.

Sweelinckhof, Wognum

Omschrijving locatie	Aan de rand van Wognum bevindt zich Sweelinckhof. Er zijn 53 appartementen, veertien inleunappartementen en 35 aanleunwoningen waar men in een gemoedelijke sfeer kan wonen. De meeste zijn ook geschikt voor twee personen, aantrekkelijk voor echtparen die bij elkaar willen blijven wonen. Villa Sweelinckhof biedt kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Sweelinckhof heeft een gezellig restaurant waar dagelijks activiteiten plaatsvinden en heerlijke maaltijden bereid worden. Het dorp is op loopafstand te bereiken.
Aantal bewoners	61 bewoners intramuraal en 21 bewoners extramuraal
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	Sweelinckhof wil graag extra gelden inzetten om ook in de avonden woonassistenten in te zetten op de woongroepen. Daarnaast extra leerlingbegeleiding. Verder willen we de medewerkers te coachen op alle veranderprocessen door middel van een interne coach.
Speerpunten voor 2020	
	Onbegrepen gedrag Traject van Omring doorlopen, starten in Villa Sweelinckhof, (met behandeling) en daarna kijken of we dit kunnen continueren in woonzorglocatie zonder behandeling.
	Informele zorg Informele zorg en familieparticipatie verder vormgeven, mantelzorgondersteuning bieden en vrijwilligers verder professionaliseren. 'Samen ' zorgen voor, concreter vormgeven. Medewerkers coachen in ontzorgen.
	Samenwerking met ABC en/of behandeling in vzh In een gedeelte van Sweelinckhof wordt zorg geleverd zonder behandeling maar dit betreffen regelmatig hoge ZZP's welke behandeling echt nodig hebben. SOG kan effectiever ingezet worden evenals andere gespecialiseerde functionarissen van het ABC.

Omschrijving locatie	Midden in het centrum van de historische stad Medemblik ligt Valbrug. Bij deze locatie loopt u zo naar het IJsselmeer, de winkels en restaurants. Het is een prettig en modern gebouw met een gezellig binnenplein. U kunt er wonen in een appartement of in een woongroep voor mensen met dementie. De aanleunwoningen van het nabijgelegen Sint Maartenshof en Kleyenburg krijgen ook zorg vanuit Valbrug. De appartementen en aanleunwoningen huurt u rechtstreeks van De Woonschakel. U woont er zelfstandig maar u kunt 24 uur per dag een beroep doen op het zorgteam van Omring. In Valbrug is dagbesteding voor bewoners en mensen uit de buurt. Verenigingsgebouw St. Pieter ligt aan de overkant en daar worden allerlei activiteiten georganiseerd.
Aantal bewoners	Thuiszorg in 40 appartementen en in de aanleunwoningen MPT / VPT.
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	<u>Wet Zorg en Dwang.</u> De introductie en implementatie Wet zorg en dwang (Vrijheid en Veiligheid) vraagt in 2020 veel aandacht van de medewerkers. Voor een goede implementatie zijn 2 aandachtfunctionarissen in deeltijd aangesteld. Begeleiding van de implementatie is belegd bij de kwaliteitsverpleegkundige.
Speerpunten voor 2020	
	Intensivering samenwerking wijkzorg Valbrug wil zich verder ontwikkelen als wijkzorgsteunpunt in Medemblik. Daartoe wordt de samenwerking gezocht met o.a. de thuiszorg, het Rode Kruis (Open Tafel), huisartsen en behandelaren (fysiotherapie), alsmede wijkteam Midden van de gemeente.
	Medicatieveiligheid Het zorgteam Valbrug gaat verder op de ingeslagen weg inzake de medicatieveiligheid. Naast de reeds ingevoerde kwartaal besprekingen levert de medicatie-audit 2019 voldoende aanknopingspunten op die tot verdere verbetering van het medicatiebeleid zullen leiden. Daarin is voorzien in de scholing van het zorgteam over verantwoord de medicatievoorziening en het aanstellen van 2 deeltijd aandachtfunctionarissen. Vooral de samenwerkingsafspraken met apotheker en huisarts zullen daarin meegenomen worden.
	SENS Vanaf januari 2020 neemt het zorgteam deel aan het Sens programma van Omring. Hiervoor wordt 3 maanden de Leanmethodiek ingezet (o.a. dagstart en kortcyclisch verbeter programma). Vanaf 1 april 2020 zijn alle medewerkers van het zorgteam bekend met het werken volgens de Leanmethodiek, kan men zelfstandig verbetervoorstellen doen, uitwerken en evalueren. De dagstart is het dagelijkse communicatiemiddel over samenwerking en onderlinge afstemming. De kwaliteitsverpleegkundige begeleidt dit proces op inhoud en resultaat.

