



Kwaliteitsverslag 2022

Inhoud

Inleiding	3
Missie, visie en strategie	4
Kwaliteitsbeleid in 2022	9
Thuis met Omring Thuiszorg	9
Woonzorglocaties	11
Zorgverkoop	14
Vastgoed	17
Bouwactiviteiten	17
Omring onderzoek en praktijkontwikkeling	22
Innovatie	24
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	26
Werken bij Omring	30
Start programma 'Dus medewerker op 1!	30
Locatieverslagen voor Kwaliteitsverslag 2022	33
Regio West	33
Regio Oost	36
Regio Noord	40



Inleiding

Omring bouwt aan de zorg van morgen. Dat deden we in 2022 en dat blijven we doen; letterlijk én figuurlijk. We bouwen nieuwe zorglocaties en investeren in toekomstbestendige zorg met een herijkte koers voor de komende jaren. In 2022 zijn Omring en Vrijwaard - na eerder een bestuurlijke fusie te zijn aangegaan - ook juridisch gefuseerd. De integratie verliep goed. Zowel medewerkers als cliënten en vrijwilligers kijken hier positief op terug.

In dit kwaliteitsverslag gaan we op hoofdlijnen in op de missie, visie en strategie en op het in 2022 gevoerde beleid. We staan stil bij de ontwikkelingen en resultaten op het gebied van kwaliteit van zorg, leven en werken en gaan in op maatschappelijk verantwoord ondernemen zoals dat binnen Omring wordt vormgegeven. Verder is de verslaglegging van bestuur en toezicht opgenomen en sluiten we af met een toekomstparagraaf.

Primair richt de verslaglegging zich op de activiteiten van Stichting Omring. Organisatieonderdelen die gelieerd zijn aan Omring komen in deze verslaglegging aan de orde als dat van toepassing is.

Mede namens de Centrale Cliëntenraad,

*Jolanda Buwalda en Frido Kraanen
Raad van Bestuur*

NB. Dit document is onlosmakelijk verbonden met het bestuursverslag 2022 en de digitale maatschappelijke verantwoording (DIGIMV). Deze informatie is te raadplegen via www.jaarverslagenzorg.nl.

Omring in 2022

Missie, visie en strategie

‘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 heeft onze missie en kernwaarden vertaald naar een strategie voor de komende jaren en kiest daarbij voor een waardengedreven oriëntatie en een participerende bestuursstijl. Deze keuze is enerzijds ingegeven door kaders van buitenaf, zoals wet- en regelgeving en de Zorgbrede Governancecode en is anderzijds gebaseerd op ons interne kompas met als basis het Omring Leiderschapsmodel. De principes van positieve gezondheid, quadruple aim en succesvol organiseren vormen de richtsnoeren van dit kompas.

Samengevat leidt dit tot een aantal pijlers voor de bestuursfilosofie:

1. Het toevoegen van (maatschappelijke) waarde voor cliënten en burgers in Noord-Holland Noord staat voorop, zowel op individueel niveau (kwaliteit van zorg en leven) als op systeemniveau (toegankelijke en betaalbare zorg op de juiste plek).

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

We werken in verbinding en samen met (maatschappelijke) partners en belanghebbenden, inclusief de centrale cliëntenraad en ondernemingsraad.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Het aantal ouderen in Nederland blijft toenemen. Tot 2035 krijgen alle regio's te maken met verdere vergrijzing. In ons werkgebied is de vergrijzing heftiger dan de gemiddelde vergrijzing in Nederland. Daarnaast heeft de ontgroening in onze regio eerder effect. Het gevolg is een flinke 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 complexer en beperkt zich niet alleen tot ouderen. Tegelijkertijd komt de betaalbaarheid van de totale zorg verder in het gedrang. De grootste opgave waar we voor staan is het vinden van voldoende gekwalificeerde medewerkers en deze langdurig aan onze organisatie te verbinden. De kans is groot dat op de arbeidsmarkt de strijd om de beste en meest gedreven zorgprofessionals losbarst.

Strategische koers 2022-2026

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? Nee, 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. Vanuit het beginsel van positieve gezondheid, die naast fysieke gezondheid óók gaat over welzijn op mentaal, sociaal en spiritueel vlak, over veerkracht, over eigen regie en over 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.

Hieronder een compacte weergave van onze strategie. In zes kolommen presenteren we allereerst het waarom - de grote uitdagingen - gevolgd door een kolom met twee oplossingsrichtingen en een kolom met drie randvoorwaarden. In kolom 4 en 5 beschrijven we hoe we het willen doen (o.a. de financiële kant) en tot slot stellen we ons de kernvraag: *lost het uiteindelijk onze primaire uitdaging op om met passende zorg aan de groeiende vraag te voldoende?*

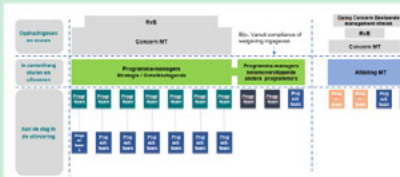


Is het haalbaar, bestuurbaar...

Transformatie-agenda, het inrichten van de organisatie:

De strategie kent 18 programma's waarvan er inmiddels 6 zijn gestart.

