Wonen met zorg

Kwaliteitsplan 2022

Omring

Op het omslag: Esther Eggerding, werkzaam op locatie Overvest

Samen de beste zorg dichtbij

Voorwoord

Het kwaliteitsplan 2022 presenteren we met grote waardering voor onze medewerkers en vrijwilligers die zich dagelijks inzetten voor onze cliënten en hun naasten. In toenemende mate zien we dat het feit dat zij er zijn het mogelijk maakt om onze kwaliteitsambities ook waar te kunnen maken. Die ambities blijven hoog en relevant omdat het streven naar de beste zorg voor mensen die dat nodig hebben waardevol is en blijft in onze samenleving. Ons kwaliteitsplan biedt een mooie en concrete basis waar we vooral voortbouwen op wat we de afgelopen jaren hebben ingezet. En of het nu gaat om een groot traject zoals het omgaan met onbegrepen gedrag bij mensen met dementie of het zorgen voor een fijne en betekenisvolle dag, het grijpt allemaal in elkaar en draagt bij aan waardevolle zorg. We doen dit in een tijd dat corona ook nog steeds impact heeft, zowel voor onze cliënten als medewerkers. De uitdagingen die dit met zich meebrengt maakt dat het werken aan kwaliteit van zorg en leven nog intenser wordt. En we zien dat daarbij kwaliteit en veiligheid in het werk van onze zorgmedewerkers cruciaal is om ook van betekenis te blijven voor onze cliënten. In dit kwaliteitsplan gaat de zorg voor goede kwaliteit voor zowel cliënten als medewerkers en vrijwilligers hand in hand.

Wij hopen dat dit kwaliteitsplan weer een rijke inspiratiebron mag zijn voor de kern van ons werk in 2022!

Arie Epskamp
voorzitter Centrale Cliëntenraad Omring

Jolanda Buwalda en Frido Kraanen
Raad van Bestuur Omring

Inhoud

Kwaliteitsplan 2022

Wij zijn Omring 8
Alliantie VGZ 10

Persoons (in)gerichte zorg 11
Warm Welkom en informatievoorziening 11
Positieve Gezondheid 13
Een integraal zorg-, welzijns- en behandelaanbod 13
Onbegrepen gedrag 14
Wet zorg en dwang, veiligheid in Vrijheid 15
RAI 15
Palliatieve zorg 16
Aandacht voor eten en drinken 16
Digitale gegevensoverdracht: Project InZicht II 16
Inzet van arbeidsbesparende interventies 17
Digitaal aftekenen met Medimo 18
Omring Digivaardig 18

Wonen en welzijn 20
Informele hulp 20
Een fijne dag voor al onze klanten en bewoners 22
Inzage in het zorgdossier 23
Wonen op de juiste plek 23

Leren en verbeteren 27
Kwaliteit zichtbaar maken 27
Kennisontwikkeling & Leercultuur 27
Leren van Cliëntervaringen 30
Leren van Incidentmeldingen 30
Leren van locatiebezoeken 30
Leren door Audits 31
Samen leren met Zorgbalans en de Zorgcirkel 32

Personeel 33
Arbeidsmarkt, werving & selectie 33
Loopbaanperspectief & scholingen medewerkers 33
Vitaliteit en Verzuim 34
Medewerkersonderzoek 35
Omring Flex 35
Ontzorgen van medewerker 35
Positionering zorgmedewerkers 36
Duurzaam werkgeverschap 36

Kwaliteitsbudget 37

Bijlage: Verbeterplannen per regio en locatie 39
Regio Noord 41
Regio West 47
Regio Oost 51

Wij zijn Omring

‘Samen de beste zorg dichtbij’, dat is de missie van Omring. Onze kernwaarden – *Eigen Regie, Positief, Samen en Vindingrijk* – sluiten hier nauw op aan en geven handvatten voor ons dagelijks handelen. De Raad van Bestuur van Omring heeft deze missie en kernwaarden vertaald naar een strategie voor de komende jaren en kiest voor een waardegedreven oriëntatie en een participerende 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 – met als basis het Omring Leiderschapsmodel – de principes van positieve gezondheid, Quadruple Aim en de Succesvolle Organisatie richtinggevend 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 op individueel (kwaliteit van zorg en leven) en 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 leidinggevenden tonen eigenaarschap voor het eigen handelen, zijn hierop aanspreekbaar en leggen hierover verantwoording af.

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

Samen de beste zorg dichtbij. Dat is de belofte die de ruim vierenhalfduizend medewerkers van Omring (inclusief Vrijwaard) dag in dag uit waarmaken. In onze eigen regio: West-Friesland, de Kop van Noord-Holland en Texel. Bij mensen thuis. Of dicht bij huis. Met aandacht voor mensen, oog voor kwaliteit en passie voor ons vak. Wij geloven dat mensen zelf het beste weten wat ze willen en wat goed voor hen is en daarbij waar mogelijk zelf de regie nemen. Wij geloven dat als je er samen de schouders onder zet en vindingrijk bent, zorg altijd kan worden afgestemd op de persoonlijke situatie, behoeften en mogelijkheden van mensen en hun omgeving. We zijn creatief, flexibel en oplossingsgericht en verlenen professionele en liefdevolle zorg, behandeling en ondersteuning die aansluit bij de mensen en wensen van nu. Het is onze opdracht in de samenleving en een overtuiging die als een rode draad door onze geschiedenis loopt en van generatie op generatie is overgedragen. Het zit al ruim honderd jaar in ons DNA. Net als de ambitie om de zorg steeds weer te verbeteren, te vernieuwen en mee te laten groeien met onze cliënten en de ontwikkelingen in de maatschappij.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Het aantal ouderen in Nederland blijft de komende jaren groeien. Datzelfde geldt voor het aantal eenpersoonshuishoudens. Dit leidt tot een toename van de vraag naar chronische zorg en acute zorg. De vraag naar zorg en ondersteuning thuis, tijdelijk buitenshuis of in een nieuw thuis wordt nog complexer en beperkt zich niet alleen tot ouderen. Tegelijkertijd komt de betaalbaarheid van de totale zorg verder in het gedrang. De grootste uitdaging is het binden en boeien van voldoende gekwalificeerd personeel. De strijd op de arbeidsmarkt om de beste en meest gedreven zorgprofessionals te vinden en binden is al losgebarsten en zal de komende jaren alleen maar heviger worden.

Aanscherping van visie en strategische koers
Deze ontwikkelingen in ogenschouw nemend, willen we ook in de toekomst 'Samen de beste zorg' blijven bieden. Moet Omring het over een compleet andere boeg gaan gooien? Integendeel. We hebben onze huidige visie en strategische koers aangescherpt. Met onze kernwaarden 'eigen regie, samen, positief en vindingrijk' als vertrouwd kompas. Beseffend dat zorg een steeds breder begrip wordt en dat 'zorg én gezondheid' onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Met de nadruk op de positieve gezondheid van mensen, die naast fysieke gezondheid óók gaat over mentaal, sociaal en spiritueel welzijn en betekenisvol leven. Vanuit het besef dat 'samen' ook betekent dat we de coördinatie van de zorg moeten samenbrengen. En vanuit de overtuiging dat mensen en partijen die die zorg dagelijks bieden en ontvangen nog meer met elkaar in verbinding moeten worden gebracht.

Met zorg ontzorgen: de kernopgave van onze strategie
In een toekomst die zich kenmerkt door schaarste, willen we meer dan alleen het hoofd bieden aan de toename van steeds complexere zorgvragen. We zetten alles op alles zodat mensen een waardevol en waardig leven kunnen leiden in al hun levensfasen. We willen "met zorg ontzorgen", met een waardegedreven aanpak die leidt tot de beste zorgprestaties tegen lagere zorgkosten en positieve ervaringen voor zowel cliënt als medewerker. We stellen de cliënt centraal en zetten de medewerker op één. We ontzorgen met zorg vanuit onze onderscheidende kernkwaliteiten. We willen 'er zijn' voor ieder mens dat ons nodig heeft. Waarbij we elk mens als uniek beschouwen, als één geheel en als onlosmakelijk onderdeel van zijn of haar omgeving. We willen ook de gids zijn die complexe zorg in een gefragmenteerd zorglandschap toegankelijk maakt en er de schouders onder zet om echt het verschil te maken. We willen bovendien de duurzame verbinder zijn van organisaties en samenleving en tussen nu en later. Verbinder van mensen, generaties en ideeën. We streven ernaar dat te doen vanuit een succesvolle, maatschappelijk ondernemende organisatie, die in tijden van schaarste de waarde van haar inzet voor cliënten en de samenleving werkelijk weet te verhogen. Met de warme zakelijkheid, het hoge aanpassingsvermogen en de grote innovatiekracht die nodig zijn om diensten steeds verder te verbeteren en nieuwe diensten en initiatieven in de regio te ontwikkelen. En vooral ook met onze ervaren zorgprofessionals en jonge talenten die we optimaal zullen toerusten om nieuwe rollen en taken op zich te nemen. Zij krijgen bij ons volop ruimte om te doen waar ze goed in kunnen en willen zijn. Om zich te ontwikkelen, te groeien en te bloeien. Dat is de basis van de zorg van de toekomst waar wij voor staan en gaan.

De agenda voor 2022: de strategische bewegingen samengevat in vijf opgaven
De agenda voor 2022 zet de vijf belangrijkste strategische opgaven centraal. Met een doorkijk naar de jaren die volgen, raken deze opgaven de kern van het bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waarbij 'slimmer zorgen en slimmer werken' voorop staan. Deze onderwerpen zijn:

1. Duurzaam werkgeverschap (de cliënt centraal en dus de medewerker op 1): menselijk kapitaal is voor Omring een strategische factor van betekenis. De toenemende urgentie van 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 inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het leveren

van onze goede zorg. De coronacrisis heeft het werken veranderd en zal leiden tot een nieuwe balans waarbij digitale mogelijkheden versneld zijn geadopteerd en sneller dan gedacht een blijvende impact hebben op ons werken en de manieren waarop we met elkaar en onze omgeving in contact zijn.

2. Met zorg ontzorgen: 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, bijvoorbeeld door het realiseren van ziekenhuisverplaatste zorg (juiste zorg op de juiste plek). Het versterken van het sociale netwerk en het voorkomen van acute situaties zijn daarbij belangrijke speerpunten. Technologie kan optimaler ingezet worden om zorg thuis beter mogelijk en veilig te maken en we zoeken gericht naar alternatieven voor verpleeghuiszorg.
3. Een robuuste regionale infrastructuur: de uitdagingen in de zorg vergen op veel terreinen een regionale aanpak en coördinatie rond kritische functies in de keten (triage, spoed- en herstelzorg, de logistiek van cliëntstromen/ transfer en capaciteitsmanagement) met adequate digitale platformtechnologie om processen gericht te ondersteunen en data snel en veilig uit te wisselen.
4. In nauwe verbinding met onze stakeholders: meer dan voorheen zoeken we de samenwerking met zorgpartners en andere belangrijke maatschappelijke stakeholders. We investeren in het versterken van regionale coördinatie rond kritische strategische opgaven in de regio. Publiek private samenwerking maakt hier onderdeel van uit. Met VGZ zetten we in op het uitbouwen van de succesvolle alliantie op de wijkverpleging richting de Wlz.
5. Succesvol organiseren: in de eerste plaats door het ontwikkelen en uitvoeren van een gedegen visie en strategie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie. Dit draagt bij 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.

Alliantie VGZ

De samenwerking in de alliantie met VGZ levert succesvolle interventies op als het gaat om klantwaarde, medewerkerswaarde, kwaliteit en contractinnovatie. Daar zijn we trots op! In 2022 willen we de alliantie verder uitbreiden met ook een meerjarige samenwerking en overeenkomst voor de langdurige zorg. Kijkend naar de toekomst zien we een groeiende zorgvraag, toenemende complexiteit en de behoefte om langer thuis te wonen. Oplopende zorgkosten en een toenemend tekort aan zorgprofessionals maken het toekomstbestendig organiseren van samen de beste zorg dichtbij tot een grote uitdaging.

Afgelopen jaar zijn we gestart met de verkenning voor een meerjarige samenwerking. We formuleerden thema's waarmee we de beweging voor duurzame toegankelijke en betaalbare zorg vormgeven. Vanuit een waardegedreven aanpak ontwikkelden we verschillende interventies voor het ontzorgen van onze klanten en medewerkers. Samen de beste zorg dichtbij organiseren we toekomstbestendig vanuit gezond met elkaar en met zorg ontzorgen.

Persoons (in)gerichte zorg

Warm Welkom en informatievoorziening

Informatievoorzieningen voor potentiële klant

Om de juiste zorg op de juiste plek te bieden, is het van belang dat (potentiële) klanten goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheden. Omring sluit aan bij de behoefte van onze (toekomstige) klanten door klanten in een vroeg stadium in de klantreis op verschillende manieren te informeren. We nemen de klant en zijn of haar netwerk op verschillende manieren mee in de mogelijkheden van producten, diensten, zorg en behandeling die Omring biedt. We kijken daarbij ook naar de mogelijkheden buiten onze eigen organisatie, zodat de klant de juiste zorg krijg op de juiste plek in de regio.

Om de (toekomstige) klant te leiden door het complexe zorglandschap zet Omring verschillende communicatiekanalen in. De Omringwebsite is voorzien van de basale informatie en biedt vooral uitkomst wanneer klanten in een oriëntatiefase zitten. Vanaf de website kan de klant doorverwezen worden naar de zorgconsulent. De zorgconsulent gaat telefonisch, per e-mail of fysiek in gesprek met de klant, sluit aan bij zijn of haar behoefte en levert situatiespecifiek maatwerk.

Naast de website en de zorgconsulenten is er vroeg in de klantreis ook een zichtbare gidsfunctie beschikbaar. De gidsfunctie volgt de (toekomstige) cliënt gedurende het gehele levenspad. De gidsfunctie bestaat uit verschillende medewerkers en systemen die samen de klant begeleiden door het complexe zorglandschap. De zorgconsulent maakt deel uit van deze gidsfunctie. Samen met de (wijk) verpleegkundige, thuisbegeleiders, medewerkers revalidatie en herstel, is de zorgconsulent de gesprekspartner voor de klant en mantelzorger.

De gidsfunctie adviseert medewerker- en cliëntdomein overstijgend en kijkt naar preventieve mogelijkheden, nog voor zorg noodzakelijk is. De gidsfunctie is zichtbaar in een dorpskern of stadskern voor medewerker en cliënt en onderhoudt het contact met het netwerk en relevante partners zoals de gemeenten, welzijnsorganisaties en verwijzers. Daardoor is deze gidsfunctie laagdrempelig bereikbaar voor de stakeholders. Ook heeft de gidsfunctie een signalerende functie in deze gemeenschap. Deze gidsfunctie wordt in 2022 en 2023 verder ontwikkeld binnen Omring.

Wanneer een klant op de wachtlijst komt voor een van onze woonzorglocaties, krijgt de klant en/of diens contactpersoon een informatiemap met alle benodigde gegevens. In deze map staat advies over de producten, diensten, zorg en behandeling thuis en wat er geregeld moet worden als het thuis echt niet meer gaat. De zorgconsulent heeft een coördinerende rol in dit proces en heeft regelmatig contact met cliënten en het netwerk. Op deze manier worden de klant en/of contactpersoon voorbereid en begeleid. Het klantvolgsysteem volgt de reis van de klant en zijn of haar netwerk naar en tussen de verschillende stakeholders. In 2022 gaan we de rol van de zorgconsulent nog breder uitwerken en inzetten. Het klantvolgsysteem ondersteunt hierbij en zorgt voor een 360 graden klantbeeld.

Klantreizen komen wonen

Wij zijn er voor de (toekomstige) bewoner op essentiële momenten en voorzien hem of haar van de juiste informatie. Hiervoor gebruiken we klantreizen. In 2022 gaan wij meer automatisch gegenereerde klantreizen uitwerken. Hierbij ondersteunt en voorspelt het systeem op basis van de verzamelde informatie de klantreis en is er op essentiële momenten een ‘trigger’ waarbij er persoonlijk contact wordt opgenomen met de klant en zijn of haar naasten.

Omringwinkels

De Omringwinkel speelt een belangrijke rol in informeren, ontzorgen en inspelen op de behoeften van de klant. De winkel heeft een digitheek die een centrale rol speelt in het tonen van innovatieve hulpmiddelen.

Deze hulpmiddelen helpen de cliënten op verschillende manieren en ontlasten de cliënten bijvoorbeeld in situaties waarin dit voorheen niet mogelijk was. Daarnaast kunnen cliënt en professional via de digitheek op een laagdrempelige wijze experimenteren met de hulpmiddelen, om te bepalen of deze inderdaad bij de cliënt passen. Cliënten kunnen in de winkel terecht bij medewerkers die hen informeren over de nieuwste ontwikkelingen. Ook voor leveranciers biedt de Omringwinkel een podium om innovaties aan een groot publiek te tonen.

De medewerkers in de Omringwinkel zijn getraind om klanten gericht door te verwijzen naar mogelijke vervolgstappen binnen Omring. Zo wordt er adequaat en snel gereageerd wanneer de situatie van een cliënt wijzigt. Het CRM-systeem (Salesforce) is daarnaast zo ingericht dat er vanuit de Omringwinkel binnen drie minuten een “case” voor de klantenservice kan worden gemaakt. Dat zorgt voor een snelle, gerichte en kwalitatief goede doorverwijzing.

Naast de Omringwinkel kunnen onze klanten ook online terecht met hulpvragen. De webshop www.omringwinkel.nl wordt tussen nu en de zomer van 2022 verder ontwikkeld om niet alleen hulpmiddelen aan te bieden, maar ook te adviseren en een rol te spelen in het vervolgproces van zorg. Een aanschaf van een hulpmiddel leidt in 75% van de gevallen tot een melding “Ook interessant voor U”. Deze melding verwijst veelal door naar een zorgdienst. Bijvoorbeeld: “U hebt een wandelstok aangeschaft. Is mobiliteit op meer vlakken een punt van aandacht? Onze ergotherapeuten kunnen u in allerlei dagelijkse situaties adviseren. Klik hier voor een rechtstreeks contact met één van onze Omring ergotherapeuten.” Op deze manier begeleiden wij onze klanten steeds beter in het zorglandschap en spelen we in op de behoeften van de klant.