St. Jozef, Wervershoof

Omschrijving locatie	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.
Aantal bewoners	65 bewoners, VPT/Thuiszorg in de aanleunwoningen
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	De extra middelen die vanuit het kwaliteitsbudget voor extra personeel beschikbaar zal worden gesteld zal worden aangewend voor de inzet van Gastvrouw/Woonassistent voor bijv. het halen en brengen van bewoners waarmee de zorgmedewerkers meer uren a h bed wordt geboden. Ook ter ondersteuning in restaurant door bij bewoners te gaan zitten.
Speerpunten voor 2020	
	Methodisch werken Er is al veel geïnvesteerd in het methodisch werken, inclusief RAI en zorgplanbespreking, maar medewerkers blijken de samenhang nog onvoldoende te snappen. Hier zal extra op worden ingezet. De kwaliteitsverpleegkundige speelt hierin een belangrijke rol.
	Onbegrepen gedrag Met de inzet van een gespecialiseerd verpleegkundige zal er een gedragssprekkuur worden ingericht. Medewerkers worden hiervoor vrijgemaakt. Noodzakelijk in de voortdurend zwaarder wordende zorg.
	Palliatieve zorg Voor palliatieve zorg zal de samenwerking met het Technisch Team Handelen wordt geïntensiveerd. Ook zullen medewerkers intervisie krijgen door mee te lopen met het TTH team.

Overvest, Enkhuizen

Omschrijving locatie	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.
Aantal bewoners	136 bewoners
Extra middelen voor personeel / project (kwaliteitsbudget)	In 2020 willen we de inzet van woonassistenten uitbreiden op alle afdelingen zowel in de ochtend als in de avonden om het welzijn van de cliënten verder te kunnen verbeteren. We willen de uren van de muziektherapeut uitbreiden. Het plan is om de 3 verpleegkundigen (niveau 4) die begin 2020 hun diploma behalen beter te positioneren en een aantal uren per week uit te plannen met als doel: het verbeteren van de kwaliteit. (o.a. methodisch werken)
Speerpunten voor 2020	Medewerkerstevredenheid In 2019 is het verzuim gestegen, is het verloop onder het personeel toegenomen en zijn er meerdere klachten binnen gekomen. Dit was de reden om in Q4 van 2019 een cultuuronderzoek te starten. Begin 2020 zal de uitkomst hiervan met de medewerkers gedeeld worden en zal er een plan van aanpak met verbeterpunten gemaakt en geïmplementeerd worden.
	Methodisch werken Zorgdossier optimaliseren met name het methodisch werken, het gebruik van de cliënten agenda en de rapportage conform de soapmethodiek.
	Positionering verpleegkundigen In 2020 zullen we de verpleegkundigen die diplomeren in dienst nemen en duidelijker positioneren. Zij zullen een rol krijgen in het optimaliseren van het kwaliteitsbeleid (in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige)
	Familieparticipatie We willen in Overvest de familie en mantelzorgers meer gaan betrekken. We zullen in 2020 het netwerk van de client verder in kaart brengen en de informele zorg verder vorm gaan geven. Er worden participatieavonden georganiseerd door familie.