Programma	Verantwoordelijke	Programma-leider	Status
1. Algemeen Bestuur	Streekbestuur	Marjolijn Kooij	gestart
2. Algemeen Bestuur	Streekbestuur	Marjolijn Kooij	gestart
3. Algemeen Bestuur	Streekbestuur	Marjolijn Kooij	gestart
4. Algemeen Bestuur	Streekbestuur	Marjolijn Kooij	gestart
5. Algemeen Bestuur	Streekbestuur	Marjolijn Kooij	gestart
6. Algemeen Bestuur	Streekbestuur	Marjolijn Kooij	gestart



Deze agenda verlangt een organisatie met een gezond vermogen

... en betaalbaar?

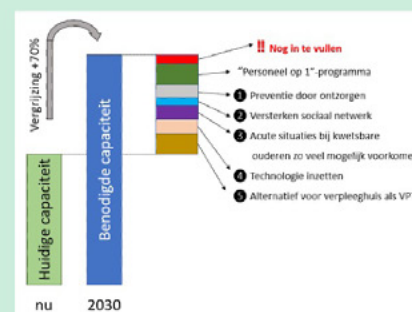
Bij ongewijzigd beleid, met name door de tarief-druk, zal een gezonde marge **niet mogelijk** zijn. Terwijl we juist **investeringsruimte** nodig hebben.

Maatregelen zijn nodig om (1) op een gezonde marge te blijven, (2) te kunnen investeren en (3) de aanlooperperiode van nieuwe activiteiten te kunnen bekostigen.

Een andere kritische factor zijn onze **contracteringsafspraken**. Zowel voor een gezonde exploitatie als voor de investeringsruimte. We zullen vindingrijk financiering moeten vinden, o.m. via onze **Alliantie met VGZ**, subsidies maar zeker ook durven te investeren vanuit eigen vermogen.

En als we slagen, lost het onze primaire uitdaging op?

Kunnen we de groei aan?



Zijn de maatregelen voldoende om onze maatschappelijke opgave, in tijden van stevige groeivraag, zodanig in te vullen dat we adequate zorg kunnen blijven leveren?

Met andere woorden: is 'met zorg ontzorgen' gelukt?

Vijf knoppen op het dashboard van Omring's capaciteitsuitdaging



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 hen 'met zorg ontzorgen'. Met een waardengedreven aanpak die leidt tot de beste zorgprestaties tegen lagere zorgkosten en positieve ervaringen voor zowel cliënt als medewerker. Dat doen we door de cliënt centraal te stellen. We zetten daarbij de medewerker op één en zorgen ervoor dat professionals in positie zijn. We werken vanuit kernkwaliteiten waarmee we ons onderscheiden. We willen 'er zijn'

voor iedereen die ons nodig heeft. Waarbij we elk individu als uniek beschouwen, als één geheel en als onlosmakelijk onderdeel van zijn of haar omgeving.

We willen ook de daadkrachtige gids zijn die complexe zorg in een gefragmenteerd zorglandschap toegankelijk houdt. En de duurzame verbinder: tussen organisaties en samenleving en tussen nu en later. Omring brengt mensen, generaties en ideeën bij elkaar. We willen dat 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 warme zakelijkheid, een hoog aanpassingsvermogen



en de innovatiekracht die samen 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 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, om in positie te komen. Dat is de basis van de zorg van de toekomst waar wij voor staan en gaan.

De strategische bewegingen samengevat in vijf opgaven
De strategische agenda zet vijf belangrijke 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 opgaven zijn:

1. Duurzaam werkgeverschap (de cliënt centraal, en dus de medewerker op 1 en de professional in positie): menselijk kapitaal is voor Omring een belangrijke strategische factor. De toenemende urgentie met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt houden de zorgvraag niet bij en vragen inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciaal voor het kunnen leveren van

onze goede zorg. De coronacrisis heeft ons werk veranderd en leidt tot een nieuwe balans waarbij digitale mogelijkheden sneller dan gedacht een blijvende impact hebben op ons werken en manieren waarop we met elkaar en onze omgeving in contact zijn.

2. Met zorg ontzorgen: een belangrijk streven is dat mensen 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 het bedenken en invoeren van slimmere (keten)oplossingen zoals het realiseren van ziekenhuisverplaatste zorg (juiste zorg op de juiste plek). Het versterken van het sociaal netwerk is daarbij een belangrijk speerpunt, evenals het zoveel mogelijk voorkomen van acute situaties. Een optimale inzet van technologie maakt zorg thuis beter mogelijk en veilig. We zoeken gericht naar alternatieven voor verpleeghuiszorg.
3. Een robuuste regionale infrastructuur: de uitdagingen in de zorg vergen op veel terreinen een regionale aanpak. Kritische functies in de keten (triage, spoed- en herstellzorg, de logistiek van cliëntstromen/transfer en capaciteitsmanagement) vragen om coördinatie. Adequate digitale platformtechnologie is nodig om processen gericht te ondersteunen en data snel en veilig uit te wisselen.
4. In nauwe verbinding met onze stakeholders: we zoeken actief de samenwerking met zorgpartners en andere belangrijke maatschappelijke stakeholders. We investeren in het versterken van regionale coördinatie rond kritische strategische opgaven in de regio, waaronder Regioplatform, ZW-Plus, Regionaal coördinatiepunt ouderen, Van vergrijzing naar vernieuwing, West-Fries Woonzorgpact, Noord-Holland Noord Gezond). Publiek-

private samenwerking maakt hier eveneens deel 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 doortimmerde visie en strategie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie. Daarmee dragen we 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 ons vermogen om zaken van de grond te krijgen. We doen dat op een manier die past bij de maatschappelijke opgave om bij te dragen aan toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare gezondheidszorg.