Kwist’t

Wonen zoals thuis is een van de beloftes van Omring aan cliënten van de woonzorglocaties. Bij het verlenen van de zorg is niet de beperking leidend, maar de persoon en diens wensen, behoeften en voorkeuren. Dit gegeven is verankerd in het methodisch werken. Door het spel Kwist’t in te zetten kunnen (toekomstige) bewoners en hun naasten zich, gedurende de wachtperiode, mentaal voorbereiden op de naderende verhuizing. Bovendien levert het spel, via het ingevulde album, waardevolle informatie op voor de zorgmedewerkers om cliënten zo goed mogelijk te kunnen helpen en ondersteunen.

Oplevering appartementen

Wanneer een klant bij ons komt wonen, is dat een grote stap voor de cliënt en zijn of haar naasten. Daarom vinden wij het belangrijk dat de cliënt zich gelijk thuis voelt in het nieuwe appartement. In 2021 begonnen wij met het ontwikkelen van een centraal beleid waarbij de nieuwe cliënt op één staat. Dit beleid ziet toe op een vast kleurenpallet per locatie waaruit gekozen kan worden door de cliënt. Wijzigingen die de klant aanbrengt in het appartement betaalt de klant zelf. De zorgconsulent coördineert dit, zodat de zorgmedewerker de cliënt nog warmer kan verwelkomen op de dag van verhuizing.

In 2021 draaide er een pilot op verschillende locaties. In 2021/2022 rollen we dit beleid op al onze woonzorglocaties uit.

Positieve Gezondheid

Binnen Omring werken wij aan de Positieve Gezondheid van mensen. Deze omslag naar een holistische aanpak is nog in ontwikkeling en speelt ook een belangrijke rol in de persoonsgerichte zorg. In 2022 is een belangrijk speerpunt om Positieve Gezondheid als visie verder te concretiseren.

Om te weten wat een cliënt belangrijk vindt aangaande de eigen gezondheid is Positieve Gezondheid opgenomen in het werkproces methodisch werken. Zorgmedewerkers hebben een training gevolgd in het methodisch werken, ook gespreksvaardigheids- en luistertrainingen vinden cyclisch plaats.

Binnen Omring werken we al een aantal jaar met RAI, een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem. Om te weten of het RAI-assessmentsysteem volledig genoeg is inzake de gezondheidsbeleving van cliënten, zal er een onderzoek plaatsvinden. Deze studie onderzoekt of het toevoegen van de principes van Positieve Gezondheid aan RAI de uitkomsten beïnvloedt.

In 2022 is er een digitale training Positieve Gezondheid beschikbaar voor elke medewerker die naast de reguliere informatie verdieping wil op dit onderwerp.

Een integraal zorg-, welzijns- en behandelaanbod

Doorontwikkeling 'Optimale samenwerking zorg en behandeling'

Optimale samenwerking zorg en behandeling is een belangrijke pijler binnen onze verpleegzorg om cliënten verbonden aan Omring te ondersteunen met een integraal zorg-, welzijns- en behandelaanbod. De locatiekernteams bestaan uit een kwaliteitsbehandelaar, een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) of een GZ-psycholoog, een kwaliteitsverpleegkundige en locatiemanagement. In dit vierkant staat de kwaliteit van zorg en behandeling aan onze cliënten centraal. De deelnemers van het vierkant dragen hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid en stellen een plan op voor de locatie of afdeling. In 2022 ligt de nadruk op het borgen van de optimale werkwijze in de langdurige zorg zoals opgesteld in het werkdocument Optimale Samenwerking Zorg en Behandeling.

Het werkdocument wordt verder doorontwikkeld om de verbinding en samenhang met andere organisatiebrede trajecten – zoals RAI, kwaliteitsscans, het zorgpad onbegrepen gedrag, WZD – vorm te geven en te borgen binnen een optimale samenwerking tussen zorg en behandeling ten behoeve van onze cliënten.

Van zonder behandeling naar integrale behandeling

In 2021 hebben we meerdere locaties omgezet naar zorg met een integrale multidisciplinaire behandeling. De noodzaak hiertoe komt vooral voort uit de toenemende complexiteit in de zorgvraag van onze cliënten. Meestal was dit op verzoek van de huisarts die als bekwame generalist niet altijd de kennis en de tijd heeft om dit in onze locaties waar te maken. Een aantal locaties heeft nog geen integrale behandeling en in samenhang met het Consultatieteam Omring kijken we welke interventies waar noodzakelijk zijn. Wanneer de SO de behandelregie overneemt, heeft dit een positieve invloed op de kwaliteit van zorg in brede zin.

Praktijkverpleegkundige

Om de verbinding met en de ondersteuning van de zorgteams nog beter vorm te geven, introduceerden we binnen de medische dienst de functie van Praktijkverpleegkundige. De opleiding tot praktijkverpleegkundige betreft een post-HBO, welke na de opleiding HBO-V gevolgd kan worden. Vanuit de pilot die medio 2021 is gestart, zijn de eerste resultaten zeer positief. De praktijkverpleegkundige slaat een brug tussen de zorgteams en de medische dienst. Het klinisch redeneren (onderscheid maken tussen een verpleegkundige vraag en een medische vraag) is niet altijd de expertise van onze medewerkers in de directe zorg. De medische taal heeft soms een vertaalslag nodig naar zorg en verpleging. Een betere samenwerking tussen de zorgteams en de medische dienst leidt tot optimalisatie en draagt daarmee bij aan excellente zorg aan onze cliënten.

Regionaal samenwerken

Naast dat Omring voor eigen cliënten de zorg en behandeling vormgeeft, is er ook ondersteuning voor collega-zorgorganisaties in de regio die niet beschikken over een eigen behandeldienst.
Zo is er de ANW-zorg voor een locatie van Warm Thuis, ondersteuning bij de behandeling van cliënten van Tellus en Aristozorg. Daarnaast verzorgt Omring voor de hele regio de coördinatie binnen de subacute keten in de VVT. De wlz-crisiszorg is daar een onderdeel van, alsmede in het afgelopen jaar (en naar verwachting ook het komende jaar) de corona- en influenzapatiëntstromen binnen de VVT.

Onbegrepen gedrag

Wanneer cliënten zorg ontvangen 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 implementeert sinds april 2019 het zorgprogramma onbegrepen gedrag met een Zorgpad. Het Zorgpad Onbegrepen gedrag is een 9-stappenmodel waarin multidisciplinair werken centraal staat en dat de focus op onbegrepen gedrag verlegt van handelen vanuit escalatie naar handelen vanuit preventie.

Eind 2021 heeft de implementatie van het Zorgpad plaatsgevonden op alle behandellocaties van Omring. Daarom maken we in 2022 de definitieve stap van implementeren naar borgen.

De borging bestaat uit een aantal onderdelen:

- Gestructureerd aanbod trainingen onbegrepen gedrag aan nieuwe medewerkers via het onboarding-programma
- Behoud overleggen onbegrepen gedrag en WZD op stuurgroepniveau
- Behoud multidisciplinair kernteamoverleg onbegrepen gedrag & Vrijheid en Veiligheid op locatieniveau
- Kwaliteitsscans en audits op de locaties, hier maakt onbegrepen gedrag en WZD structureel onderdeel van uit
- Centrale bijeenkomsten voor aandachts-functionarissen onbegrepen gedrag & Vrijheid en Veiligheid

De weerbaarheidstrainingen worden in 2022 vervolgd als vast onderdeel van het project onbegrepen gedrag. Medewerkers volgen deze trainingen 6 à 9 maanden na implementatie van het Zorgpad onbegrepen gedrag. Dit wordt op locatieniveau georganiseerd.

Wet zorg en dwang, veiligheid in Vrijheid

Het jaar 2021 stond bij Omring in het teken van de implementatie van de Wet Zorg en Dwang. In 2022 is er op lokaal en centraal niveau aandacht voor de borging.

De Wet zorg en dwang heeft een structurele plek in de kernteamoverleggen. Hier wordt het onderwerp besproken en wordt, met de aandachtsfunctionarissen onbegrepen gedrag & vrijheid en veiligheid, gekeken waar eventuele ondersteuningsvragen liggen.

Tijdens de bewonersbesprekingen en gedragsspreekuren is ook ruimte voor het onderwerp. Inzet van onvrijwillige zorg ontstaat vaak vanuit onbegrepen gedrag. Door goed om te gaan met onbegrepen gedrag, beperken we de inzet van maatregelen en zorg waar de bewoner of cliënt zich tegen verzet. Tijdens de centrale bijeenkomsten voor aandachtsfunctionarissen staat het onderwerp ook op de agenda. Zo borgen we in 2022 de stappen die in 2021 zijn gezet.

RAI

Methodisch werken met RAI

Bij Omring werken we al jaren met RAI. RAI is een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem. RAI brengt het medisch, sociaal functioneren en de voorkeuren van een kwetsbare persoon integraal in kaart.

Op elke zorglocatie zijn medewerkers getraind om met RAI Pyxicare te werken. Binnen 6 weken na inhuizing, tijdens iedere evaluatie en bij toestandsveranderingen wordt RAI erbij gepakt. RAI ondersteunt medewerkers bij het nemen van veilige en passende beslissingen voor kwetsbare personen. Een systematische vastlegging van observaties door verpleegkundigen en verzorgenden vormt de basis. 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 op basis van de input, dus indien er extra aandacht nodig is voor zorg- en behandelplannen worden medewerkers hierop geattendeerd. Bewoners behouden langer zelfredzaamheid en autonomie. Bewoners en familie voelen zich gehoord, doordat de verschillende domeinen en uitkomsten op een overzichtelijke manier worden besproken. RAI biedt ondersteuning bij het persoonsgericht werken.

Het wordt steeds duidelijker dat RAI samenwerken tussen verschillende settings bevordert. Kwaliteit van ketenzorg neemt hiermee toe. Dat maakt dat Omring RAI wil testen in de thuiszorg, met een start bij cliënten met een VPT of MPT.

RAI en Nedap

Nedap is de ontwikkelaar van Ons, een elektronisch cliëntendossier. Met de implementatie van Nedap ging een wens van de gebruikers van RAI in vervulling. Er is een koppeling ontwikkeld tussen RAI en Nedap. Er vervallen veel administratieve handelingen. Uitkomsten van RAI worden direct vermeld in Ons. De medewerker krijgt per aandachtsgebied de vraag of deze een plaats moet krijgen in het zorgplan. En zo niet, waarom dan niet. Dit bevordert het methodisch werken met RAI op een efficiënte manier. Tijdens audits van dossiers in 2022 kunnen we ook goed beoordelen of de uitkomsten van RAI op de juiste manier zijn verwerkt in het zorgplan.

Palliatieve zorg

Persoonsgerichte zorg is belangrijk op elk moment. Omring heeft een visie op palliatieve zorg geschreven die in 2020 is geaccordeerd. In 2021 zijn alle voorbereidingen getroffen en zijn alle initiatieven rondom dit onderwerp gebundeld tot gefundeerd programma. Vanuit de visie ontwikkelden we een volledig zorgpad voor excellente palliatieve zorg intra- en extramuraal. In 2022 starten de eerste locaties met het zorgpad palliatieve zorg. Naar verwachting betreft dit zo'n 4 tot 6 locaties en een aantal regioteams. Het doel is om de palliatieve zorg te uniformeren en de basis op orde te brengen van kennis en kunde rondom palliatieve zorg voor alle zorgmedewerkers.

Speerpunten voor het scholingsprogramma zijn:

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

Het expertteam palliatieve zorg – met vertegenwoordigers uit alle gelederen van Omring – start in 2022. Deze groep consulteert bij complexe casuïstiek en onderhoudt de contacten met de regionale en landelijke netwerken (zoals Netwerk Palliatieve Zorg). Een vertegenwoordiger uit het expertteam is betrokken bij het lerend netwerk met De Zorgcirkel en Zorgbalans.

Aandacht voor eten en drinken

Ook op het gebied van eten en drinken streeft Omring naar persoonsgerichte zorg. De visie op voeding is in 2021 op alle zorglocaties aan de hand van de overeengekomen drijfveren geëvalueerd. In 2022 wordt de visie door alle betrokken disciplines verder geïmplementeerd. Ook dit jaar evalueren we de uitkomsten van de cliënttevredenheidsonderzoeken. Waar nodig ondernemen we actie om de kwaliteit van voeding te verbeteren. Het doel blijft om consistent gezonde voeding aan te bieden en het aanbod continu te optimaliseren. Daarbij nemen we de wensen en voorkeuren van de bewoners als uitgangspunt.

We hebben daarbij de ambitie om het medicatiegebruik en de zorg doormiddel van goede voeding te verminderen. Door het aanbieden van goede (gezonde) voeding, in de juiste sfeer en de juiste structuur die dit de bewoners biedt, streven we naar een afname van de medicatie en zorg die een bewoner nodig heeft.

Digitale gegevensoverdracht: Project InZicht II

In 2021 startten we met het programma InZicht II, waarvoor we een landelijke subsidie hebben ontvangen. Dit project loopt 2 jaar. Eind 2022 wordt dit programma afgerond. Omring voert InZicht II samen uit met de ziekenhuizen in onze regio (Noordwest Ziekenhuisgroep, Het Dijklander) en 4 collega-VVT-organisaties (Vrijwaard, Magentazorg, De Zorgcirkel, Woonzorggroep Samen).

Het programma omvat twee onderdelen. Met project e-overdracht wordt de verpleegkundige overdracht tussen de VVT's en de ziekenhuizen gedigitaliseerd via het platform Zorgdomein. Het doel is het verminderen van de administratieve lasten en het voorkomen van informatieverlies en fouten. Het is belangrijk om werkafspraken te maken en dezelfde taal te spreken bij het uitwisselen van gegevens. Bovendien moeten de werkprocessen tussen de VVT's en ziekenhuizen op elkaar afgestemd zijn.

Naast e-overdracht werken we aan het aansluiten bij de Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO). In een PGO kunnen cliënten informatie uit het ECD van Omring, maar ook van bijvoorbeeld de huisarts, tandarts, fysiotherapeut, apotheek op één plek verzamelen en delen met andere zorgverleners. Hiermee krijgt de cliënt meer eigen regie over zijn/haar eigen zorgproces, wat bijdraagt aan het samen beslissen.

Inzet van arbeidsbesparende interventies

In 2022 gaan we van start met de Toolkit Arbeidsbesparende interventies. Deze toolkit bevat verschillende interventies. Locaties krijgen de mogelijkheid om hieruit de tools die het meest nuttig en passend zijn te selecteren.

Door de wijkverpleging worden reeds verschillende arbeidsbesparende middelen ingezet om de kwaliteit van zorg te borgen of te verhogen en de zorgprofessionals te ontzorgen. Voorbeelden zijn de klittenbandzwachtels, de Slimme Inco en verzorgend wassen. Deze initiatieven verlichten fysieke handelingen en korten het aantal of de duur van zorgmomenten in. Dit creëert extra ruimte voor andere zorgtaken.

Intramuraal is het uitdagender om de gecreëerde tijdsbesparing te realiseren of optimaal te benutten. Daarnaast merkt Omring dat tools die heel relevant zijn op de ene locatie, in de kast kunnen blijven liggen op een andere locatie. Gezien de benodigde investeringen voor tools wil Omring wildgroei aan tools voorkomen en per locatie die tools inzetten die het meest nuttig en passend zijn. Binnen het initiatief Toolkit arbeidsbesparende middelen kiezen locaties zelf de tools of interventies die nuttig zijn. De focus ligt hierbij in eerste instantie op de intramurale Wlz.

Toolkit

De toolkit bevat verschillende initiatieven. Onderstaand lichten we er vier kort toe. Deze initiatieven zijn voorbeelden van initiatieven die we op de "menukaart" plaatsen om per locatie een optimale keuze van interventies samen te stellen.

Klittenbandzwachtels
Klittenbandzwachtels vervangen de reguliere therapeutische elastische steunkous (TEK). Het aan- en uittrekken van de klittenbandzwachtels is een stuk minder belastend voor de professionals dan de reguliere TEK.

Verzorgend wassen
Verzorgend wassen is efficiënter en sneller dan wassen met zeep en vervangt het traditionele wassen met water. Verzorgend wassen zorgt voor lagere fysieke belasting voor het verplegend personeel en is hygiënischer vanwege de lagere kans op kruisbesmetting tijdens het wassen.

Slimme Inco
Slimme Inco is incontinentiemateriaal waarin een sensor is bevestigd. De sensor geeft aan in hoeverre het materiaal verzadigd is. Op deze manier kunnen de zorgmomenten gereduceerd worden.

Skincair medisch hoeslaken
Het Skincair medisch hoeslaken vervangt het traditionele katoenen laken en biedt de bewoner meer comfort en beweeggemak. Het laken verkleint de kans op decubitus en reduceert de fysieke belasting van het verplegend personeel.

Verwachte impact

We verwachten dat de initiatieven uit de toolkit de ervaren kwaliteit van zorg beïnvloeden. De initiatieven verhogen het comfort voor de cliënt en stimuleren de inzet van eigen kracht, omdat diverse

fysieke handelingen worden verlicht. De toolkit zal ook een positieve impact hebben op de beleving voor de zorgprofessionals, omdat de initiatieven de werkdruk van professionals verlagen door een reductie in fysieke belasting en de duur van zorgmomenten. Daarnaast verwachten we impact op de kwaliteit van leven en de kwaliteit van zorg, omdat er extra aandacht kan worden besteed aan het welzijn van de cliënt en de kwaliteit van zorg. Bovendien wordt er met diverse tools problematiek voorkomen of wordt er beter op geanticipeerd.

Tot slot verwachten we doelmatiger te werken dankzij deze initiatieven. Door de inzet van verschillende initiatieven kan er personele capaciteit worden vrijgespeeld. De initiatieven maken het mogelijk sommige taken over te dragen aan lageropgeleide zorgprofessionals (o.a. bij toepassing van klittenbandzwachtels). Met de uitdagingen die spelen op het gebied van voldoende personeel, is het essentieel dat het personeel zo doelmatig en efficiënt mogelijk wordt ingezet.