Kwaliteitsbeleid in 2022

Thuis met Omring Thuiszorg

Dagbesteding

Sinds 2022 zijn de dagbestedingslocaties van Omring gepositioneerd bij de regiomanager Thuisbegeleiding. De medewerkers dagbesteding zijn geschoold in 'Onbegrepen Gedrag'.

Spil in de wijk

Omring Thuiszorg heeft dit programma in 2022 gecontinueerd. Spil in de wijk versterkt de regiefunctie van de wijkverpleegkundige en het team door hem/haar scherper neer te zetten in de regio voor het verlenen van service, preventie, informele en formele zorg. De voor alle zorgfuncties op maat gemaakte CanMeds-rollen zijn besproken in alle zorgteams. De wijkverpleegkundige is sterker gepositioneerd in de wijk richting verwijzers en ketenpartners zoals gemeente, welzijnsorganisaties, apothekers en zorgorganisaties. Omring Thuiszorg werkt in de generalistische wijkverpleging en kent drie expertisegebieden: complexe zorg, dementiezorg, herstel- en revalidatiezorg.

Dementiezorg

In het kader van 'Spil in de wijk' was er voor het expertisegebied dementiezorg een projectmanager die tot doel had de dementiezorg bij Omring Thuiszorg te optimaliseren, het begrip casemanagement dementie te laden en de dementiezorg intern af te stemmen met wonen met zorg en het advies- en behandelcentrum.

Wet zorg en dwang

Deze wet geldt sinds 2021 ook voor thuiszorgcliënten waarbij sprake is van onvrijwillige zorgverlening. In 2022 is de Wet zorg en dwang gelukkig bij geen enkele cliënt van Omring Thuiszorg toegepast.

Zorginnovaties

Compressietherapie

Het in 2021 met VGZ ontwikkelde beleid rondom de inzet van klittenbandzwachtels in plaats van ACT-zwachtelen in de zwachtelfase is gecontinueerd. Dit heeft veel belangstelling gegenereerd bij andere VVT-instellingen uit Nederland.

Er zijn twee pilots succesvol afgerond en geïmplementeerd. Eén om klittenbandzwachtels in de steunkousenfase in te zetten, zodat de cliënt minder of geen professionele hulp meer nodig heeft. En een andere pilot om de duur van de zwachtelfase te bekorten door goede ketenafspraken te maken met huisartsen, bandagisten en wijkverpleegkundigen.

Flash Glucose monitoring

De glucosemonitoring (Freestyle Libre) is geïmplementeerd bij Omring Thuiszorg. Deze glucosemeter, die van VGZ het stempel 'Good Practice' heeft gekregen, meet de glucosewaarde bij cliënten met diabetes met een sensor. Omdat er geen vingerprik nodig is, worden cliënten minder zorgafhankelijk en zijn er minder zorgmomenten nodig.

Wlz-zorg thuis

In 2022 ontvingen veel cliënten Wlz-zorg vanuit een MPT- of VPT-thuis. Omring heeft, in lijn met de eigen strategie



en vooruitlopend op het landelijk WOZO-beleid, opnieuw aan meer cliënten extramuraal zorg kunnen verlenen. De wijkverpleegkundige met zijn/haar team zorgt voor optimale afstemming met de cliënt over de invulling van het arrangement en coördinatie van de zorgverlening. Vanaf 2022 is de zorgconsulent structureel bij Wlz-clieñten ingezet voor het bieden van ondersteu-

ning aan zowel wijkverpleegkundige als cliënten.

Zorg voor kwetsbare ouderen

In de regio Kop van Noord-Holland is de samenwerking met diverse huisartsen en wijkverpleegkundigen, de INKT-werkwijze (Integrale toekomstbestendige ouderenzorg in de Kop van Noord-Holland en Noord-Kennemerland), gecontinueerd.

Vanuit de regio West-Friesland zijn met een beperkt aantal huisartsenpraktijken verkennende gesprekken gevoerd voor de inzet van wijkverpleegkundigen bij kwetsbare cliënten van de betreffende huisartsen.

Medicatie

Elektronisch toedienregistratiesysteem (CareXS)

CareXS, het regionaal gekozen toedienregistratiesysteem voor medicatie, is bij vrijwel alle zorgteams geïmplementeerd. De projectmanager van Omring Thuiszorg schreef het regionale document 'Ketenafspraken CareXS Noord-Holland Noord'.

Convenant medicatieveiligheid

Vanuit de regionale stuurgroep medicatieveiligheid Noord-Holland Noord (NHN) is door de projectmanager van Omring Thuiszorg in samenwerking met ZONH en de stuurgroep een update gemaakt van het convenant medicatieveiligheid NHN. Sinds 2022 neemt ook de GGZ-NHN deel aan de stuurgroep en dit convenant.

Grenzen aan de zorg, huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

In toenemende mate kregen zorgprofessionals te maken met ongewenst gedrag van cliënten en hun mantelzorgers. Om de escalatie van problemen te voorkomen is er beleid geformuleerd rondom 'Grenzen aan de zorgverlening' en 'Omgangsvormen'. De meldcode 'Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling' is geëvalueerd en breed gecommuniceerd bij zorgprofessionals.

Groei cliënten en krapte op de arbeidsmarkt

Ook in 2022 was er sprake van een toenemende vraag naar zorgprofessionals van alle niveaus om de groeiende groep (kwetsbare) cliënten thuis te verzorgen. Sommige zorgteams hadden te maken met wachttijden voor cliënten. Dit vraagt continue aandacht voor het verlenen van zinnige en zuinige zorg. Opvallend is het dat ondanks deze omstandigheden de PREM (landelijke standaard voor het meten van cliëntervaringen) in 2022 is uitgekomen op een 8,6.

Kerngroepen wijkverpleging

De concerndirecteur zorg en regiomanagers hadden beurtelings met de projectmanager van Omring Thuiszorg periodiek een kerngroepoverleg met afzonderlijke groepen

zorgprofessionals. Wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen in de wijk, verzorgenden IG en helpenden plus gaven gevraagd en ongevraagd advies op het zorgbeleid van Omring Thuiszorg.

Woonzorglocaties

Cliëntreis en gidsfunctie

In 2022 is de rol van de zorgconsulenten verder uitgekristalliseerd. Zorgconsulenten hebben een belangrijke rol in het begeleiden van cliënten tijdens de gehele cliëntreis. Zij informeren cliënten over (financiële) mogelijkheden, het best passende aanbod en ondersteunen cliënten en hun naasten.

Zorgconsulenten ontzorgen de zorgprofessional door administratieve en coördinerende taken over te nemen. Ze sluiten aan bij multidisciplinair overleg, helpen bij indicatiestellingen en ondersteunen bij het inzetten van informele hulp. Zij stemmen wekelijks de wachtlijsten af met de locatiemanagers.

De informatievoorziening richting cliënten is verbeterd door het opnieuw samenstellen van de informatiemappen die zij bij inhuizing ontvangen.

COVID

In de eerste helft van het jaar werd het werk nog sterk gekleurd door COVID-infecties bij zowel cliënten als medewerkers. In lijn met het landelijke beleid zijn verschillende Omring-brede vaccinatierondes opgezet en uitgevoerd. Het COVID-protocol – met bijbehorende routekaart – is zo aangepast dat het Omring-brede

ondersteuningsteam in de tweede helft van 2022 kon worden afgebouwd. Het inzetten van maatregelen bij een uitbraak ligt nu op locatie bij arts, locatiemanager en kwaliteitsverpleegkundige. Het aantal COVID-uitbraken is eind 2022 substantieel afgenomen. Gelukkig zijn cliënten en medewerkers over het algemeen ook minder ziek van een infectie.

Kwaliteit

Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan aangeleverd aan het Zorgkantoor. Voor het kwaliteitsplan 2023 is gekozen voor een andere vorm: digitaal, beter leesbaar en gericht op thema's die ook in de nabije toekomst gaan spelen. Wij evalueren of het kwaliteitsplan hierdoor beter wordt gelezen door medewerkers.

De kwaliteitscommissie van de centrale cliëntenraad is betrokken geweest bij het kiezen van de keuze-indicatoren basisveiligheid. Gekozen is voor: decubitus, medicatiereview voor de locaties met behandeling en continëntie.

Om cliëntervaringen op te halen worden diverse instrumenten ingezet zoals familiebijeenkomsten. De afgelopen jaren was dat minder goed mogelijk door corona, maar in 2022 zijn deze weer opgestart.

Uitgebalanceerde en verse maaltijden zijn belangrijk om ondervoeding te voorkomen. De warme maaltijd is vaak het hoogtepunt van de dag. In 2022 is een visie op voeding vastgesteld die inmiddels wordt geïmplementeerd. Omring heeft ervoor gekozen om met één leverancier te werken die onder andere met behulp van een app (Eten & zo) het bestellen en koken op de locaties faciliteert.

Integrale zorg en behandeling

Het programma 'Optimale samenwerking zorg en behandeling' is in 2022 verder ontwikkeld. Het beschrijft taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen bij het zorg-, begeleidings- en behandeltraject en veel voorkomende zorginhoudelijke processen. Op de meeste locaties is het 'vierkantsoverleg' opgestart, waarin de kwaliteitsverpleegkundige en kwaliteitsbehandelaar samen met de locatiemanager en arts het programma borgen.

De afgelopen jaren is het zorgpad 'Onbegrepen gedrag' bij alle locaties geïmplementeerd. Behaalde resultaten worden door audits geborgd. Opvallend is een toenemend aantal cliënten met een somatische indicatie én psychiatrische problematiek. Het zorgpad 'Onbegrepen gedrag' biedt slechts gedeeltelijk soelaas voor deze doelgroep.

In 2022 zijn we ook begonnen met het zorgpad 'Palliatieve zorg', waarin alle locaties participeren. De implementatie hiervan loopt door tot in 2025.

De Wet zorg en dwang is in toenemende mate goed geïntegreerd in het zorginhoudelijke proces op locatie. Aandachtsfunctionarissen en behandelaars bieden ondersteuning bij de implementatie. Op locatie worden in het gedragsspreekuur manieren besproken om het inzetten van onvrijwillige zorg te voorkomen. Scholingen voor (nieuwe) medewerkers zijn beschikbaar op het leerplein. Ook de zorgconsulenten worden hierin meegenomen. Om de processen verder te stroomlijnen is een werkinstructie 'Opnamebeleid Wet zorg en dwang' vastgesteld en is de registratie onvrijwillige zorg in de elektronische cliëntdossiers (ECD) Ysis en ONS verder aangescherpt. Omring neemt deel aan een landelijk netwerk, waarin onder andere wordt gesproken over het 'open deuren' beleid en de mogelijkheden van zorgtechnologie.