Digitaal aftekenen met Medimo

Om het personeel efficiënter in te zetten, introduceren we digitaal aftekenen van medicatie binnen de woonzorglocaties. Zorgprofessionals in de woonzorglocaties tekenen de toediening van medicatie af op papieren lijsten. Dat kan en moet slimmer. Medimo is de meest complete oplossing om medicatieprocessen efficiënter, veiliger en sneller te maken. Het levert niet alleen tijdswinst op voor zorgprofessionals, maar het betekent ook een kwaliteitsslag in het medicatieproces. Digitaal aftekenen via Medimo biedt een aantal voordelen:

- Minder medicatiefouten dankzij een eenvoudig overzicht van de nog toe te dienen medicatie in de app
- Tijdsbesparing doordat er geen lijsten afgedrukt, verwisseld en opgeslagen hoeven worden
- Overal beschikking over een actueel medicatieoverzicht: wat de arts voorschrijft is direct zichtbaar. Aangevuld met de apotheek-controle
- Per geneesmiddel kan met een druk op de knop extra informatie getoond worden
- Het is een gesloten systeem doordat apothekers in hetzelfde systeem werken
- Makkelijk in gebruik en te gebruiken op elk device, on- en offline.

In 2022 implementeren wij het digitale aftekenen via de Medimo-applicatie bij alle woonzorglocaties van Omring.

Omring Digivaardig

Binnen Omring gebruiken we steeds vaker en meer digitale registraties en technologische innovaties zoals domotica, apps software en robotica. Om dit doelmatig en effectief in te zetten, is het noodzakelijk dat medewerkers zelfstandig met alle vernieuwingen om kunnen gaan en over voldoende digitale vaardigheden beschikken. Op dit moment beschikken niet alle medewerkers over het vereiste vaardigheidsniveau. We noemen hen ‘digitale starter of digistarter’.

In 2022 en 2023 willen we ervoor zorgen dat alle Omringers minimaal voldoen aan het basisniveau digivaardigheid dat gevraagd wordt voor de werkzaamheden binnen Omring. We willen ervoor zorgen dat zij mee kunnen komen met alle digitale veranderingen die er zijn en in de toekomst nog komen.

De doelstelling van Omring Digivaardig sluit aan op de meerjarenvisie digitalisering. Hierin staat dat Omring de ambitie heeft om ‘Digitaal te zijn’. Dit vergt een bepaald volwassenheidsniveau op

het gebied van digivaardigheid van alle Omringers. Er zijn inmiddels 38 Omringers opgeleid tot digicoach, zij zijn vol enthousiasme bezig met het begeleiden van “digitale starters” en helpen hen om digivaardiger te worden. In 2022 willen we meer digicoaches opleiden en ligt de focus voor hen op het coachen van “digistarters” zodat alle Omringers voldoen aan het basisniveau digivaardigheid.

Wonen en welzijn

Informele hulp

De samenleving verandert. Zorg blijven verlenen zoals we nu doen is in de toekomst niet meer houdbaar en de toegankelijkheid en betaalbaarheid komen fors onder druk te staan. Met de komst van het programma “Informele hulp” gaat Omring de komende jaren het samenspel met informele hulp versterken. Dit gaat ons helpen om de zorgverlening anders in te richten en toekomstbestendig te maken. In 2022 gaan wij op vier verschillende domeinen aan de slag met informele hulp (zie illustratie).

Met de thema’s ‘Vrijwilligers 2.0’ en ‘Mantelzorg-ondersteuning’ verbreden en versterken we bestaande structuren binnen de organisatie. Met de ‘Informele hulp pilots’ en de ‘Leefwerk-gemeenschappen’ verbreden we onze blik en werkwijze om de zorggemeenschap te vergroten.

Mantelzorgondersteuning

Uit een mantelzorgonderzoek dat is uitgevoerd door I&O Research in opdracht van Omring weten we wat de wensen en behoeften onder (aanstaande) mantelzorgers zijn (3.400 deelnemers). Zo werd duidelijk dat mantelzorgers zich regelmatig eenzaam voelen, veelal belemmeringen ervaren, waardering willen en behoefte hebben aan iemand die de weg kan wijzen in het zorglandschap.

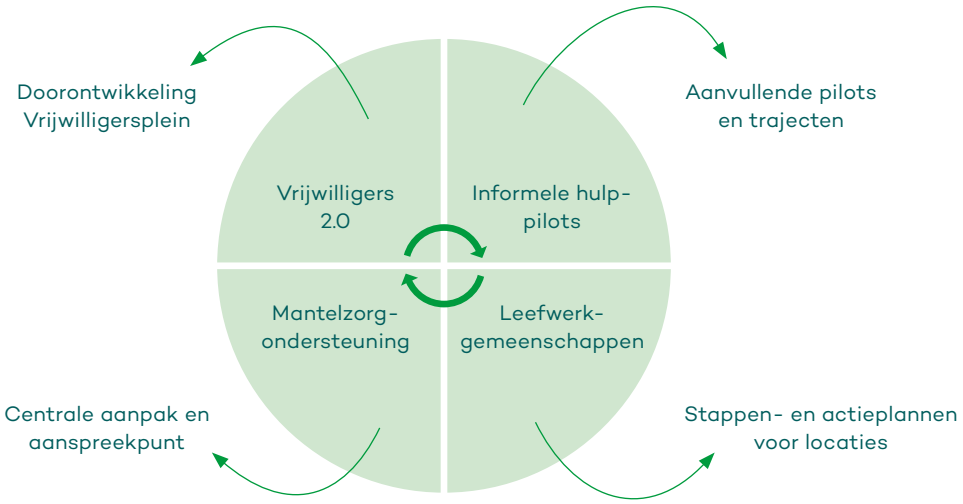
Binnen Omring zetten we in op een centraal programma om bestaande activiteiten in meer samenhang te organiseren, de zorgmedewerkers te faciliteren, de contacten met externe partijen organisatiebreed door te ontwikkelen en diverse pilots te ontwikkelen en op te schalen. Een voorbeeld is de pilot waarmee we inzoomen op de verschillende contactmomenten in de klantreis. Op momenten waarbij de klantsituatie verandert, zoeken we proactief contact met de mantelzorger om te ondersteunen. Daarnaast doen we in een pilot ervaring op met het geven van een warm welkom aan ‘eerste contactpersonen’ bij aanvang van zorg. Een ander voorbeeld is de overgang van zorg aan huis naar wonen in een woonzorglocatie. Dit is een impactvolle verandering voor zowel de cliënt als de mantelzorger waarbij we actief de mantelzorger betrekken en aandacht hebben voor de impact voor zijn/haar leven. Succesvolle pilots worden opgeschaald.

Vrijwilligers 2.0

Vrijwilligers zijn een waardevolle factor binnen Omring. Kijken we naar de toekomst, dan zien we een aantal veranderingen. Het aantal vrijwilligers is groot, maar vergrijst sterk en zal daardoor fors afnemen (Movisie 2020). Daarnaast neemt de diversiteit binnen het vrijwilligersbestand flink toe. Vrijwilligers hebben hun eigen motieven, wensen en behoeften. Vrijwilligers kijken kritisch naar waar ze voor gevraagd worden, hoe het past in hun tijd en wat ze ervoor terug krijgen. Belangrijk hierbij is het vinden van de beste match tussen vrijwilliger en cliënt. Hierin spelen onze vrijwilligerscoördinatoren een grote rol.

Omring heeft een succesvolle matchingsmethode waarbij een duurzame match tot stand komt op basis van de talenten van de vrijwilliger met de juiste cliënt. Vrijwilligers worden begeleid en krijgen trainingen en workshops om het kwaliteitsniveau hoog te houden. In 2022 verbreden en versterken de bestaande werkwijze rond vrijwilligers en zoeken actief naar nieuwe manieren van samenwerken en naar nieuwe partners om dit mee te doen.

We willen eerder in het zorgproces, al in de thuissituatie een vrijwilliger koppelen aan een cliënt. De cliënt en vrijwilliger bouwen een duurzame band op die kan blijven voortduren als de cliënt verhuist naar een woonzorglocatie. Zo creëren we een zorggemeenschap waarin burgers er voor elkaar zijn.



Dit vermindert eenzaamheid onder cliënten die thuis wonen en draagt daarmee bij aan de kwaliteit van leven. Ook kunnen deze cliënten dankzij de vrijwillige hulp langer thuis blijven wonen en bereiken we uitstel van verpleeghuiszorg.

Proeftuinen informele hulp

Omdat informele hulp zo belangrijk is en nog belangrijker wordt, hield Omring in maart 2019 een behoeftenonderzoek 'informele hulp'. Interessante uitkomst uit het onderzoek is dat er onder buren grote bereidheid is om elkaar te helpen en hulp van elkaar te accepteren. Wat duidelijk wordt uit dit onderzoek, is dat vragers en potentiële aanbieders van informele hulp elkaar niet zondermeer vinden. De uitdaging ligt in het verbinden van vraag en aanbod. Een belangrijke rol is weggelegd voor persoonlijke en betrouwbare bemiddeling tussen de vrager en de aanbieder van hulp.

We zetten proeftuinen informele hulp op om de aanknopingspunten die uit het behoeftenonderzoek naar voren zijn gekomen verder uit te diepen. Er worden in 2022 verschillende proeftuinen opgestart met de volgende onderwerpen:

- Met informele hulp langer thuis
- Met informele hulp zo lang mogelijk samen thuis
- Community vorming: Omringpashouders lokaal voor elkaar
- Bordje Vol voor Omringpashouder
- Informele hulp na acute zorg
- Onderzoeken vraagverlegenheid en pensionerende medewerkers

In de proeftuinen onderzoeken we in samenspraak met de juiste betrokkenen hoe zorgprofessionals kunnen helpen om het netwerk van de klant te mobiliseren. Door middel van de proeftuinen doen we ervaring op in wat werkt en wat niet. De proeftuinen en uitgebreide evaluaties leiden tot een verbreding van ondersteuningsbronnen, nieuwe instrumenten en tools, procesbeschrijvingen, slaag- en faalfactoren, nieuwe samenwerkingsverbanden en een aanzet tot cultuurverandering van medewerkers. De beproefde en succesvolle methodes schalen we op naar andere regio's in ons werkgebied.

Leefwerkgemeenschappen

Het wordt steeds urgenter dat kwetsbare mensen niet alleen een beroep kunnen doen op zorgprofessionals, maar dat ook buurtbewoners en maatschappelijke organisaties (gemeenten, kerken, verenigingen, scholen etc.) hier een rol in spelen.

Op de woonzorglocaties van Omring komt een diverse groep mensen samen die allemaal hun wortels in de wijk hebben. Daarmee vormen woonzorglocaties een centraal punt om buurtbewoners met elkaar in verbinding te brengen.

In 2021 ontwikkelden we werkmethodes die onze woonzorglocaties ondersteunen bij het betrekken en verbinden van 'de wijk'. In 2022 start een pilot op een woonzorglocatie met de ontwikkeling van 'leefwerkgemeenschappen'. De betreffende woonzorglocatie onderzoekt en ervaart aan de hand van een impactscan wat in de wijk nodig is om met activiteiten de sociale cohesie te versterken. Wat kan de woonzorglocatie de lokale gemeenschap bieden en waarin kan de woonzorglocatie faciliteren om meer verbinding te realiseren om meer met elkaar te wonen, te leven, te zorgen en te werken.

Een fijne dag voor al onze klanten en bewoners

Dagbesteding

Vanuit de visie van Omring wensen wij dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen huis kunnen blijven wonen, al dan niet met professionele ondersteuning.

Ouderen blijven tot op hoge leeftijd een eigen huishouden voeren, vaak met ondersteuning van het eigen netwerk. Door vergrijzing van de totale bevolking, inclusief de mantelzorgers, wordt het steeds lastiger om zelf de regie te blijven voeren. De vraag naar zorg en ondersteuning gericht op het zelfstandig blijven wonen groeit. Het algemene doel van dagbesteding voor verschillende doelgroepen is het in stand houden van de zelfredzaamheid door het bieden van structuur, tegengaan van sociaal isolement en het ontlasten van het netwerk. Dagbesteding is een belangrijke schakel in het zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen.

Zinvolle dagbesteding draagt rechtstreeks bij aan kwaliteit van leven, op voorwaarde dat de persoon en zijn of haar behoeften centraal staan. De uitgangspunten zijn de eigen regie en wat mensen nog wél kunnen. Goede dagbesteding stemt hulp en begeleiding af op de wensen van het individu. Voor de zorgverleners betekent dit een verbrede variëteit van ondersteuningsvragen. Naast de van oudsher bekende vragen worden de ondersteuningsvragen complexer. De overgang naar wonen in een woonzorgcomplex wordt zo lang mogelijk uitgesteld. Dagbesteding is één van de belangrijkste manieren om mantelzorgers te ontlasten. Dit draagt bij aan onze strategie “met zorg ontzorgen”.

In 2022 willen we de dagbesteding binnen Omring verder ontwikkelen. Speerpunt daarbij is efficiënte en optimale inrichting van de dagbesteding en een persoonsgerichte ondersteuning. We onderzoeken waar behoefte aan is en stemmen ons aanbod daarop af. Daarnaast werken we aan het profiel voor personeel en zorgen we ervoor dat onze medewerkers deskundig en gemotiveerd zijn om onze klanten een zinvolle en persoonsgerichte daginvulling te bezorgen. Hierbij is het belangrijk de eigen regie, zelfredzaamheid, wensen en behoeften helder in het zorgdossier te omschrijven. Hierbij richten we ons op een verbetering van het methodisch werken binnen het nieuwe elektronisch zorgdossier ONS.

Bij de doorontwikkeling van onze dagbesteding gaan we uit van een aantal uitgangspunten en kenmerken. Omring dagbesteding:

- Is gericht op het individu
- Is gericht op de mogelijkheden en krachten van de cliënt
- Is gericht op het meedoen, van betekenis zijn
- Is gericht op het activeren, socialiseren en motiveren van de cliënt
- Is gericht op het bieden van structuur
- Is gericht op het ondersteunen en ontlasten van de mantelzorger
- Maakt gebruik van vrijwilligers en netwerk van de cliënt
- Maakt gebruik van innovatieve technologie
- Maakt gebruik van deskundige en gemotiveerde medewerkers,
- Wordt continue doorontwikkeld

Waardigheid en Trots gelden voor Zinvolle dagbesteding

De Waardigheid en Trots gelden zijn sinds 2020 toegevoegd aan de tarieven en hoeven niet meer apart verantwoord te worden. Bij Omring blijven we deze gelden nog steeds apart oormerken. We merken namelijk dat de inzet van deze middelen tot veel mooie initiatieven heeft geleid en willen

dit graag voortzetten. Daarbij hebben de lokale cliëntenraden een sleutelrol in het organiseren en coördineren van activiteiten en aanschaf van materialen zoals bijvoorbeeld een braintrainer, beleef-tv of duofiets. We zien dat cliëntenraden zich hierdoor meer betrokken voelen bij hun locaties. De gelden worden niet alleen besteed aan het organiseren van grotere activiteiten, maar ook aan het vervullen van individuele wensen; bijvoorbeeld om nog één keer een concert in Amsterdam te bezoeken of om de oude woonomgeving te zien. Deze initiatieven maken veel bewoners blij en dat is precies waar deze gelden voor bedoeld zijn.

Inzage in het zorgdossier

Betrokkenheid van de cliënt en/of mantelzorger bij het zorgplan en zorgdossier is voor Omring belangrijk. Omring is in 2021 geleidelijk overgegaan op een nieuw systeem, van Cura naar Nedap (de ontwikkelaar van Ons, het elektronisch cliëntdossier). Nedap biedt naast Ons meerdere mogelijkheden, is logischer in gebruik en stimuleert verdere samenwerking met anderen. Ons wordt gebruikt voor het vastleggen van de zorg, plannen en roosteren, maar Nedap faciliteert ook inzage in het zorgdossier; een nieuw platform voor de cliënt/mantelzorger. Dit heet Caren of carenzorgt. Caren en Ons kunnen aan elkaar gekoppeld worden, waardoor gebruik van Caren verder wordt gefaciliteerd en gestimuleerd. Eind 2021 zijn alle dossiers omgezet naar Ons en kan iedereen de dossiers inzien. Deze ontwikkelingen maken het voor locaties gemakkelijker om inzage in het zorgdossier te faciliteren.

Het percentage cliënten/mantelzorgers wat het zorgdossier inziet verschilt binnen Omring per locatie. Vanaf 2022 delen we per kwartaal de inzagepercentages met de managers en kwaliteits-verpleegkundigen. Deze cijfers kunnen aanleiding geven om op de locatie, met de cliëntenraad, extra aandacht te besteden aan de mogelijkheden.

Op basis van de gegevens van augustus 2021 van de locaties die al over zijn op Ons, bleek dat van de intramurale cliënten 58% de gegevens van Omring van het dossier gekoppeld heeft aan Caren. Bij de laatste volledige meting vanuit Cura was dat 48%. Een sterke stijging van het aantal gebruikers dus.

Inzage in het zorgdossier zorgt voor betere dossiers en beter onderling overleg. In 2022 willen wij de mogelijkheid om Ons aan Caren te koppelen verder onder de aandacht brengen zodat de cliënt/mantelzorger in steeds grotere mate betrokken is bij het zorgplan en zorgdossier.

Wonen op de juiste plek

Programma wonen

In maart 2020 startten we binnen Omring met het Programma Wonen. Het inrichten van een nieuw systeem gaf inzicht in vraag en aanbod voor het komen wonen binnen Omring. De komende jaren richt Omring zich op het realiseren van verschillende projecten op het gebied van wonen. Het doel is aansluiten bij de behoefte van onze klant, procesoptimalisatie, eenduidige processen, de juiste zorg op de juiste plek en de zorgmedewerker efficiënt te faciliteren.

In 2022 vervolgen we dit programma en werken we verder aan een klant(in)gerichte organisatie die de medewerker optimaal ondersteunt en faciliteert, zodat de klant de beste zorg krijgt op de juiste plek.

Overzicht capaciteit in de regio

In 2020 is het traject operationeel ondersteunen in gang gezet waarbij de zorgconsulenten een

coördinerende rol hebben op het gebied van vraag en aanbod. De zorgconsulent heeft op centraal en regioniveau inzicht in de beschikbaarheid van appartementen en de huidige wachtlijsten en speelt hierop in.