Omring werkt met RAI (resident assessment instrument): een gevalideerde vragenlijst om het medisch en sociaal functioneren en de voorkeuren van de cliënt in kaart te brengen. Intramuraal is RAI nu volledig geïmplementeerd. Borging van dit instrument gebeurt door het aanbieden van trainingen. Op het kwaliteitsdashboard is op alle niveaus de voortgang te wat betreft de inzet van RAI.

Informele hulp

Ieder jaar weer is een groot aantal vrijwilligers bereid om te helpen bij activiteiten en het bijstaan van cliënten. Iets om trots op te zijn. Tijdens de coronaperiode nam het aantal vrijwilligers af. We schenken aandacht aan de werving van nieuwe groepen vrijwilligers. In de thuiszorg loopt een pilot met het inzetten van Omring-vrijwilligers voor ondersteuning in de thuissituatie.

Een onderling verbonden gemeenschap is een krachtige basis om ook in de toekomst de nodige zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden. Daarom is in de gemeente Grootebroek gestart met een pilot 'Buurtverbinder', bij





locatie Rigtershof. De buurtverbinder brengt verschillende partijen (cliënten, burens, familie, naasten, ondernemers) bij elkaar.

Medewerkers

In 2022 is een start gemaakt met het meerjarig programma 'Transitie Wonen en zorg' met als doel te werken aan een

toekomstbestendig zorgaanbod. Binnen het programma stellen we toekomstgerichte locatieprofielen op en gaan we in op de noodzakelijke omslag in werken (meer zorgvragen bij een afnemende arbeidsmarkt). Het programma speelt in op de grote uitdagingen waar de zorg voor staat: zorgkloof, toenemende druk op de tarieven en een veranderende klantvraag.

In een afnemende arbeidsmarkt is het aantrekken en opleiden van nieuwe medewerkers van blijvend belang. Op Texel wordt samengewerkt met het ROC waar leerlingen een interne opleiding volgen. Tot nu toe zijn alle opleidingsplaatsen gevuld. Op locatie Lindendael werd dit najaar gestart met het 'Leerhuis'. Samen met het ROC wordt de opleiding tot verzorgende IG en verpleegkundige intern aangeboden. Praktijkopleiders en studentcoaches (medewerkers van Lindendael) begeleiden de leerlingen. Er worden zo 35 leerlingen opgeleid in Lindendael en daarnaast biedt het 'Leerhuis' nog eens plek aan 20 extra leerlingen. Het 'Leerhuis' werd door alle betrokkenen enthousiast ontvangen en tot nu toe als een succes ervaren.

In 2022 is gestart met het project 'Roosteren is een vak!'. Het nieuwe roosterprogramma in ONS is wennen, zo blijkt onder andere uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Naar aanleiding van het project is per half november de verlofmodule live gegaan. Hiermee ging een vaak uitgesproken wens in vervulling.

Innovatie en arbeidsbesparende interventies
Met het oog op tijdsbesparing en het verhogen van medicatieveiligheid werd op alle locaties die zorg met behandeling bieden, het elektronisch toedienregistratiesysteem Medimo geïmplementeerd. Dit systeem maakt medicatie toedienen efficiënter, veiliger en sneller. Er is voor iedere cliënt een basisset medicatiegegevens en er worden geen papieren lijsten meer afgedrukt, verwisseld of opgeslagen. De medewerker kan via de app extra informatie over het toe te dienen medicament krijgen.

Technologische innovaties dragen bij aan verbeterde kwaliteit van zorg, tijdsbesparing en ook vaak aan het werkplezier van medewerkers. In 2022 zijn pilots uitgevoerd met slim incontinentiemateriaal, een bidettoilet, skin care hoeslakens, klittenbandzwachtels, de Momo bedsense, een smart glass en schrobzuigrobot. Na zo'n pilot wordt een businesscase opgesteld en besloten of de innovatie breder wordt ingezet.

Zorgverkoop

In 2022 is ook voor de langdurige zorg een alliantie gesloten met VGZ. In deze alliantie ontwikkelt Omring interventies die cliënten en medewerkers ontzorgen. De initiatieven zijn gericht op het versterken van eigen regie, arbeidsbesparing of digitalisering. Voor verschillende initiatieven zijn businesscases uitgewerkt tot een potentieel kansrijk initiatief. Onderdeel van de afspraken met het Zorgkantoor was het realiseren van acht logeerkamers op verschillende locaties.

Omring wil dat ouderen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen, bijvoorbeeld door het verzilveren van de indicatie met een modulair of een volledig pakket thuis. In 2022 is er een flinke toename te zien, met name in de volledige pakketten.

VGZ bezoekt jaarlijks een aantal woonzorglocaties, om zicht te krijgen op de zorg en kwaliteit die Omring weet te bieden. Deze locatiebezoeken vonden ook in 2022 weer plaats.

Behandeling, revalidatie en herstel

Werken in productlijnen

In 2022 is de splitsing van behandelaren in de twee productlijnen Wlz/eerstelijns en GRZ/herstel afgerond. De twee productlijnen worden duaal aangestuurd (door manager en door medisch verantwoordelijke). Door binnen het hele advies- en behandelcentrum (ABC) te werken vanuit de productlijnen, sorteert het ABC voor op de toekomst. Inmiddels werken de medische dienst en zorg en de paramedische dienst op deze manier. Het werken in productlijnen is ingezet om de kwaliteit van zorg en behandeling toekomstbestendig te maken en is in het belang van de cliënt. Zorgprofessionals specialiseren zich in de vakkennis die past bij de cliëntvraag in de betreffende



productlijn. Zo versterken we de expertise per productlijn en kan verder worden ingezet op de ontwikkeling van interdisciplinaire behandeling en groepsbehandeling. Vanuit de productlijnen ontwikkelen de behandelaren zich als professionele partner voor de andere betrokkenen bij de zorg door coaching, training en instructie en ondersteuning bij piekbelasting. Per productlijn zijn de zorgprofessionals en behandelaren samen verantwoordelijk voor de zorg aan cliënten van die productlijn.

GRZ en Herstel

Topcare tussenevaluatie

De GRZ heeft in GRZPLUS-verband de Topcare-tussenevaluatie glansrijk behaald. De jury was vol lof over hoe we ons als Topcare-organisatie aan het ontwikkelen zijn. Over twee jaar is het volgende toetsmoment.

Jubileum GRZPLUS

Afgelopen jaar was het 5 jaar geleden dat Omring en De Zorgcirkel startten met de samenwerking op het gebied

van geriatrische revalidatie.

We hebben de afgelopen jaren ontzettend veel mooie dingen bereikt, zoals het Topcare-predicaat, (studenten) onderzoeken en het COFIT+ programma. Om dit jubileum met alle medewerkers te vieren is er in november een Plus5-festival georganiseerd.

Pilot Vital Sign en Promeso

Op de revalidatieafdelingen heeft een pilot gedraaid met Vital Sign en Promeso (meetgegevens zoals temperatuur en bloeddruk komen automatisch in het cliëntdossier). De pilot is met een positief resultaat afgesloten. Het werken met deze apparatuur verbetert de registratie (minder fouten), de arts ziet meteen de uitkomst in het dossier en het bespaart tijd voor de zorgprofessional. Alle GRZ- en herstelafdelingen werken inmiddels met deze apparatuur.

Pilot inzet zorgconsulenten bij ontslag

Op de herstelafdeling in het Noordwest Ziekenhuis is een pilot gedaan met de inzet van zorgconsulenten. Zorgconsulenten sluiten aan bij het multidisciplinair overleg en voeren gesprekken met de cliënt en diens netwerk. Uit de pilot bleek dat deze werkwijze de administratieve last bij de zorgprofessionals vermindert, de doorstroom van de afdeling vermindert en dat er meer cliënten naar huis gaan. De zorgconsulenten zijn goed op de hoogte van de sociale kaart en regelen naast zorg ook de inzet van diensten. Deze werkwijze wordt uitgebreid naar de andere herstelafdeling en vervolgens ook naar de revalidatieafdelingen.

Coördinatiepunt

Samenvoeging coördinatiepunten Omring en De Zorgcirkel

Met ingang van 7 februari 2022 zijn de coördinatiepunten van Omring en De Zorgcirkel formeel samengevoegd tot het Coördinatiepunt Ouderenzorg Noord-Holland. Het

coördinatiepunt is verantwoordelijk voor de totale coördinatie, plaatsing en het capaciteitsmanagement van de (sub)acute keten binnen de VVT van de regio's Kop van Noord-Holland, West-Friesland, Noord-Kennemerland en Waterland.

Het coördinatiepunt heeft een nieuw telefoonnummer en e-mailadres. Ook is Zorgdomein anders ingericht, zodat huisartsen eenvoudig een verzoek tot bemiddeling kunnen indienen. Dit reduceert de administratieve belasting voor huisartsen, praktijkmedewerkers en triagisten flink.

Medische dienst

Overname medische regie Overvest

Vanwege de zorgverzekering op Overvest is in nauwe afstemming met de cliënten, huisartsen en het Zorgkantoor de medische verantwoordelijkheid en behandeling overgedragen naar Omring. De medewerking van alle betrokken partijen was groot en het proces is zonder noemenswaardige problemen uitgevoerd. Ook de overdracht voor de resterende bewoners op de locaties Dyckzicht en 't Landhuis verliepen goed.

Consultatieteam

Het consultatieteam Omring (verdere ontwikkeling en uitbouw eerstelijnsactiviteiten vanuit de medische dienst met als spin-off onder andere ook de inzet van psychologen) gaat gestaag verder met toename contacten in de wijk (vooral huisartsen, praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen), multidisciplinair overleg (MDO) kwetsbare ouderen, consulten en medebehandelingen. Er zijn meerdere afstemmingsmomenten geweest met onder andere de psychologen en zorgconsulenten.

Paramedische dienst

Pilot De Zeester 'Multidisciplinair samenwerken in RAI'

Pilotfase 1 is afgerond in september 2022. De pilot heeft de invulfrequentie vergroot, RAI wordt voortaan elke drie maanden ingevuld in plaats van halfjaarlijks. Hierdoor worden cliënten beter gemonitord en verschuift de zorg- en behandelinzet steeds meer naar het werken vanuit preventie op basis van de vroegsignalering uit RAI. De pilot liet zien dat het multidisciplinair samenwerken aanzienlijk is verbeterd. Het multidisciplinaire team vindt elkaar beter en sneller, behandelaars ondersteunen de zorgprofessionals bij het invullen van RAI en het MDO wordt gebruikt om RAI-resultaten te bespreken. Het laten invullen van onderdelen in RAI door behandelaars is niet van aantoonbare meerwaarde gebleken.