Wekelijks vindt het gesprek over vraag en aanbod op locatieniveau plaats. Daarnaast worden maandelijks de kansen, knelpunten en verbanden gesignaleerd in de regio-managementteams en met de zorgdirectie.

In 2022 brengen we het capaciteitsoverzicht over ons hele werkgebied in kaart en wordt de rol van de zorgconsulent verder gepositioneerd.

Wachtlijstbeheer

In 2020 is er gestart met het project wachtlijstbeheer. De samenwerking tussen zorgconsulent, locatiemanagers en medewerkers is gedefinieerd en versterkt. We stelden centrale procedures en werkprocessen op die aansluiten bij wet- en regelgeving vanuit het zorgkantoor.

De zorgconsulent begeleidt de toekomstige cliënt en zijn of haar naasten vanaf het eerste contactmoment, totdat de cliënt daadwerkelijk komt wonen in een woonzorglocatie. Ook kijkt de zorgconsulent mee in de thuissituatie en adviseert of er mogelijkheden zijn. Wellicht is er met de inzet van de juiste producten, diensten en zorg geen verhuizing nodig.

De zorgconsulent, locatiemanagers en medewerkers werken nu voornamelijk samen op het gebied van “het komen wonen op een woonzorglocatie”. In 2022 willen we deze samenwerking uitbreiden en bekijken hoe de zorgconsulent medewerkers en cliënten kan ondersteunen zodra de cliënt in een woonzorglocatie woont.

Passende indicatie en leveringsvorm

Om de juiste zorg te leveren op de juiste plek is het belangrijk om te signaleren of cliënten de juiste zorgindicatie hebben. Daarom startte in januari 2021 het project optimalisatie (her)indicatie. In dit project zetten we een nieuwe werkwijze op voor de (her)indicatie Wet langdurige zorg. De samenwerking tussen zorgconsulent, zorgmedewerkers en behandelaren is versterkt waardoor er snel geschakeld wordt over de verschillende disciplines heen.

Eind 2021 zijn alle woonzorglocaties meegenomen in de vernieuwde werkwijze Wlz-herindicatie. Deze werkwijze werken we in 2022 verder uit en nemen we de thuiszorgteams mee in de vernieuwde werkwijze.

Langdurige (Wlz) zorg thuis

Vanuit onze visie op langer thuis wonen heeft Omring de afgelopen jaren ingezet op ontwikkeling van Wlz-zorg thuis om deze stijgende zorgvraag op te vangen. Een toenemende groep cliënten ontvangt zorg vanuit een MPT/VPT in de oorspronkelijke thuissituatie of een seniorenwoning. In samenspraak met de cliënt wordt een passend arrangement in MPT/VPT samengesteld. Daarbij nemen eigen regie en zelfmanagement van de cliënt en mantelzorger een belangrijke plaats in. Vanuit de behoefte van de cliënt zetten we (in) formele zorg, welzijn en zorgtechnologie/innovatie in. Professionele zorg in het arrangement is hierop aansluitend en ondersteunend. Zorg in de thuissituatie wordt geleverd vanuit de thuiszorg waarbij de wijkverpleegkundige met haar team zorgt voor optimale afstemming met de cliënt over de invulling van het arrangement en coördinatie van de zorgverlening.

In 2022 zetten we in op het doorontwikkelen van MPT/VPT in de thuissituatie. Om de groeiende groep

cliënten met een zorgvraag in de Wlz van passende zorg te voorzien, streeft Omring ernaar dat het aantal cliënten met een MPT/VPT in de thuissituatie verder stijgt en de duur van het MPT/VPT in de thuissituatie wordt verlengd. De complexiteit van de zorgvraag in de thuissituatie neemt tegelijkertijd toe. Om te kunnen voldoen aan deze veranderende zorgvraag zullen bestaande en nieuwe onderdelen van het MPT/VPT-arrangement inhoudelijk worden doorontwikkeld om nog beter bij het levenspad van de cliënt aan te sluiten. Daarnaast zal de toekomstige gidsfunctie zorgen voor optimale begeleiding aan cliënten en hun mantelzorgers.

Vastgoed

In 2022 herijken wij het strategisch vastgoedplan. Centraal hierin staan de zorgzame buurt en het verduurzamen van het vastgoed. In de zorgzame buurt werken we nieuwe vormen van wonen en zorg uit. Hierbij staan informele hulp en het behoud van het normale leven centraal. Langer thuis wonen, wonen voor de derde en vierde levensfase en huur of eigendom van de eigen woning zijn de norm. Op projectniveau ronden we twee projecten in eigen beheer af (Gezinspaviljoen en Gollards). We starten met de ontwerptrajecten van twee nieuwe projecten (Omring Health Centre en Het Groene Verpleeghuis) en hopen in Den Helder en Hoorn nieuwe woonzorglocaties te verwerven.

Inzet domotica

Binnen Omring zetten we breed in op het gebruik van zorgdomotica. We rusten alle nieuwe locaties uit met domotica. De Brink, Sorghvliet en Schuttehof zijn locaties waar domotica al veel wordt toegepast, bijvoorbeeld door leefcirkels of camera's met bewegingssensoren te gebruiken. Het Gezinspaviljoen, wat in 2022 afgerond wordt, wordt ook uitgerust met domotica. Daarnaast kijken we op de bestaande locaties hoe zorgdomotica kan bijdragen aan betere kwaliteit van zorg, meer eigen regie voor cliënten en het ontlasten van medewerkers. Ook in het kader van vrijheid biedt domotica veel mogelijkheden. Zo gaan we gebruik maken van een individuele 'uit de deur melding' waarbij de voordeur geopend blijft bij de Brink. Dit betekent meer vrijheid voor bewoners.

Project het 'Groene' Verpleeghuis

Het concept positieve gezondheid is binnen Omring omarmd en geldt als leidend principe om een bijdrage te leveren aan een duurzame en waardegedreven zorgsector. Daar voegden we een proces aan toe met een integrale duurzaamheidsvisie, waarbij sociale, economische en ecologische aspecten hand in hand gaan.

Een concrete invulling van deze visie krijgt vorm in het Groene Verpleeghuis op een nieuwbouwlocatie op Texel. Voor de verhuizing van verpleeghuis Hollewal realiseren we 53 nieuwbouwappartementen op de locatie van de Vrije School aan de Gasthuisstraat. Omring ambieert hier het groenste (duurzaamste) verpleeghuis van Nederland van te maken en zet met deze nieuwbouw een showcase op het gebied van duurzaamheid en gezondheid neer. Als organisatie willen we met dit project actief werken aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en daarmee ook andere organisaties inspireren om met de transitie naar een nieuwe economie aan de slag te gaan.
De bouw van de locatie wordt geheel vanuit Omring begeleid en er wordt ook samengewerkt met lokale netwerken zoals de coalitie positieve gezondheid Texel en het platform "I love Texel" dat het mogelijk maakt om samenwerking aan te gaan met boeren op Texel voor gezonde en lokale voeding. De nieuwbouw van de woonzorglocatie op de Vrije School-locatie geeft invulling aan de volgende thema's:

Ambitieniveau: (1) = Basis (2) = Middel (3) =Hoog

1. Gezond en sociaal: het groene verpleeghuis is een gezond gebouw voor medewerkers en bewoners. We werken actief aan positieve gezondheid, waarbij vitaliteit van medewerkers een speerpunt is. Daarnaast hechten wij veel waarde aan diversiteit, inclusiviteit en sociale werkgelegenheid. Ook op het gebied van voeding vinden we het belangrijk dat eten en drinken gezond, duurzaam en lokaal is.
2. Groen: we werken met de natuur en zetten gezondheidseffecten van de natuur optimaal in, beperken de negatieve impact op ons ecosysteem en voegen ons naar de veranderingen van het klimaat. Het gebouw is klimaatadaptief, houdt rekening met mogelijke wateroverlast en voorkomt hittestress. We werken met een natuurinclusief ontwerp met bijvoorbeeld zichtlijnen naar buiten, voldoende daglicht en een (moes)tuin.
3. Energie: de nieuwbouw is energie-efficiënt en gebruikt geen fossiele energie. Daarnaast zetten we in op duurzame vervoersbewegingen van medewerkers en zorgen we ervoor dat het wassen/schoonmaken zo groen mogelijk is!
4. Circulair: circulair is de norm. We minimaliseren afval, gebruiken zo min mogelijk nieuwe grondstoffen en zo veel mogelijk lokale regeneratieve grondstoffen. Daarnaast werken we aan een integrale businesscase, gebaseerd op sociale, ecologische en economische waarden.

Leren en verbeteren

Kwaliteit zichtbaar maken

Om de (lokale) besturing van kwaliteit van leven en zorg te ondersteunen, is een aantal instrumenten ontwikkeld dat de basis vormt van het operationele kwaliteitsmanagementsysteem.

Kwaliteitsdashboard

Omring heeft al enige jaren een kwaliteitsdashboard. Dat dashboard toont indicatoren op het gebied van relationele, professionele en organisatorische kwaliteit, resultaten van kwaliteitsscans en teamevaluaties en resultaten van externe audits en de kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg. De kwaliteitsrapportages maken structureel deel uit van de plan- & controlcyclus, op basis van de zogenaamde A3-jaarplannen en begroting.

Kwaliteitsscan en teamevaluatie

De kwaliteitsverpleegkundigen voeren in 2022 de jaarlijkse kwaliteitsscan en teamevaluatie uit. De kwaliteitsscan geeft een objectief beeld van kwalitatieve risico-indicatoren, afgestemd op de speerpunten van Omring en normen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. De teams beoordelen zichzelf jaarlijks tijdens een teamevaluatie, waarin dezelfde items onderwerp van gesprek zijn. Samen met de kwaliteitsscan geeft dit een goed kwaliteitsbeeld. De resultaten van de scan en de evaluatie worden gepresenteerd op het kwaliteitsdashboard.

Wij vinden het belangrijk dat – met de resultaten in de hand – op teamniveau wordt gesproken over kwaliteit van leven en zorg. Hierdoor is het geen abstract verhaal, maar iets waar teams zelf daadwerkelijk mee aan de slag gaan. Dit levert ook een bijdrage aan de ontwikkeling van onze medewerkers. We vertalen de resultaten in verbeteracties en verwerken ze in de jaarplannen. Dit geeft het management ook een handvat voor de inzet van extra scholing of coaching.

Kwaliteitsvenster

Omring maakt kwaliteit voor iedereen inzichtelijk op de Omringwebsite met het kwaliteitsvenster. We laten zien hoe wij continu werken aan de kwaliteit en veiligheid van onze zorg- en dienstverlening, hoe we leren en verbeteren en invulling geven aan onze missie: Samen de beste zorg dichtbij. De negen thema's van het kwaliteitsvenster zijn:

1. Samen werken vanuit kwaliteit
2. Waardering cliënten, familie en vrienden
3. Waardering medewerkers en vrijwilligers
4. Innovatie
5. Medezeggenschap
6. Regionale en landelijke samenwerking
7. Kwaliteit en veiligheid
8. Zorginhoudelijke kwaliteit
9. Bestuur en toezicht

Kennisontwikkeling & Leercultuur

We blijven zoeken naar manieren en middelen die onze medewerkers helpen zich te blijven ontwikkelen en regie te houden op hun werk. Daar gaan we mee door met SENS en daar zetten we nieuwe leervormen voor in zoals de Kwis App en een game Methodisch werken. De leercultuur zelf krijgt extra aandacht in het programma 'Leren is werken, werken is leren' wat bij het thema personeel terugkomt. Daarnaast blijven we ook als organisatie leren en zullen we in 2022 meer datagedreven gaan werken. De data die we via de RAI vergaren speelt hier een belangrijke rol in.

SENS

SENS staat voor Samen Effectief Naar Succes en is een meerjarenprogramma dat van Omring een lerende organisatie maakt. De doelen zijn: meer werkplezier, minder werkdruk, efficiëntere werkprocessen en een betere cliëntbeleving. Eind 2021 heeft 60% van de organisatie een (vorm van) het programma doorlopen. Het komende jaar staat – naast het verder neerzetten van het basistraject in de teams – in het teken van het cascaderen van knelpunten door de gehele organisatie. Hierdoor kunnen we de teamoverstijgende knelpunten op organisatieniveau oplossen. Met deze zogenoemde verbeterloop ontzorgen we managers en zorgmedewerkers. De verbeterloop helpt niet harder, maar slimmer te werken en zorgen. Door generieke thema's niet in teams op te pakken maar op afdelings- of organisatieniveau, verbeteren we effectiever en efficiënter.

Omring KennisKwis App

De in 2021 opgeleverde Omring KennisKwis App is in september gepresenteerd aan het (locatie)management. De KennisKwis App is een leerinstrument dat medewerkers op een leuke manier traint, hun kennis op peil houdt en vergroot. Medewerkers kunnen de app downloaden op de telefoon. Ze kunnen op basis van interesse een quiz samenstellen door te kiezen voor één of meerdere thema's. Medewerkers kunnen de Quiz alleen of in teamverband spelen.

De thema's, vragen en antwoorden stellen we centraal op. Voorbeelden van thema's zijn: hygiëne, wondzorg, ziektebeelden, medicatieveiligheid, BHV, persoonsgericht en methodisch werken. De vragen worden op verfrissende en leuke wijze aangeboden.

Medewerkers worden uitgedaagd om de KennisKwis te spelen er hier iets van op te steken. Het is mogelijk om een gezamenlijke competitie op te zetten en scores met elkaar te delen. Ontbreekt er een thema, dan kunnen de gebruikers hier zelf een quiz over maken. Het centrale beoordelingsteam beoordeelt de quiz en voegt hem toe aan de app. Zo blijft de app actueel en wordt het een gezamenlijk product. In 2022 breiden we de opzet van de vragen uit met filmpjes en geluid en vullen we de thema's en vragen aan met actuele informatie.

Datagedreven werken

In 2022 staat datagedreven werken hoog op de agenda binnen Omring. Datagedreven werken komt veelvuldig terug in de herijkte strategie en de meerjarenvisie digitalisering. Als grote zorgorganisatie moeten we inspelen op de toenemende vergrijzing en de afnemende beroepsbevolking. Eén van de voorwaarden om datagedreven te kunnen werken is kennis en kunde bij de medewerkers. Om het gewenste niveau te bereiken houden we presentaties en trainingen over het gebruik en de toepassing van data. Hoe laat je je in je dagelijks werk leiden door informatie verkregen uit data? Er komt binnen de organisatie meer aandacht voor gerichter sturen met beschikbare data.

Er zijn verschillende dashboards beschikbaar die daarin ondersteunen zoals het concern dashboard kwaliteit, RAI (Resident Assessment Instrument), dashboard WMZ. Het Business Intelligence-team is continu bezig om de verschillende dashboards door te ontwikkelen zodat deze aansluiten bij de wensen en makkelijk te interpreteren zijn. Denk bijvoorbeeld aan stoplichtkleuren in Key Performance Indicatoren (KPI's).

RAI data in de BI-Tool

Met de data die uit RAI volgt, kunnen we enorm veel waarde toevoegen aan de organisatie. Omring

verzamelt en interpreteert systematisch data. Hiermee willen we kwaliteit inzichtelijk maken, onze prestaties vergroten, de zorg verbeteren en de zorg passender aanbieden. Kwaliteit wordt transparant. We krijgen een objectiever beeld over hoe het gaat. We leren uit het verleden en kijken vooruit.

Met RAI kunnen we veel (anonieme) gegevens verzamelen en analyseren. Deze gegevens worden door businessanalisten van Omring verwerkt tot een visueel overzicht in de BI-Tool. Het doel is om gegevens uit RAI beschikbaar te maken voor directie, locatiemanagement, kwaliteitsverpleegkundigen en zorgconsulenten. We kunnen deze gegevens gebruiken voor de kwaliteitsindicatorenuitvraag van het Zorginstituut Nederland (ZIN). Ook kunnen we locaties vergelijken. Waar gaat het op een bepaald thema goed en waar kan het beter? Wat kunnen we van elkaar leren en wat kunnen we doen om kwaliteit te verbeteren? Zijn er thema's waar we Omringbreed aandacht aan moeten besteden of alleen op een specifieke locatie? Daarnaast is ook inzichtelijk bij welke bewoners een andere indicatie wordt geadviseerd. Is het mogelijk, dan vragen we direct een andere indicatie aan, zodat we de zorg en ondersteuning die de bewoner nodig heeft ook kunnen leveren.

Onderzoek en ontwikkelen in de praktijk

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 deel uitmaken van het dagelijkse werk van de professionals. Omring ontwikkelt zich als een lerende organisatie waarin cliëntenzorg, onderwijs en onderzoek met elkaar verbonden zijn. Het primaire doel van deze manier van werken is het continu verbeteren van de zorg voor de cliënt. Omdat we evidence-based te werk gaan, kunnen we de kwaliteit van de geleverde zorg en de ingezette behandelingen aantonen. Naast het creëren van een lerende organisatie zijn de ontwikkeling van Omring als kennis- en expertisecentrum, de interne kwaliteitsverbetering en het versterken van de positie ten aanzien van onze ketenpartners van belang. Professionals binnen Omring investeren in leren/ontwikkelen, onderzoek en innovatie, ontwikkelen nieuwe behandelmethoden, werken samen in de keten en delen kennis in de sector. Omring heeft een structurele samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Inholland, is aangesloten bij de Samenwerkende Universitaire Netwerken Ouderenzorg (SANO) en heeft verbinding met ROC's, kennisinstituten en relevante onderzoeksgroepen binnen verschillende universiteiten.

Omring participeert in externe onderzoeken zoals het GOEDZO (goede voeding goede zorg), een consortium gericht op optimale voedingszorg (HAN), de PEILSTATIONS van Amsterdam UMC dat de kwaliteit van de behandelingen en het voorschrijven van medicijnen in de verpleeghuiszorg onderzoekt, de NONU-HIP studie van Erasmus/LUMC naar de uitkomst van niet-geopereerde en niet-ingestuurde patiënten naar de SEH met een (vermoedelijke) heupfractuur bij verpleeghuis/verzorgingshuis patiënten. Daarnaast doen wij samen met het Amsterdam UMC onderzoek naar het gebruik en de ervaring van RAI bij zowel medewerkers als bij cliënten.