Er is een format ontwikkeld waarin per signalering per zogenaamde CAP/schaal in RAI staat welke zorg- of behandeldiscipline nodig is. Hiermee kan het multidisciplinaire team direct zelfstandig aan de slag kan met het starten of stoppen van zorg- of behandelinzet en hoeft het team niet meer te wachten op een verwijzing. Cliënten met complexere RAI-resultaten worden besproken in het MDO waarbij het multidisciplinaire team gezamenlijk prioritering, inzet en belastbaarheid vaststelt. De pilot is overgegaan naar pilotfase 2 waarmee twee werkgroepen bezig zijn. Een werkgroep richt zich op het uitbreiden van deze nieuwe RAI-cyclus naar de overige woningen van locatie De Zeester. De andere werkgroep richt zich op het ontwikkelen van een blauwdruk voor een woonzorglocatie van de totale RAI-cyclus met bijpassende, efficiënte overlegvormen waarin zowel het zorginhoudelijke beleid als het medisch inhoudelijk beleid in samenspraak met de cliënt/familie wordt vastgesteld.

Pilot aansturing paramedische dienst

De pilot is geëvalueerd in aanwezigheid van medewerkers en de OR. Conclusie is dat we continueren met het

inzetten van de coördinatoren, in ieder geval tot de nieuwe inrichting van de formele aansturing zorg een feit is. Het optimaliseren van de inzet van de coördinatoren wordt geborgd in het reguliere afstemproces tussen leidinggevende, coördinatoren en behandelaars.



Vastgoed

Bouwactiviteiten

De nieuwbouw van 24 appartementen Gollards en de verbouwing van de zuidvleugel zijn volgens planning opgeleverd. Aansluitend is gestart met de verbouw van de noordvleugel. Gollards wordt in twee fasen geschikt gemaakt voor bewoning door cliënten met dementie of met een intensieve lichamelijke zorgvraag. Er komen 82 éénkamer- en tweekamerappartementen en diverse buurtkamers. Acht van de éénkamerappartementen zijn bedoeld voor kortdurend verblijf. De centrale keuken en het restaurant keren terug. Zodra de verbouwing van Gollards gereed is (medio 2023) verhuizen de bewoners van locatie Schuttehoek terug naar locatie Gollards.

Met Woontij is overleg gestart voor de voorbereiding op de situatie na interim gebruik door Schuttehoek, waarbij cliënten huren van Woontij en zorg ontvangen van Omring. Naast Schuttehof zijn begin 2022 zes chalets geplaatst en in gebruik genomen voor huisvesting van startende medewerkers.

In Bovenkarspel is het nieuwe Gezinspaviljoen met 48 tweekamerappartementen in het voorjaar in gebruik genomen. Hiermee is het oude Sorghvliet in Andijk leeggekomen en volgens verkoopovereenkomst geleverd aan Woningstichting Het Grootslag.

De centrale kantoorvoorziening Het Baken ondergaat na succesvolle aanbesteding een totale make over en verduurzaming. De werkzaamheden worden medio 2023 afgerond.

In voorbereiding

Met Noordwest Ziekenhuisgroep is na ondertekening van de intentieverklaring gestart met het schetsontwerp met 60 suites voor een revalidatie- en herstelkliniek op het ziekenhuisterrein in Den Helder.

Met Intermaris is een schetsontwerp gemaakt voor 44 tweekamerappartementen in plangebied Hoorn-Noord. Momenteel worden de resultaten opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst.

Vastgoedtransacties

In februari 2022 zijn 16 aanleunwoningen bij De Berkenhof door Omring in exploitatie genomen. In het verslagjaar werden diverse nieuwe thuiszorglocaties ingericht en bestaande locaties uitgebreid en in gebruik genomen. Het huurcontract van het buiten gebruik rakende hoofdkantoor van Vrijwaard is onder gunstige voorwaarden afgekocht. Een passender kantoor aan de Middenweg kwam hiervoor in de plaats.

In Rigtershof wordt de verouderde zusterroepinstallatie vervangen door moderne domotica-oplossingen. Met verhuurder Woonschakel is overeenstemming bereikt over de afwikkeling van de kosten aangezien de oude installatie eigendom is van verhuurder en in de huursom is verrekend.

Beheer bestaand vastgoed

Om onderhoud dat nodig is bij mutaties van appartementen sneller uit te voeren zijn raamwerkafspraken gemaakt met aannemers. Dit is onderdeel van het harmoniseren van het opleverniveau van appartementen voor cliënten.

Als (tijdelijk) alternatief – voor de inmiddels niet meer toegestane inpandige rookruimtes – zijn gelegenheden gerealiseerd waar onze cliënten buiten en beschut kunnen roken.

Uitbreiding van het salttoegangssysteem naar onder andere de Vrijwaardpanden heeft plaatsgevonden en wordt verder uitgerold. Daarnaast is het beheer van het toegangssysteem opgeschoond en heeft een koppeling van de gebruikersgegevens met AFAS plaatsgevonden. Hierdoor is het beheer minder tijdsintensief en foutgevoelig geworden en is de privacy en veiligheid voor de cliënten vergroot.

Op de daken van De Hoge Hop, Sint Jozef, Nicolaas en Het Bakken zijn zonnepanelen geplaatst en in werking gesteld. Met adviesbureau RHDHV is een traject gestart, waarbij we voor acht eigendomspanden de bouwstenen opgeleverd krijgen om de routekaart CO2-emissiereductie naar 2050 verder te professionaliseren. In 2023 starten we met het beter in kaart brengen van de huurpanden. Voor een groot deel van onze panden is het gebouwbeheersysteem uitgebreid en het dashboard hiervan vereenvoudigd. Hierdoor zijn snellere storingsopvolging en een betere energieverbruikanalyse mogelijk.