In 2019 is een hoofdonderzoeker aangesteld die onder meer medewerkers begeleidt bij het doen van onderzoek en die bouwt aan de wetenschappelijke infrastructuur. Voornemens is om deze onderzoekafdeling verder uit te breiden. Binnen Omring is de commissie Onderzoek en Praktijk actief. Deze commissie draagt bij aan hoogwaardige zorgverlening en behandeling binnen Omring door de praktijk te verbinden met onderzoek en wetenschappelijke inzichten.

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 monitoren we dit dagelijks.

De cliëntenraden zijn onze partners en de ogen en oren van de cliënt. Leden van de cliëntenraden lopen met grote regelmaat op de locaties rond, praten met de bewoners en weten wat er speelt. Ze werken nauw samen met het locatiemanagement en delen signalen met hen en met medewerkers. Bij de locatiebezoeken en de ISO-audits is de cliëntenraad aanwezig om hun kijk op het wonen en welzijn op de desbetreffende Omring locatie te delen. Op veel locaties worden ook huiskamergesprekken gevoerd. Deze gesprekken met onze cliënten leveren snel resultaat op, omdat er direct feedback gegeven wordt aan locatiemanager en de teams.

Naast de cliëntenraden is Zorgkaart Nederland voor Omring een belangrijke graadmeter. Op deze website plaatsen cliënten en mantelzorgers een review om te laten weten hoe zij de zorg en behandeling van Omring waarderen. Dit geeft potentiële cliënten een beter inzicht in het aanbod van Omring en biedt ondersteuning bij het maken van een beargumenteerde keuze.

Omring krijgt over het algemeen een goede waardering op Zorgkaart Nederland voor de intramurale zorg. In 2022 willen we voor de woonzorglocaties een waardering van 8,4 behalen. Punt van aandacht is het aantal meldingen op Zorgkaart Nederland. Om dit jaar genoeg reviews op te halen op basis van de 6 vragen van Zorgkaart Nederland worden deze toegevoegd aan ons eigen cliënttevredenheidsonderzoek.

We voeren jaarlijks een cliënttevredenheids-onderzoek uit. Het is belangrijk om wensen, behoeften en ervaringen van cliënten op te halen en die direct te kunnen vertalen in verbeteracties. In het najaar van 2021 zetten we voor de derde keer een vragenlijst uit onder alle intramurale bewoners. Dat deden we voor het eerst ook online om een breder publiek aan te spreken. De resultaten zijn voor de locatiemanagers inzichtelijk via een dashboard en worden ook met de cliëntenraad besproken. Dit onderzoek herhalen we jaarlijks, inclusief het meten van de NPS-score. We zien een stijgende lijn in de NPS-score; 35 in 2019 en 37 in 2020. Deze lijn willen we graag doorzetten.

Leren van Incidentmeldingen

Meldingen incident cliënt maken deel uit van de professionele kwaliteit op het kwaliteitsdashboard, net als de zogenaamde beste veiligheidspractices. Een veilig werkklimaat waarin incidenten worden gemeld én het stimuleren van kwaliteitsbewustzijn gaan hand in hand. De kwaliteitsverpleegkundigen spelen hierbij een belangrijke rol, ook met het oog op meer datagedreven werken in 2022. Eind 2021 is deze kritische prestatie-indicator ontsloten op teamniveau en dat biedt kansen voor het leren en verbeteren door teams. Met de beste veiligheidspractices delen de locaties goede voorbeelden met elkaar, zodat er Omringbreed kan worden geleerd en verbeterd.

Leren van locatiebezoeken

Om een beeld te krijgen hoe Omring invulling geeft aan het kwaliteitsplan vinden er locatiebezoeken plaats. Bij deze locatiebezoeken komt er vanuit VGZ een kwaliteitsexpert langs op een van de woonzorglocaties. Deze bezoeken geven een inkijk in het welzijn van de bewoners. Tijdens de bezoeken

bespreken we een inhoudelijk thema. Hierbij zijn de medewerkers en de lokale cliëntenraad betrokken. De kijk vanuit de kwaliteitsexpert biedt verrassende inzichten en leidt vaak tot interessante gesprekken. Het team en de locatiemanager bespreken de tips en tops die uit het locatiebezoek volgen. Indien nodig en mogelijk worden de tips opgepakt.

Leren door Audits

Externe audits

Audits op het gebied van hygiëne en infectie-preventie, HACCP en voedselveiligheid en medicatieveiligheid maken deel uit van ons kwaliteitsmanagementsysteem.

Omring is ISO 9001 gecertificeerd. Al enkele jaren schakelen wij een extern bureau in dat het, net als wij, belangrijk vindt dat de norm een kapstok is en een waardevol referentiekader vormt, maar niet de kern van het auditonderzoek. De kern van dat onderzoek is namelijk hoe wij, als organisatie zichtbaar maken welke waarde we toevoegen aan het leven van onze cliënten. Jaarlijks nemen verschillende locaties en teams deel aan de ISO-audit. Hierbij zijn ook de ondernemingsraad, cliënten(raden), mantelzorgers en ketenpartners betrokken. De teams en afdelingen dragen thema's, onderwerpen en dilemma's aan waarop zij graag geaudit willen worden en stellen samen met het externe auditteam een programma samen. Dit jaar is er bijvoorbeeld aandacht besteed aan 'eten en drinken', zorgpad 'onbegrepen gedrag' en het proces MIC-meldingen. De bevindingen van de ISO-auditoren waren positief, alleen op het punt van het afhandelen van MIC-meldingen is nog een verbeterslag te maken. Dit onderwerp hebben we in 2021 opgepakt, zodat we in 2022 met een schone lei aan de hercertificering beginnen.

Verder neemt Omring deel aan de jaarlijkse uitvraag van kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg van het Zorginstituut Nederland. Naast drie verplichte indicatoren basisveiligheid (advance care planning, medicatieveiligheid en aandacht voor eten en drinken), leveren wij twee vrije keuze-indicatoren aan en de twee indicatoren die direct uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg komen. De centrale cliëntenraad wordt betrokken bij de keuze van de indicatoren.

Dossieraudits

Om te beoordelen of er methodisch gewerkt wordt en of de dossiers aan de wettelijke regelgeving voldoen, voert Omring jaarlijks audits uit. De medewerkers hebben hier een belangrijke rol in. Het centrale auditteam is gekoppeld aan de kwaliteitsverpleegkundigen. Beide voeren steekproefsgewijs dossieraudits uit, waarna ze de resultaten gezamenlijk bespreken.
Het proces en het auditformulier zijn door het auditteam in samenwerking met de kwaliteits-verpleegkundigen onder de loep genomen en in 2021 aangepast wegens de overgang naar Ons. In 2022 voeren we alle audits in Ons uit. Jaarlijks voeren zowel het centrale auditteam als de kwaliteitsverpleegkundigen audits uit op een steekproef van 10%, zodat in totaal ongeveer 20% van de dossiers wordt beoordeeld

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 een-op-een coaching. Elke vier maanden worden de bevindingen en aandachtspunten gerapporteerd. Met name op het gebied van het Ik-profiel en methodisch werken zien we verbeteringen. Continue aandacht voor het op orde houden van de dossiers blijft nodig. Dit geldt onder andere voor het onderwerp evaluatie.

Auditoren en kwaliteitsverpleegkundigen bepalen tijdens het gezamenlijke tertaaloverleg overzichtelijke en haalbare acties. Afdeling opleidingen is bij dit proces betrokken. Naast de reguliere dossierauditsplanning, zijn we ook in een vergevorderd stadium met het auditformulier in Ons, zodat vanuit Ons een dossierbeoordeling plaats kan vinden indien gewenst.

Samen leren met Zorgbalans en de Zorgcirkel

Sinds het voorjaar van 2017 maakt Omring deel uit van een lerend netwerk met twee collega-zorgorganisaties: Zorgbalans (regio Haarlem) en De Zorgcirkel (Zaanstreek/Waterland). Een kerngroep met professionals uit de drie organisaties komt ongeveer 4 keer per jaar bijeen 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 over relevante thema's, zoals bijvoorbeeld de arbeidsmarkt, het opleiden van trainees, de ontwikkeling van uitkomstindicatoren, persoonlijke zorg en leiderschap.

Door Corona is het ook in 2021 minder goed gelukt om elkaar fysiek te ontmoeten. Hierdoor heeft ook de werkgroep Palliatieve Zorg, waar Omring de 'trekker' van is, het oorspronkelijke programma niet kunnen afmaken. We vertrouwen erop hier in 2022 weer vol op in te kunnen zetten.

Personeel

Arbeidsmarkt, werving & selectie

Arbeidsmarkt

Het aantal vacatures in de zorg is afgelopen jaar sterk gestegen. We verwachten dat deze trend zich het komend jaar voortzet vanwege de toenemende zorgvraag en de krimpende arbeidsmarkt. Ook in 2022 moeten we slagvaardig en inventief zijn om nieuwe collega's te werven. In plaats van alleen het opvullen van vacatures, bewegen we steeds meer naar een continue werving op basis van een strategische personeelsplanning. Via arbeidsmarkt campagnes, inzet van social media en het eigen netwerk (referral recruitment).

Professionalisering en partnerschap Werving & Selectie

Afgelopen jaar bouwden we aan een stevige basis voor het ondersteunen van managers bij werving en selectie. In 2022 bouwen we dit uit tot een samenwerking waarbij de recruiters een actievere rol spelen in de werving en selectie van nieuwe medewerkers en hierbij een sparringpartner worden van managers. Dit om met elkaar oplossingen te vinden voor personele vraagstukken en te anticiperen op ontwikkelingen. Hierbij gaat het om zowel capaciteit als anders (slimmer) zorgen, zodat we minder afhankelijk worden van de krapte. Daarnaast professionaliseren we in 2022 verder door o.a. stuurinformatie en instroomonderzoek.

Doelgroepgerichte en regionale arbeidsmarktcampagnes

De beste talenten binnenhalen om zo de zorg structureel te versterken heeft altijd onze focus. Daarvoor zijn ervaren zorgprofessionals erg welkom. Gezien de krapte in de arbeidsmarkt is het belangrijk onze recruitment- en arbeidsmarketingactiviteiten ook te richten op jongeren, herintreders, zij-instromers en vakantiekrachten.
We maken daarbij de vervolgstappen in de werving van zij-instromers en het BBL-studeren zo aantrekkelijk mogelijk. We gaan verder met de samenwerking op lokaal en regionaal niveau om de wervingsuitdagingen op te lossen.

Loopbaanperspectief & scholingen medewerkers

Omring zet in op talentontwikkeling van de medewerkers. We werken de verschillende loopbaanpaden uit om medewerkers loopbaanperspectief te bieden. Vanuit Samen Vitaal kunnen loopbaancoaches medewerkers helpen om loopbaanvraagstukken op te pakken. Er ontstaan nieuwe beroepsprofielen die aansluiten bij de innovaties in de zorgprocessen. Deze beroepsprofielen nemen we mee in het actualiseren van het Functiehuis. De functiemix wordt opnieuw beoordeeld in relatie tot de Strategische Personeelsplanning.

Medewerkers krijgen onverminderd de mogelijkheid om aan hun bekwaamheidseisen en professionalisering te blijven werken. We continueren de ingezette leerprogramma's voor de thuiszorg en de trainingen voor palliatieve zorg en onbegrepen gedrag. De digicoaches zetten een volgende stap om de digitalisering op de werkplek in te voeren. Voor de ondersteunende diensten wordt specifieke scholing ingezet afgestemd op de eigen taken en behoeften.

Door de veranderende rol van de zorgconsulent en het zorglandschap dat continu in ontwikkeling is, is er ook extra scholing nodig voor het team zorgconsulenten. Het is een jong, dynamisch en flexibel team dat in 2021 is gegroeid van 5 naar 12

medewerkers. In 2022 zullen hier nog meer collega's aan toegevoegd worden. Een aantal actuele thema's die wij verwachten in 2022 zijn: Wet zorg en dwang, het inzetten van mantelzorgondersteuning en de ontwikkeling van arrangementen thuis.

Naast leerprogramma's en talentonwikkeling leren medewerkers veel op de werkvloer. Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, spelen teamevaluaties en SENS een belangrijke rol in het verbeteren van teamprestaties en de kwaliteit van zorg en stimuleren we kennisontwikkeling met behulp van de Omring KennisKwis. Onlosmakelijk verbonden de ontwikkeling van medewerkers binnen Omring is het stimuleren van evidence-based werken en het klimaat waarin onderzoek en leren integraal deel uitmaken van het dagelijkse werk van de professionals.

Studenten

Op basis van onze visie op opleiden en de Strategische Personeelsplanning komen we tot een Strategisch Opleidingsplan waarbij aandacht voor kwantiteit en kwaliteit van studenten is. Er is specifieke aandacht voor het leerwerkklimaat op de locaties en in teams.
Het programma Leren is werken, werken is leren gaf daartoe de aanzet. In nauwe samenwerking met de onderwijsorganisaties zetten we nieuwe vormen van opleiden in (o.a. praktijkgestuurd leren), met de focus op instroom en behoud van studenten.
De praktijkopleiders vervullen een belangrijke rol. Zij zijn integraal onderdeel van het team Leren & Ontwikkelen. Hun taken zijn herijkt en nog beter afgestemd op de werkbegeleiding, het inzetten van nieuwe opleidingsvormen en het ondersteunen bij het optimaliseren van het leerwerkklimaat in de praktijk.

Vitaliteit en Verzuim

In 2022 ontwikkelen we het vitaliteitsprogramma Samen Vitaal verder om medewerkers te ondersteunen vitaal te blijven. Het programma is gebaseerd op de visie van Positieve Gezondheid. We willen meer bekendheid aan het programma geven, om zo meer medewerkers kennis te laten maken met de vitaliteitsbevorderende interventies. In 2022 bieden we de Samen Vitaal mogelijkheden op een interactieve manier aan. Een voorbeeld hiervan is de Samen Vitaal Karavaan die op verschillende locaties wordt georganiseerd. Daarnaast organiseren we een bijeenkomst voor de vitaliteit-ambassadeurs.

In Q2 van 2022 wordt het onderzoek met de Persoonlijke Gezondheidscheck opnieuw uitgevoerd. Alle medewerkers kunnen hieraan deelnemen. Afhankelijk van de uitkomsten vindt een herijking plaats van de ingezette preventieve interventies. De preventieve interventies en coaching worden doorlopend gemonitord en aangepast aan de behoeften van de medewerkers. Daarnaast onderzoeken we hoe we de individu-gerichte interventies kunnen uitbreiden met teamgerichte interventies.

Naast vitaliteit werken we in 2022 ook verder aan de verzuimbegeleiding. Op basis van de pilots in 2021 waarbij de manager meer ondersteuning kreeg bij de verzuimbegeleiding richten we een nieuw verzuimmodel in. P&O zorgt voor deskundige casemanagers die een groot deel van de verzuimbegeleiding op zich nemen. De bedrijfsgezondheidszorg (Omring Arbodienst) wordt verbeterd, aangevuld en samenhangender ingericht. Positieve Gezondheid blijft leidend in de visie op vitale medewerkers en in de verzuimaanpak.

Medewerkersonderzoek

Omring zet de cliënt centraal en dus de medewerker op 1. Het medewerkersonderzoek geeft inzicht in wat de medewerkers vinden van het werken bij Omring. Medewerkers geven aan waar ze blij mee zijn en waar ze iets aan zouden willen doen. De feedback die we krijgen kan bijdragen aan activiteiten die tot meer balans en werkplezier leiden voor iedereen. Feedback is waardevol en inspireert om het samen nog beter te doen.

In 2021 vond het organisatiebrede medewerkersonderzoek dat we met Effectory uitvoeren plaats. Hier kwamen interessante punten uit naar voren. Omring scoort als werkgever gemiddeld een 7,8 waardoor we zijn bekroond met de titel 'World-class Workplace'. Medewerkers zijn bijvoorbeeld blij met de leer- en ontwikkelmogelijkheden en met de teamdynamiek. Ook kwamen er aandachtspunten uit dit onderzoek naar voren waarmee we in 2022 aan de slag gaan. Voorbeelden hiervan zijn communicatie, vitaliteit, werktijden en rooster. De resultaten van het medewerkersonderzoek zijn per locatie inzichtelijk gemaakt. Hiermee gaan teams in gesprek met de locatiemanagers over wat er goed gaat en maken ze afspraken die zorgen voor nog meer werkplezier.

Het medewerkersonderzoek maakt deel uit van een groter doorlopend onderzoek. In 2022 en 2023 breiden we de onderzoeken uit en stellen we deze voor teams beschikbaar om samen met elkaar te leren en te groeien. De uitkomsten komen terug in de tertaalrapportages zodat ontwikkelingen gemonitord worden en gericht verbeteracties kunnen plaatsvinden.

Omring Flex

In oktober 2021 is het interne flexbureau Zorg Interim onder de naam Omring Flex geïntegreerd binnen Omring. De flexmedewerkers kregen een Omring-contract aangeboden. Hiermee binden we deze medewerkers, bereiken we meer efficiëntie op vraag en aanbod in de planning en sluiten we aan op wet- en regelgeving van flex-medewerkers.

In 2022 zetten we in op een flexibele schil die aansluit bij de eisen van teams en locaties van Omring, om naar behoefte te kunnen voorzien in de juiste extra medewerkers. Elke medewerker wordt ingezet op de juiste functie en zo efficiënt mogelijk ingezet op de beschikbare momenten. Door te integreren binnen Omring, sluit Omring Flex ook eenvoudig aan bij projectmatige scholingen (Wet Zorg en Dwang, SENS, ONS. Zo borgen we de deskundigheid van de flexmedewerkers. In 2022 start Omring Flex ook met de Flexmodule van ONS. Deze Flexmodule helpt locaties en teams met het eenvoudiger uitzetten en invullen van diensten door dit borgen in het huidige roostersysteem van Omring.

Ontzorgen van medewerker

We ontzorgen medewerkers door betere service en gebruiksvriendelijkere administratieve processen en systemen. De informatie voor medewerkers is makkelijk vindbaar en begrijpelijk. Er is een heldere route bij vragen. Standaardvragen worden beantwoord via de P&O Nieuwsbrief en Omring Informatie. Maatwerkvragen worden beantwoord via het Servicecentrum. Specifieke vragen worden opgepakt door de verschillende adviseurs. We luisteren goed naar de wensen van medewerkers via doorlopende medewerkersonderzoeken.

De zorgconsulent ondersteunt de toekomstige cliënten én de zorgmedewerker. De zorgconsulent wijst de medewerker de weg door de organisatie en het zorglandschap. Bovendien is de zorgconsulent bekend met wet- en regelgeving en geeft hij of zij de zorgmedewerker uitleg of advies.

Positionering zorgmedewerkers

De behoefte om de positionering te verhelderen en te verstevigen binnen Omring is groot. Door toenemende zorgcomplexiteit moeten we het deskundigheidsniveau van teams verhogen en iedere functionaris zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten. Door het invoegen van andere functionarissen binnen de teams kunnen taakverschuivingen en rolonduidelijkheden ontstaan.

In 2021 was er veel aandacht voor de positionering van zorgmedewerkers binnen Omring. In 2022 gaan we hiermee verder. Het doel is een uniform takenpakket voor alle zorgmedewerkers, overeenkomstig met diploma en uitgangspunten kwaliteitswetgeving, met behoud van arbeidstevredenheid.

In 2022 zetten we in op de positionering van verpleegkundigen niveau 4 en kwaliteitsverpleegkundigen, zonder hierbij de positie van verzorgenden uit het oog te verliezen. Dit nemen we mee in het actualiseren van het functiehuis.

Thema's hierbij zijn:

- Beschrijving profiel van aandachts-functionarissen t.a.v. zorginhoudelijke thema's
- Verpleegkundigen niveau 4 in hun kracht: waarbij het verstevigen van de positie door onder andere intervisie en deskundigheidsbevordering aan bod komen
- Rol en positie kwaliteitsverpleegkundigen
- Actualisering functiehuis

Duurzaam werkgeverschap

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat blijven investeren in vitaliteit en werk-privébalans van belang zijn voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Het vergroten van de autonomie van medewerkers is daarbij van belang. Die autonomie vergroten we bijvoorbeeld door professioneel leiderschap en het hebben van regie op roosters en werktijden. Het opnieuw vormgeven van een jaargesprekscyclus is een goede manier om in te spelen op de ontwikkeling en vitaliteit van de medewerker. Het roosterproces krijgt een nieuwe impuls met als doel de werktijden beter te laten aansluiten op de mogelijkheden. Medewerkers kunnen via Balansbudget (Cao VVT) tijd sparen om op gewenste momenten vrij te nemen.

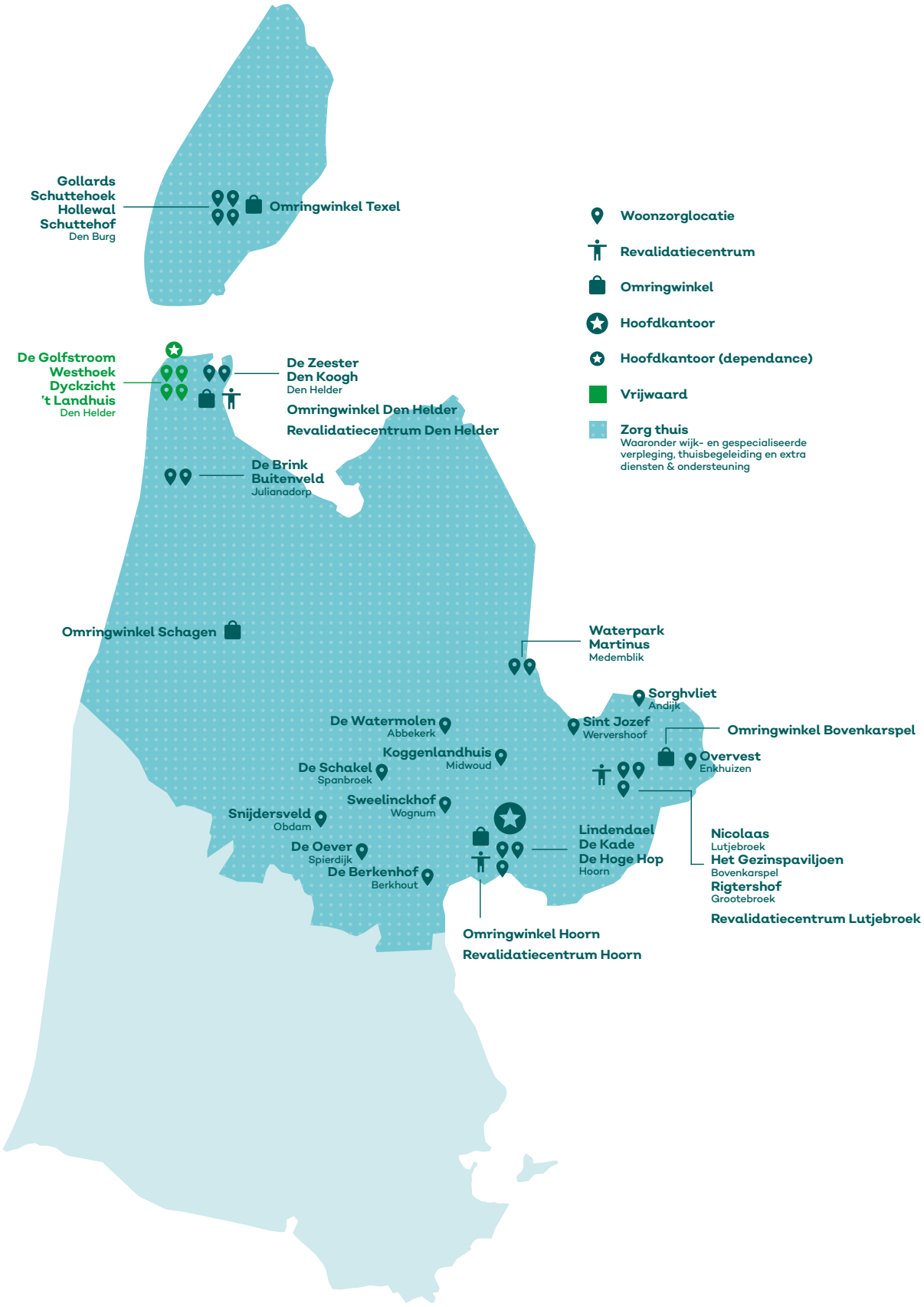
Kwaliteits-budget

Landelijk kwam vanaf 2019 in drie tranches € 1.450 mln. beschikbaar als kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg. 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 t/m VV10. In 2019 t/m 2021 ontving Omring dit kwaliteitsbudget als een jaarlijks bedrag. Hierbij moesten zorgorganisaties een kwaliteitsplan en meerjarenbegroting aanleveren aan het zorgkantoor en moest achteraf verantwoording worden afgelegd. Vanaf 2022 zal het kwaliteitsbudget deel uitmaken van de Wlz-tarieven.

Voor 2022 gaan we ervan uit dat het kwaliteitsbudget gelijk zal zijn aan het initiële budget over 2022, verhoogd met de indexering. Hiervan besteedt Omring net als in eerdere jaren circa 15% aan projectkosten en 85% aan personeelskosten. Hiermee kan de ingezette lijn uit de voorgaande jaren worden doorgezet.

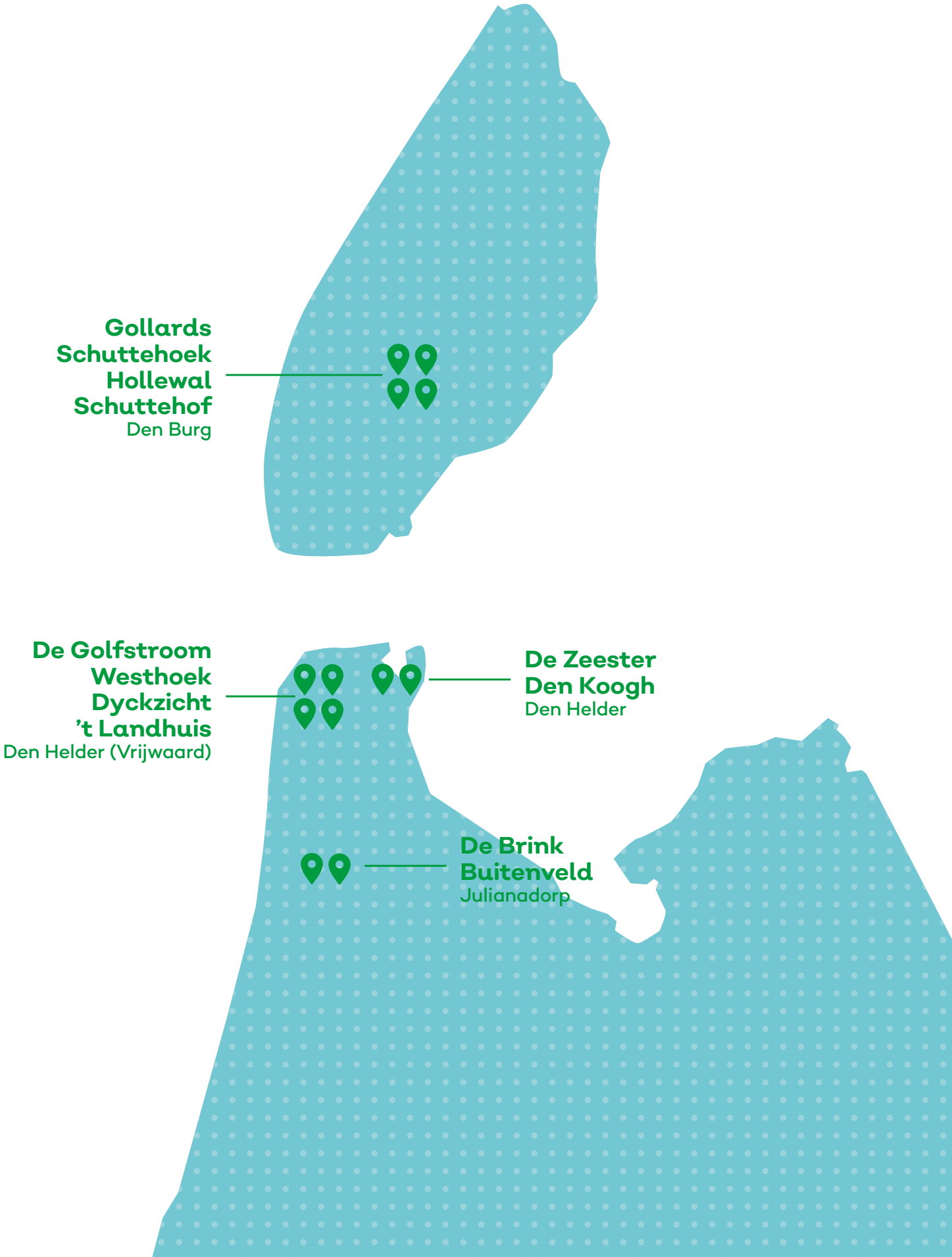
Uitgangspunt voor de inzet van de financiële middelen voor personeel is het verhogen van de fte/cliëntratio. De fte/cliëntratio is inmiddels gegroeid van 0,74 in 2018 naar 0,89 in 2020, met een verwachte verdere toename in 2021 (incl. inzet PNIL is de ratio gestegen naar 0,98 in 2020).

Net als in de afgelopen jaren hebben we ook dit jaar gekeken hoe we deze middelen het beste kunnen besteden. Bij het toewijzen van de middelen houden we rekening met de eisen van het kwaliteitskader, de behoeften van onze cliënten en de realisatie van onze eigen ambities.


Gollards
Schuttehoek
Hollewal
Schuttehof
Den Burg
Omringwinkel Texel
De Golfstroom
Westhoek
Dyckzicht
't Landhuis
Den Helder
De Zeester
Den Koogh
Den Helder
Omringwinkel Den Helder
Revalidatiecentrum Den Helder
De Brink
Buitenveld
Julianadorp
Omringwinkel Schagen
Waterpark
Martinus
Medemblik
Sorghvliet
Andijk
De Watermolen
Abbekerk
Sint Jozef
Wervershoof
Omringwinkel Bovenkarspel
Koggenlandhuis
Midwoud
Overvest
Enkhuizen
De Schakel
Spanbroek
Sweelinckhof
Wognum
Snijdersveld
Obdam
Lindendael
De Kade
De Hoge Hop
Hoorn
De Oever
Spierdijk
De Berkenhof
Berkhout
Nicolaas
Lutjebroek
Het Gezinspaviljoen
Bovenkarspel
Rigtershof
Grootebroek
Revalidatiecentrum Lutjebroek
Omringwinkel Hoorn
Revalidatiecentrum Hoorn
Woonzorglocatie
Revalidatiecentrum
Omringwinkel
Hoofdkantoor
Hoofdkantoor (dependance)
Vrijwaard
Zorg thuis
Waaronder wijk- en gespecialiseerde verpleging, thuisbegeleiding en extra diensten & ondersteuning

Bijlage

Verbeterplannen per regio en locatie


Gollards
Schuttehoek
Hollewal
Schuttehof
Den Burg
De Golfstroom
Westhoek
Dyckzicht
't Landhuis
Den Helder (Vrijwaard)
De Zeester
Den Koogh
Den Helder
De Brink
Buitenveld
Julianadorp

Regio Noord

Regio Noord omvat de gemeenten Den Helder en Texel. In totaal bevinden zich hier 8 locaties van Omring. Door de bestuurlijke fusie met Vrijwaard zijn er in Den Helder nog 4 locaties bijgekomen. De locaties zijn heel verschillend van omvang en bieden diverse faciliteiten, zoals bijvoorbeeld een restaurant en dagbesteding.

In onze locaties kunnen cliënten met indicaties ZZP4 tot en met ZZP10 terecht. Sommige locaties richten zich met name op intensieve dementiezorg (kleinschalige woonvormen) en andere juist meer op cliënten met een somatische aandoening. Ook bieden wij geriatrische revalidatiezorg en dagbehandeling. In 2022 werken we verder aan onze regiovisie, waarin we streven naar een betere match tussen de vraag van de cliënt en ons aanbod op de locaties. Dit doen we samen met Vrijwaard, zodat we in de gehele regio een goed aanbod aan de cliënt kunnen bieden. De zorgconsulenten van Omring spelen hierbij een steeds belangrijkere rol. Zij hebben vanaf het begin contact met de cliënt en door het systematisch bijhouden van de wensen en behoeften van de cliënt kan er een betere match gemaakt worden.

Daarnaast onderzoeken wij hoe we tegemoet kunnen komen aan mensen met een lichtere zorgvraag die behoefte hebben aan zorg dichtbij. Hierbij denken we aan het ontwikkelen van nieuwe woonconcepten samen met woningbouwverenigingen en aan het aanbieden van VPT/MPT thuis. Het bieden van respijt-, en logeerzorg betekent voor veel mensen dat zij langer thuis kunnen blijven wonen. Dit ontlast mantelzorgers doordat zij met een gerust hart hun naaste aan de zorg van deskundigen kunnen overlaten. In Regio Noord willen we dit nog beter regelen. Daarbij geldt specifiek voor Den Helder dat er veel mensen zijn met een klein of zelfs ontbrekend sociaal netwerk. Ondersteuning van de mantelzorgers of alternatieven zoeken in de vorm van vrijwilligers kan dan soelaas bieden. Dit onderwerp staat in regio Noord volgend jaar zeker op de agenda.

Het aantrekken van voldoende zorgpersoneel is in de Kop van Noord-Holland nu, maar zeker in de toekomst een grote uitdaging. Zowel in Den Helder als op Texel zien we namelijk dat de vergrijzing nog harder gaat dan in de rest van Nederland. Daarbij komt dat ook het aantal werkenden meer dan elders afneemt. Belangrijke speerpunten voor deze regio zijn het aantrekken van nieuwe medewerkers en het behouden van onze eigen medewerkers. Hierbij sluiten we aan op de Omringbrede slogan: Cliënt centraal, en daarom medewerker op 1! Er wordt bijvoorbeeld ingezet op regiospecifieke wervingscampagnes en we onderzoeken welke mogelijkheden er zijn vanuit andere sectoren om personeel in te zetten, zoals bijvoorbeeld de ICT of welzijn. Daarnaast zetten we in op het gebruik van zorgdomotica. Op alle nieuwe locaties wordt dit standaard meegenomen. In de bestaande locaties bekijken we hoe zorgdomotica kan bijdragen aan betere kwaliteit van zorg, meer eigen regie voor cliënten en het ontlasten van medewerkers.

Medewerkers krijgen alle mogelijkheid om zich te ontwikkelen, door het aanbieden van scholingen en opleidingen. Op Texel speelt bovendien dat het huisvesten van nieuwe medewerkers moeilijk is. Daarom willen we daar personeelshuisvesting realiseren.
Veel aandacht gaat uit naar het opleiden van leerlingen. Zij vormen tenslotte onze toekomstige medewerkers. Op alle locaties worden leerlingen opgeleid en op Texel is Omring zelfs, samen met het ROC, een intern opleidingstraject gestart.

Locaties Omring

Den Koogh, Den Helder

- *60 bewoners (somatiek)*
- *30 GRZ plekken*

Den Koogh bevindt zich aan de rand van Den Helder en heeft een aantal fijne faciliteiten. Zo kunnen bewoners, familie en buurtbewoners in het gezellige restaurant 'Intermezzo' eten. We beschikken over een eigen activiteitencentrum en een prachtige grote tuin met diverse terrassen. Sinds het sluiten van de PG-afdeling Ankerpark kunnen op deze locatie alleen cliënten wonen met een somatische grondslag. Het gaat om twee woonzorgafdelingen waar plaats is voor 60 cliënten. We vinden het belangrijk dat onze bewoners, die vaak een zeer complexe en intensieve zorgvraag hebben, kwaliteit van leven behouden en zorg op maat ontvangen. Het gaat hierbij om de medische zorg, om het geestelijk welzijn en een zinvolle dagbesteding.
Cliënten die thuis wonen, maar tijdelijk even willen logeren, bijvoorbeeld om de mantelzorger te ontlasten, kunnen op onze locatie terecht.

Den Koogh biedt ook geriatrische revalidatie, bijvoorbeeld na een operatie. Op deze afdeling is plek voor dertig cliënten. Op de locatie bevindt zich ook een behandelcentrum voor onder andere fysiotherapie, logopedie en gespecialiseerde ouderenzorg. Cliënten kunnen hier onder andere terecht voor dagbehandeling, specifiek voor mensen met Parkinson.

Cliënten die niet direct terecht kunnen bij hun locatie van voorkeur, worden in Den Koogh hartelijk ontvangen, in afwachting van een plek. Den Koogh wil de expertise hierin verder ontwikkelen naar een 'best practice' en zich daarmee onderscheidend opstellen. We doen dit onder andere door de zorg rondom deze cliënten anders te organiseren.

Speerpunten 2022
In 2022 willen we de kwaliteit van zorg voor onze bewoners optimaliseren door:

- verdiepend aan de slag te gaan met methodisch werken zoals werken met client dossiers in ONS en volgen van PCDA-cyclus;
- de inzet nieuwe stijl verpleegkundige gericht op ontwikkelen van specialisaties zoals: palliatieve zorg, mondzorg, oncologie en hart- en vaatziektes;
- actieve participatie bij welzijn en wonen van onze bewoners door herijking van activiteiten en begeleiding samen met dagbestedingscoaches en woonassistentes. De aanvullende interne en externe scholing en begeleiding hierin brengt de deskundigheid van de medewerkers naar een hoger niveau.

Voor medewerkers wil Den Koogh een fijne werkplek zijn en staat het verhogen van het werkplezier hoog op de agenda. Resultaten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek bieden hiervoor goede handvatten.

De Zeester, Den Helder

- *75 bewoners (PG)*

De Zeester, aan de rand van het Duinpark in Den Helder, is een woonlocatie die intensieve zorg biedt aan mensen met dementie. Aan de achterzijde duin en tuin en midden in de wijk, vlakbij winkelvoorzieningen en vol in het leven. De Zeester biedt woonruimte aan 75 mensen, verdeeld over twaalf woongroepen. Iedere bewoner heeft een eigen appartement en een gezamenlijke woonkamer en keuken waar dagelijks alle maaltijden vers en waar mogelijk met elkaar worden bereid. De bijna 140 medewerkers zetten zich in om het wonen en leven in De Zeester zo prettig mogelijk te maken. Uniek aan De Zeester is de woongroep die specifiek is ingericht

voor mensen met zogenaamd onbegrepen gedrag. Een multidisciplinair team van zorgprofessionals ondersteunt de bewoners en familie/naasten. De Zeester biedt wonen én behandeling, er is vrijwel altijd een arts of verpleegkundig specialist in huis. In 2021 verhuisden de fysio- en ergotherapeuten naar een grotere en beter toegeruste ruimte. Daarmee heeft De Zeester een eigen 'gym' voor bewoners.

Speerpunten 2022
De Zeester werkt volgens de principes van kleinschalige dementiezorg. In 2021 stond dit onder druk door de krappe bezetting en een hoog ziekteverzuim. Het continue scholen van medewerkers in kleinschalige dementiezorg en het faciliteren van een klimaat waarin leren en ontwikkelen mogelijk is, is een voortdurend aandachtspunt. Datzelfde geldt voor het voorkomen en terugdringen van (langdurend) verzuim.

Daarnaast, en ook dat vinden wij heel belangrijk, worden er weer veel activiteiten georganiseerd. Dit heeft door Covid onder druk gestaan maar is weer volop opgepakt. Van biljarten tot stoelyoga en van knutselen tot voorlezen. We proberen in De Zeester samen met de bewoner en zijn/haar naasten een activiteitenaanbod op maat te brengen zodat bewoners hun hobby's kunnen voortzetten en/of gestimuleerd worden om nieuwe activiteiten uit te proberen.

De Zeester is een leerwerkbedrijf. We leiden mensen op voor een prachtig vak in de zorg en bieden jonge mensen een leerwerk- of stageplek aan. Zo dragen we bij aan toekomstbestendige zorg. Intern ligt de nadruk vooral op kwaliteit van zorg, intensiveren van interdisciplinair samenwerken en het duurzaam inrichten van de zorg. Technische innovaties en domotica maken hier onderdeel van uit.

In 2022 zal De Zeester, wanneer beleid het toelaat, de deuren weer vaker opendoen voor familie, naasten en mantelzorgers en zeker voor buren, collega's en vrijwilligers. De Zeester wordt veel zichtbaarder in de wijk. Daarmee werken we aan verbinding met de omgeving, de maatschappij en aan bekendheid en begrip voor mensen met dementie.

De Brink, Julianadorp

- *33 bewoners (PG)*

De Brink is een kleinschalige woonzorglocatie middenin een levendige nieuwbouwwijk van Julianadorp waar mensen met een verschillende intensieve zorgvraag wonen. Het is een prachtig nieuw pand met 33 appartementen. Iedere bewoner heeft een eigen woonkamer, met apart keukenblok, slaapkamer en een ruime badkamer.
De Brink is ingedeeld in vier gezellige buurtkamers, met elk een eigen sfeer. In deze gezamenlijke buurtkamers wordt dagelijks vers gekookt en kan men met elkaar zitten, koffie drinken, spelletjes spelen etc. In de Brink leggen we de nadruk op wat de bewoner zelf wil en kan. Het is wonen in een modern en duurzaam gebouw, met een prachtig aangelegde tuin.

Het pand beschikt over een uitgebreid domoticasysteem. Met dit systeem stemmen we af op de individuele wensen en mogelijkheden van iedere bewoner, bijvoorbeeld wat het wel of niet sluiten van een buitendeur betreft. Uiteraard wordt dit met alle betrokkenen besproken en afgestemd.

Speerpunten 2022
In het kader van de Wet Zorg en Dwang gaan we in 2022 het domoticasysteem verder uitbreiden. Naast het instellen van een gesloten of een open deur komt er ook een individuele mogelijkheid van een ‘uit de deur melding’ waarbij de voordeur geopend blijft. Dit betekent meer vrijheid voor bewoners.

In 2022 richten we ons meer op het leven in de wijk en met de bewoners uit buurt. Denk hierbij aan het oprichten van wandelgroepjes, of individuele activiteiten op de buurtkamers. Dit was in 2021 door corona beperkt mogelijk. Daarnaast willen we een dagbestedingscoach voor enkele uren werven naast de woonassistentes. Dit is een aandachtspunt vanuit het bezoek van het zorgkantoor om individuele begeleiding te bieden aan bewoners ten aanzien van activiteiten.

Buitenveld, Julianadorp

- *42 bewoners (Somatiek & PG)*

Buitenveld is een kleinschalige woonzorglocatie in Julianadorp, waar 42 mensen met een intensieve zorgvraag op een eigen eenpersoonskamer wonen. Daarnaast verhuurt Woningstichting Den Helder 100 appartementen met zorg, waarin mensen zelfstandig wonen. De locatie biedt veel faciliteiten, zoals een prachtig restaurant en een winkel waar ook omwonenden gebruik van kunnen maken. Hierdoor maken we een goede verbinding met de buurt. In de mooie aangelegde tuin, bevindt zich een beweegtuin, waar iedereen gebruik van kan maken.

Speerpunten 2022
Op de PG-afdeling bekijken we, in het kader van de Wet zorg en dwang, in 2022 verder hoe we bewoners zoveel mogelijk vrijheid kunnen geven met bijvoorbeeld een uitloopalarm of een andere vorm van domotica.
Daarnaast lopen op deze locatie verschillende pilots met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren, en om de werklast voor de medewerkers te verlichten. Denk hierbij aan het gebruik van klittenband zwachtels en speciale hoeslakens die het draaien in bed makkelijker maken.

Gollards, Den Burg

- *48 bewoners, (somatiek & PG)*
- *25 bewoners tijdelijk op Schuttehoek*

De Gollards bevindt zich in Den Burg op Texel. De locatie telt 82 appartementen, waarvan op dit moment slechts een deel in gebruik is vanwege nieuw- en verbouw. Het andere deel van de bewoners is vorig jaar verhuisd en verblijft tot medio 2023 op een tijdelijke locatie in Den Burg: Schuttehoek.

Speerpunten 2022
Ook in 2022 loopt de vorig jaar gestarte nieuw- en verbouw van de Gollards door. De Gollards wordt in twee fasen geschikt gemaakt als woonlocatie voor mensen met dementie of met een intensieve lichamelijke zorgvraag. Ook tijdelijk verblijf wordt mogelijk. Er komen één- en tweekamerappartementen en diverse buurtkamers waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Ook het restaurant en de keuken worden verbouwd en krijgen een centrale plaats in het gebouw.

In 2022 zal ‘methodisch werken’ voor de teams in de Gollards een belangrijk speerpunt zijn. Met name het werken met RAI moet een boost krijgen. Door de tijdelijke afwezigheid van een kwaliteitsverpleegkundige op Texel is dit enigszins op de achtergrond geraakt.

Hollewal, Den Burg

- *44 bewoners (somatiek & PG)*

Locatie Hollewal is gesitueerd op Texel in het centrum van Den Burg. Met 44 bewoners is Hollewal een kleine woonzorglocatie, waar we zorg verlenen aan mensen met dementie en aan mensen met een intensieve lichamelijke zorgvraag.

Speerpunten 2022
Medewerkers, vrijwilligers en de Texelse gemeenschap zijn zeer betrokken bij de locatie. In 2022 worden plannen uitgewerkt voor vervangende huisvesting voor deze locatie (“het eerste groene verpleeghuis van Nederland”).

Net als voor De Gollards is ook ‘methodisch werken’ in 2022 een belangrijk speerpunt. Met name het multidisciplinair samenwerken zal daarin aandacht krijgen. De samenwerking tussen de zorg en de behandelaren is enorm belangrijk. We sluiten hierbij aan bij het project ‘optimale samenwerking zorg en behandeling’, dat binnen heel Omring uitgerold wordt. Hierbinnen spelen de kwaliteitsverpleegkundigen en de kwaliteitsbehandelaren een sleutelrol.

Schuttehof , Den Burg

- *32 bewoners (PG)*

Dicht bij het centrum van Den Burg (Texel) ligt Omringlocatie Schuttehof. In het in 2021 geopende gebouw bevinden zich 32 tweekamerappartementen voor mensen met dementie. De appartementen liggen per acht rondom vier buurtkamers: De Boet, De Luwte, Ons Huis en ’t Raaksie. Bewoners zijn gedurende de dag op de buurtkamer welkom om daar samen te komen, dingen te ondernemen en om gezamenlijk de maaltijden te bereiden en te nuttigen.

Speerpunt 2022
In 2022 is de borging van het ‘zorgpad onbegrepen gedrag’ een belangrijk speerpunt in de Schuttehof. Alle medewerkers zijn geschoold in het thema. Het blijft belangrijk om de geleerde lessen in de praktijk te brengen en te evalueren hoe het gaat.

Locaties Vrijwaard

De locaties van Vrijwaard bevinden zich alle vier in Den Helder. In het kwaliteitsplan 2022 van Vrijwaard worden deze locaties uitgebreider benoemd en besproken. De locaties zijn:

- De Golfstroom
- Het Landhuis
- Dyckzicht
- Westhoek

De Schakel
Spanbroek
Sweelinckhof
Wognum
Snijdersveld
Obdam
De Oever
Spierdijk
De Berkenhof
Berkhout
Lindendael
De Kade
De Hoge Hop
Hoorn

Regio West

Regio West omvat de gemeenten Hoorn, Koggenland en Opmeer. In totaal bevinden zich hier zeven locaties van Omring. De locaties zijn verschillend van omvang en bieden verschillende faciliteiten, zoals een interventieafdeling, een prachtige binnentuin, een kapper, een winkel of een restaurant.

In deze locaties kunnen cliënten met indicaties ZZP4 tot en met ZZP10 terecht. Een aantal locaties richt zich voornamelijk op intensieve dementiezorg in kleinschalige woonvormen. Ook bieden wij in deze regio dagbesteding en zorg aan mensen met een hoogcomplexe lichamelijke zorgvraag, mensen met een tijdelijke zorgvraag en mensen die willen revalideren. Tot slot bieden wij specialistische zorg aan mensen met onbegrepen en ontremd gedrag in combinatie met een cognitieve stoornis en/of psychiatrische aandoening.

De interventieafdeling heeft een belangrijke regionale functie. Het behandelen en stabiliseren van complex gedrag is de hoogste prioriteit van deze afdeling. Het in kaart brengen van het gedrag (observatie en diagnostiek) en het daarop afstemmen van de interventies staan op de voorgrond. De behandelmethodes variëren van niet medicamenteuze tot medicamenteuze interventies

In de regio is aandacht voor mensen die graag langer thuis willen blijven wonen. Zo bieden wij in en rondom een aantal van deze locaties zorg middels VPT of MPT. Het optimaliseren van deze zorg dichtbij, maar toch in eigen huis is volop in ontwikkeling en gaat nauw samen met de thuiszorg en de zorgconsulenten.

Het is in de regio een grote uitdaging om voldoende zorgpersoneel te werven. Belangrijke speerpunten zijn het aantrekken van nieuwe medewerkers, het behouden van onze eigen medewerkers en het opleiden van nieuwe medewerkers.

Speerpunt van meerdere locaties in de regio is de herijking van de dagbesteding. Nu de inzet van vrijwilligers weer mogelijk is, kijken we hoe wij deze zo optimaal mogelijk kunnen inzetten. We kijken naar de geleerde lessen tijdens de coronaperiode over het aanbod van groepsactiviteiten en individuele activiteiten.

Locaties

Lindendael, Hoorn

- *169 bewoners, Somatiek & PG*
- *36 GRZ plekken*

Lindendael bevindt zich op een prachtige locatie in het centrum van Hoorn en beschikt over een bruisend hart met het sfeervolle Franse Plein met supermarkt, kapper, kledingboetiek en restaurant. Lindendael is gespecialiseerd in hoogcomplexe zorg voor zowel dementiezorg als somatische aandoeningen. Daarnaast heeft Lindendael een dagbehandeling voor bezoekers met somatische problematiek.

Speerpunt 2022
Positionering van de verpleegkundigen (in opleiding) en de samenwerking hierin tussen somatiek en PG. Er zijn 6 aandachtsgebieden die worden verdeeld onder de verpleegkundigen. De verpleegkundigen zoeken op hun beurt de samenwerking op met de aandachtfunctionarissen van alle woningen met als doel het vergroten van kennis en het verbeteren van de zorg.
In Lindendael wordt daarnaast, samen met de ROC's van Hoorn en Den Helder, gestart met het ontwikkelen van het Leerhuis, een innovatieve manier van werken en leren binnen de locaties. Hiermee vergroten we de opleidingscapaciteit van regio West.

Hoge Hop, Hoorn

- *75 bewoners (PG)*

De Hoge Hop bevindt zich in Hoorn en heeft acht woongroepen met elk acht cliënten. Daarnaast beschikt de locatie over een speciale interventieafdeling. In de Hoge Hop is een behandelcentrum voor onder andere fysiotherapie, logopedie en gespecialiseerde ouderenzorg. Deze locatie biedt veel activiteiten aan en heeft een prachtige grote tuin.

Speerpunt 2022
Optimalisatie van kennis en processen rondom WZD en het in kracht zetten van de verpleegkundigen door samen met hen (als sleutelfiguur) de aandachtsgebieden medicatieveiligheid en palliatieve zorg te optimaliseren/verbeteren.

De Berkenhof, Berkhout

- *32 bewoners (somatiek & PG)*

Woonzorg Locatie De Berkenhof staat in het rustige dorpje Berkhout en is omringd door de prachtige beleeftuin. De woonlocatie heeft op de eerste etage twee gezellig ingerichte huiskamers met ieder acht bewoners met een vorm van dementie. Zij hebben allemaal een eigen appartement met douche en toilet. De sfeer is er gemoedelijk en er zijn regelmatig leuke activiteiten waar bewoners aan meedoen. Op de begane grond wonen zestien bewoners met een somatische grondslag, zij maken gebruik van het restaurant tijdens ontbijt, lunch en diner, koffiedrinken. Ook daar worden veel activiteiten georganiseerd. Daarnaast heeft De Berkenhof 32 aanleunwoningen waar zorg geleverd wordt.

Speerpunt 2022
SENS: Op locatie De Berkenhof én locatie De Oever gaan we van start met het SENS-project. Gezamenlijke doelen hiervan zijn: (nog) meer werkplezier, gezamenlijk doelen stellen, verspillingen in het werk elimineren, (nog) beter communiceren, prettiger samenwerken en efficiënter vergaderen.

Snijdersveld, Obdam

- *24 bewoners (PG)*

Snijdersveld is gevestigd op de eerste verdieping van een modern complex in het West-Friese dorp Obdam, dicht bij het centrum en het station. Deze woonlocatie bestaat uit vier woongroepen voor zes bewoners met een vorm van dementie. Elke groep heeft haar eigen woonkamer en keuken. Er wordt zelf gekookt door woonassistentes en zorgpersoneel. Door de kleinschaligheid heerst er een gemoedelijke sfeer en heeft elke woning zijn eigen identiteit. Activiteiten worden door het team zelf uitgevoerd. Deze vinden regelmatig plaats.

Speerpunt 2022
Cliënttevredenheid: het cliënttevredenheids-onderzoek eind 2021 heeft goede inzichten opgeleverd. In 2022 pakt het team een tweetal punten op waarin we de cliënttevredenheid kunnen verbeteren of verder ontwikkelen.

De Oever, Spierdijk

- *17 bewoners (PG)*

In het mooie West-Friesland bevindt zich in een landelijk dorpje Spierdijk woonzorglocatie De Oever. De Oever beschikt over drie woongroepen bestaande uit zes bewoners met een vorm van dementie. Elke woongroep beschikt over een gemeenschappelijke huiskamer met keuken waar zij een huishouden voeren en gezamenlijke activiteiten ondernemen. In hetzelfde gebouw bevindt zich een locatie van Esdégé Reigersdaal en een wijksteunpunt met Grand Café waarin bewoners van

Reigersdaal dagbesteding ontvangen. Hier worden wekelijks ook leuke activiteiten voor bewoners van De Oever georganiseerd zoals gymnastiek, kerkdiensten en spelletjesmiddagen. Vanuit Omring De Oever leveren we nachtzorg in Reigersdaal.

Speerpunt 2022
SENS: Op locatie De Berkenhof én locatie De Oever gaan we van start met het SENS-project. Gezamenlijke doelen hiervan zijn: (nog) meer werkplezier, gezamenlijk doelen stellen, verspillingen in het werk elimineren, (nog) beter communiceren, prettiger samenwerken en efficiënter vergaderen.

De Kade, Hoorn

- *10 bewoners (PG)*

Als iemand (beginnende) dementie heeft en graag met andere mensen wil wonen, dan kan De Kade een geschikte woonvorm zijn. De Kade heeft twee kleine woongroepen, met elk vijf cliënten. De Kade maakt deel uit van een cluster van diverse woningen voor mensen met een zorgbehoefte. Het ligt tegenover een winkelcentrum.

Speerpunt 2022
De uitbreiding van kennis rondom medicatieveiligheid en vermindering van medicatiefouten. Daarnaast zijn we in 2021 overgegaan op ONS en willen we in 2022 verder focussen op de juiste implementatie, zoals het rapporteren volgens de SOAP-methodiek. Daarnaast levert RAI interessante kennis en data op, waarmee we in 2022 aan de slag gaan.

De Schakel, Spanbroek

- *24 bewoners (PG)*

In het dorpscentrum van Spanbroek bevindt zich De Schakel, een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een vorm van dementie. De gezellige, laagdrempelige woning bestaat uit vier groepen voor zes bewoners. Elke groep heeft haar eigen huiskamer en keuken waar een gezamenlijk huishouden wordt gevoerd en zelf wordt gekookt. Daarnaast is er een aanpalende dagbesteding. Activiteiten vinden regelmatig plaats en worden door het eigen team uitgevoerd.

Speerpunt 2022
Cliënttevredenheid: vanuit het cliënttevredenheids-onderzoek van eind 2021 zal het team twee verbeter- of ontwikkelpunten halen, waaraan we in 2022 gaan werken.

Waterpark
Martinus
Medemblik
Sorghvliet
Andijk
De Watermolen
Abbekerk
Sint Jozef
Wervershoof
Koggenlandhuis
Midwoud
Overvest
Enkhuizen
Nicolaas
Lutjebroek
Het Gezinspaviljoen
Bovenkarspel
Rigtershof
Grootebroek

Regio Oost

Regio Oost omvat de gemeenten Stedebroec, Drechterland, Enkhuizen en Medemblik. In totaal bevinden zich hier 11 locaties van Omring. De locaties variëren in omvang en bieden verschillende faciliteiten. Een aantal locaties beschikt over een restaurant waar ook mensen uit de buurt komen eten, kappers en winkeltjes op locatie.

In regio Oost kunnen cliënten met indicaties ZZP4 tot ZZP10 terecht. We bieden intensieve dementiezorg in kleinschalige woonvormen op een aantal locaties, zoals in Sweelinckhof en in Nicolaas. Daarnaast is er een aantal locaties in de regio dat zorg biedt aan mensen met een hoogcomplexe lichamelijke zorgvraag. Binnen deze regio wordt ook dagbesteding geboden, kunnen mensen terecht met een tijdelijke zorgvraag en mensen die willen revalideren. Tot slot bieden wij specialistische zorg aan mensen met onbegrepen en ontremd gedrag in combinatie met een cognitieve stoornis en/of psychiatrische aandoening. De meeste locaties worden bewoond door bewoners met een ZZP inclusief behandeling. Bij een aantal locaties is dat niet het geval en is de huisarts de hoofdbehandelaar.

Ook binnen deze regio is aandacht voor mensen die graag langer thuis willen blijven wonen. Zo bieden wij in en rondom een aantal van deze locaties zorg middels VPT/MPT. De aanleunwoningen liggen in een aantal gevallen tegen een woonzorglocatie aan, waardoor de cliënten indien gewenst ook van de faciliteiten daar gebruik kunnen maken. Het optimaliseren van deze zorg dichtbij, maar toch in eigen huis is volop in ontwikkeling en gaat hand in hand met de thuiszorg en de zorgconsulenten.

In 2021 zijn we het gesprek aangegaan inzake capaciteitsverdeling. We bespraken welke doelgroepen terecht kunnen in de regio, welke ontwikkelingen we zien binnen de regio en of de huidige doelgroepverdeling over de verschillende locaties het meest optimaal is. In 2022 gaan we verder met deze analyses en beoordelen we of er aanpassingen wenselijk zijn. De zorgconsulenten zijn hier nauw bij betrokken.

Net zoals in regio Noord en West hebben we ook binnen regio Oost te maken met een grote uitdaging op het personele vlak. Dit wordt op Omringbreed en op regionaal niveau opgepakt. Daarnaast zien ook de locaties zelf een uitdaging om het personeel te binden en te behouden en blijven zij zich hier ook in 2022 op focussen.

Speerpunt van meerdere locaties in de regio is de herijking van de dagbesteding. Nu de inzet van vrijwilligers weer mogelijk is, bekijken we hoe wij deze zo optimaal mogelijk kunnen inzetten. We kijken naar de geleerde lessen tijdens de coronaperiode over het aanbod van groepsactiviteiten en individuele activiteiten. Daarnaast is in 2021 is hard gewerkt aan de scholing in WZD en het zorgpad Onbegrepen gedrag. In 2022 zorgen we voor de borging en laatste scholingen op locaties waar nodig.

Een ander speerpunt binnen de regio is de informele hulp. In Stede Broec werkt een brede coalitie samen aan “Zorgzame buurten”. Dankzij dit initiatief gaan we in deze regio ook aan de slag met het project Leefwerkgemeenschappen om zo op integrale wijze te werken aan informele zorg.

Locaties

Overvest Enkhuizen

- *92 bewoners (somatiek & PG)*

Overvest ligt op een prachtige locatie langs ‘de Vest’ van Enkhuizen. Het is een levendige en veelzijdige locatie die beschikt over een bruisend hart met een

sfeervol restaurant, een supermarkt, een kapper en een kledingboetiek. Het winkelcentrum van Enkhuizen bevindt zich op loopafstand. Overvest is een plek met een dorpse sfeer en biedt bewoners de mogelijkheid om dicht bij de familie te blijven wonen. Overvest is gespecialiseerd in hoogcomplexe zorg voor zowel dementiezorg als somatische aandoeningen. Daarnaast heeft Overvest een dagbesteding voor bezoekers met somatische problematiek en dagverzorging voor mensen met dementie.

Speerpunt 2022
In 2022 gaan we ons focussen op het optimaliseren van MIC-afhandeling en borging hiervan. Zo bevorderen we met name de valpreventie en medicatieveiligheid binnen Overvest.
Daarnaast zetten we in op een verbetering van de triagering van zorgvragen op locatie. Hiertoe optimaliseren we de inzet van de verpleegkundige coach. Denk hierbij bijvoorbeeld aan wondzorg; optimaliseren van de uitvoering van het beleid van de wondconsulenten door zorgpersoneel samen met de verpleegkundig coaches.

Nicolaas, Lutjebroek

- *123 bewoners (somatiek & PG)*
- *22 GRZ plekken.*

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. 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. Cliënten kunnen in Nicolaas ook gebruik maken van behandelingen of oefenruimtes, herstellen van een operatie of logeren. Het gezellige restaurant en de uitgebreide activiteiten en evenementen van Scala maken Nicolaas extra aantrekkelijk.

Speerpunt 2022
We gaan ons onder andere focussen op de inzet van technologie en innovatie ter verbetering van de kwaliteit van leven van bewoners en ondersteuning van medewerkers. Daarnaast brengen we het methodisch werken en RAI weer onder de aandacht.

Gezinspaviljoen, Andijk (tijdelijk)

- *42 bewoners (PG)*

Gezinspaviljoen bevindt zich tijdelijk in Andijk in het oude pand van Sorghvliet. In Bovenkarspel wordt een nieuw pand gebouwd waar de bewoners halverwege 2022 naar terug verhuizen. Gezinspaviljoen heeft nu drie etages met in totaal 42 bewoners. Het pand ligt aan een prachtige vijver.

Speerpunt 2022
In mei 2022 staat de verhuizing naar de nieuwe locatie in Bovenkarspel op de planning. Doel is om deze verhuizing zo goed mogelijk te laten verlopen. Naast de verhuizing is de positionering van verpleegkundigen op locatie een belangrijk aandachtspunt.
Verder willen we in 2022 aan de slag met methodisch werken. Met name het multidisciplinair samenwerken zal daarin aandacht krijgen. De samenwerking tussen de zorg en de behandelaren is enorm belangrijk.
We sluiten hierbij aan bij het project 'optimale samenwerking zorg en behandeling', dat binnen heel Omring uitgerold wordt.

Rigtershof, Grootebroek

- *60 bewoners (somatiek & PG)*

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 opgezet en biedt intramuraal plaats aan mensen die nog zelfstandig kunnen wonen (52 appartementen) en aan mensen met dementie (acht groepswoningen). Daarnaast zijn er appartementen die de Woonschakel verhuurt en waar mensen wonen met een VPT of thuiszorg. 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. Het is een open en moderne locatie waar vooral veel mensen in mooie grote appartementen wonen. In Rigtershof is een fysiotherapiepraktijk, een mooi restaurant, een kapsalon, een gezellige koffiehoek en een consultatiebureau gevestigd.

Speerpunt 2022
Rigtershof is een zogenaamde "gemixte locatie", waarbij verschillende zorgvormen worden geleverd. In 2022 geven we het "wonen op een gemixte locatie" verder vorm. Er is aandacht voor de juiste zorg op de juiste plek en we gaan ons focussen op het inrichten en afstemmen van intramurale- en extramurale zorgprocessen binnen één locatie.
Daarnaast starten we in 2022 ook met het SENS-traject, waarin we de verbinding tussen facilitaire en zorgprocessen steviger willen neerzetten. We willen de samenwerking tussen zorg, facilitair, service en dagbesteding optimaliseren om zo efficiënter en effectiever te werken.

Waterpark, Medemblik

- *27 bewoners (PG)*

Waterpark is gevestigd in een modern complex in Medemblik. Rondom het moderne gebouw liggen een molen, een dijk, een sloot met een bruggetje en een rustige woonwijk. Waterpark ligt aan de rand van het gezellige centrum van de historische stad. Hier vind je gezellige winkelstraten, de haven en mooie vergezichten over het IJsselmeer. Deze woonlocatie bestaat uit vijf woongroepen. Elke groep heeft haar eigen woonkamer en keuken. In deze locatie wonen mensen met dementie.

Speerpunt 2022
Methodisch werken is een speerpunt in 2022. Het zorgpad onbegrepen gedrag is eerder al doorlopen, maar de rapportage op methodische werkwijze verdient extra aandacht.
In het tweede kwartaal wordt op locatie de SENS-training doorlopen om onze werkwijze zo efficiënt mogelijk in te richten.
Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek in 2021, blijkt dat er meer behoefte is aan persoonsgerichte activiteiten. Hier gaan we aan werken in 2022 door activiteiten te ontwikkelen die passen bij de bewoners. Verantwoording in het dossier hierover is in navolging van het eerste speerpunt ook belangrijk.

Martinus, Medemblik

- *40 bewoners*

In de binnenstad van Medemblik bevindt zich locatie Martinus, een kleinschalige woonvoorziening. Deze Omringlocatie ligt op loopafstand van het IJsselmeer, de winkels en restaurants. Het is een prettig en modern gebouw met een gezellige en beschutte tuin. De gezellige, laagdrempelige locatie bestaat uit vijf buurtkamers. Bewoners hebben allen een prachtig tweekamerappartement en kunnen gebruik maken van de buurtkamers met tuin of balkon, prachtige keukens en mooi ingerichte huiskamers. De bewoners krijgen keuzes te over. Ze kunnen bijvoorbeeld zelf wassen, zelf koken of de was uitbesteden en samen eten in de buurtkamer. De opzet van Martinus legt de nadruk op wat de bewoner wil en kan.

Speerpunt 2022
In 2022 is de borging van het 'zorgpad onbegrepen gedrag' een belangrijk speerpunt in Martinus. Alle medewerkers zijn geschoold in het thema, maar het is belangrijk om de geleerde lessen in de praktijk te brengen en te blijven evalueren hoe het gaat. Daarnaast gaan we focussen op de informele zorg. We verhogen de inzet van vrijwilligers en investeren in familieparticipatie en mantelzorgers.
Als laatste wordt ook methodisch werken weer onder de aandacht gebracht, waarbij de focus ligt op het verbeteren van medicatieveiligheid.

Watermolen, Abbekerk

- *27 bewoners (PG)*

In het mooie West-Friesland bevindt zich in een landelijk dorpje Abbekerk woonzorglocatie De Watermolen. De Watermolen is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met dementie en beschikt over vijf kleine woongroepen. Elke woongroep heeft een gemeenschappelijke huiskamer met keuken. Er is een aparte ruimte met een bar en biljart waar bewoners met familie samen kunnen komen.

Speerpunt 2022
Methodisch werken is een speerpunt in 2022. Het zorgpad onbegrepen gedrag is eerder al doorlopen, maar de rapportage op methodische werkwijze verdient extra aandacht.
In het tweede kwartaal wordt op locatie de SENS-training doorlopen om onze werkwijze zo efficiënt mogelijk in te richten.
Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek in 2021, blijkt dat er meer behoefte is aan persoonsgerichte activiteiten. Hier gaan we aan werken in 2022 door activiteiten te ontwikkelen die passen bij de bewoners. Verantwoording in het dossier hierover is in navolging van het eerste speerpunt ook belangrijk.

Het Koggelandhuis, Midwoud

- *20 bewoners (PG)*

Het Koggenlandhuis is een landelijk gelegen woonlocatie in het pittoreske dorp Midwoud met zorg en winkels dichtbij. Het Koggelandhuis heeft vier kleine woongroepen, met elk vijf cliënten. Het Koggelandhuis is een pand met huurwoningen en de afdeling voor mensen met dementie is gesitueerd op de bovenste etage. Het maakt deel uit van een cluster van diverse woningen voor mensen met een zorgbehoefte. Het ligt tegenover een winkelcentrum en heeft een grote algemene ruimte met bar en biljart op de begane grond.

Speerpunten 2022
Aandachtspunten voor 2022 zijn medicatieveiligheid, methodisch werken en SENS, waarbij effectief en efficiënt werken op de voorgrond staat.

Sorghvliet, Andijk

- *32 bewoners (PG)*

In het dorpscentrum van Andijk bevindt zich Sorghvliet, een gloednieuwe kleinschalige woonvoorziening. De gezellige, laagdrempelige woning bestaat uit 32 ruime en lichte tweekamerappartementen in combinatie met vier buurtkamers. De buurtkamers bieden een sociale leefomgeving voor ontmoeting, activiteiten en welbevinden. Door deze manier van wonen kunnen bewoners zo veel mogelijk hun eigen keuzes blijven maken

Speerpunt 2022
Een speerpunt is de borging van het zorgpad onbegrepen gedrag. Hiertoe wordt onder andere de training weerbaarheid gevolgd, is het doel dat omgaan met onbegrepen gedrag minimaal een 8 scoort in de teamevaluaties, wordt de positionering

van de aandachtsfunctionarissen verder ontwikkeld en wordt er gekeken naar verdere invulling van het gedragsspreekuur. Ook op de planning in 2022 staan de implementatie van het SENS-traject, de inzet van tijdbesparende technische innovaties en de inzet op duurzaamheid.

Sint Jozef, Wervershoof

- *67 bewoners (somatiek & PG)*

In het dorpscentrum van Wervershoof bevindt zich Sint Jozef. De locatie biedt haar bewoners een plezierige en veilige omgeving die is voorzien van alle gemakken. De locatie beschikt over een sfeervol restaurant waar diverse activiteiten plaatsvinden, een kleine supermarkt en een kapper. In Sint Jozef wonen mensen met dementie (kleinschalig wonen) en mensen met een somatische zorgvraag. Daarnaast biedt Sint Jozef dagbesteding voor mensen die thuis wonen.

Speerpunt 2022
Methodisch werken blijft in 2022 een speerpunt. Daarnaast gaan we werken aan de informele zorg, waarbij vooral de focus wordt gelegd op het betrekken van de familie en de inzet van vrijwilligers. Verder bekijken we binnen de teams op welke manier we onze taken en verantwoordelijkheden het beste kunnen verdelen, door gebruik te maken van ieders kwaliteiten. We gaan onder andere in op de verdeling van aandachtsgebieden.

Sweelinckhof, Wognum

- *89 (somatiek & PG)*

Sweelinckhof bevindt zich midden in het dorp Wognum. Het is een levendige locatie die beschikt over een bruisend hart met het sfeervolle restaurant en de supermarkt. Sweelinckhof is gespecialiseerd in hoogcomplexe zorg voor zowel dementiezorg als somatische aandoeningen. In de Villa wordt kleinschalige verpleeghuiszorg gegeven aan 28 mensen met dementie. In de huisjes rondom de locatie wordt thuiszorg geleverd.

Speerpunt 2022
In 2022 houdt Sweelinckhof een nieuwe kwaliteitsscan en teamevaluatie om goed te meten welke kwaliteitsissues nog aandacht nodig hebben. Op gebied het gebied van medicatieveiligheid en methodisch werken zijn er in ieder geval speerpunten waar we in 2022 aan werken.

Medicatieveiligheid: Uit de MIC-meldingen blijkt dat er veel medicatiefouten worden gemaakt. We gaan een uitgebreide analyse starten over hoe dit komt en dat we hieraan kunnen verbeteren.

Methodisch werken: mede door vertrek van viggers zal er een herverdeling plaats vinden qua aandachtsvelders en contactverzorgende. Door veel verloop in personeel is het methodisch werken opnieuw een proces wat aandacht behoeft.

Hiermee valt de positionering van de rollen van verpleegkundigen en viggers en aandachtsvelders ook samen. Hoe kunnen we deze deskundigheid anders inzetten om ook de tekorten in de personele bezetting op te vangen en anders te organiseren? Daarbij willen we ons ook meer gaan richten op de familieparticipatie en inzet vrijwilligers (informele zorg). Wat kunnen zij voor ons betekenen? En hoe zetten we de ondersteunende diensten beter in om optimaal gebruik te maken van de deskundigheid van de verzorgende en verpleegkundigen?