Veiligheid

Opnieuw werden dit jaar (booster)vaccinatiecampagnes voorbereid en uitgevoerd. De noodzaak van inkoop, beheer

en logistiek van persoonsbeschermende middelen was wisselend door het jaar. De uitrol van de nieuwe ontruimingsplannen en bijbehorende BHV-kastenstructuur door de hele organisatie is afgerond.

Kwaliteitssturing



Het kwaliteitsmodel is het kader voor werken aan en sturen op kwaliteit van zorg en leven. De relatie tussen cliënt en zorgprofessional (relationele kwaliteit) staat centraal en wordt ondersteund door de kwaliteit van zorgprofessionals (professionele kwaliteit) en de manier waarop kwaliteit is georganiseerd (organisatorische kwaliteit). De statische en dynamische context zijn hierop van invloed. Het model dient als basis voor de inrichting van het kwaliteitssysteem en het daaraan gerelateerde kwaliteitsdashboard. De meetbare kwaliteit is opgenomen in het dashboard dat in 2022 verder is doorontwikkeld.

Ons belangrijkste doel is om zonder extra administratieve last kwaliteitsinformatie te genereren uit belangrijke bronsystemen zoals het elektronisch cliëntendossier. Het dashboard bevat informatie over cliënttevredenheid, incidenten, zorginhoudelijke indicatoren en uitkomsten van zorg. Daarnaast hebben we instrumenten ontwikkeld om de teams en de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen te helpen zelf kwaliteitsmetingen uit te voeren. Deze gebruiken we als basis voor gericht leren en verbeteren. Naast de instrumentontwikkeling bouwen we structureel aan een gezonde kwaliteitscultuur (merkbare kwaliteit), waarbij het goede gesprek

met cliënten en hun naasten voorop staat en dat tegelijkertijd de samenwerking binnen het team en met andere collega's of ketenpartners stimuleert. Tot slot heeft Omring het certificaat kwaliteitsmanagement conform de eisen gesteld in ISO 9001 behouden in 2022.



Kwaliteit in één oogopslag

Relationele kwaliteit		2022	2021	2020
Cliënttevredenheid				
Wonen met zorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	8,6	8,6	8,9
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	97	84	114
	Waardering (rapportcijfer) onderzoek Omring	-	8,0	8,2
	Aantal waarderingen onderzoek Omring	-	447	405
Thuiszorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	9,1	9,1	9,2
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	211	292	329
ABC	Geriatrische revalidatiezorg ¹ : waarderingsscore Omring	71	64,2	-
	Geriatrische revalidatiezorg: aantal waarderingen	263	196	250
	Eerstelijns verblijf ² : waarderingsscore Omring	56	56,9	-
	Eerstelijns verblijf: aantal waarderingen	253	205	163
Professionele kwaliteit		2022	2021	2020
Klachten				
Wonen met zorg	Aantal klachten	26	40	53
	Aantal preventieve bemiddeling	8	5	7
	Aantal klachten bij klachtencommissie	2	3	3
Thuiszorg	Aantal klachten	16	23	30
	Aantal preventieve bemiddeling	6	5	2
	Aantal klachten bij klachtencommissie	0	0	0
ABC	Aantal klachten	16	31	22
	Aantal preventieve bemiddeling	2	1	2
	Aantal klachten bij klachtencommissie	1	2	1
Onderzoek naar incidenten cliënten				
Wonen met zorg	Aantal PRISMA-plus onderzoeken ³	1	3	2
Thuiszorg	Aantal PRISMA-light onderzoeken	0	1	3
ABC	Aantal PRISMA-light onderzoeken	0	0	1
Organisatorische kwaliteit		2022	2021	2020
Incidenten medewerkers				
Wonen met zorg	Aantal incidenten medewerkers	550	391	391
Thuiszorg	Aantal incidenten medewerkers	68	80	88
ABC	Aantal incidenten medewerkers	15	6	2

1 ABC: Advies- en behandelcentrum.

2 NPS = % promotors (8-10) - % criticasters (0-6).

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

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

Wat zeggen cliënten over Omring?

Steeds meer mensen blijken te kiezen voor zorg van Omring. Velen van hen spreken zich uit over de ervaren kwaliteit. Alle zorgonderdelen, teams en huizen van Omring en geriatrische revalidatiezorg zijn te vinden op Zorgkaart Nederland. Op deze website geven cliënten en/of hun familie een recensie en een waardering over de kwaliteit die ze hebben ervaren op verschillende gebieden. We gebruiken deze informatie actief om de zorg- en dienstverlening te verbeteren en de aantrekkingskracht te vergroten. In 2022 is het waarderingscijfer voor de woonzorglocaties gelijk gebleven. De locaties werden gewaardeerd met een gemiddelde van 8,6 (97 waarderungen). Voor Omring Thuiszorg geldt hetzelfde. Omring Thuiszorg werd gewaardeerd met een gemiddelde van 9,1 (211 waarderungen).

IGJ-meldingen, incidenten en klachten in 2022

Omring staat open voor klachten en andere uitingen van onvrede. De klachtenfunctionarissen hebben in 2022 26 klachten in behandeling genomen vanuit de woonzorglocaties en 16 klachten vanuit de thuiszorg. Vanuit het Advies- en behandelcentrum zijn 16 klachten behandeld.

De klachtgronden hadden vooral betrekking op de ervaren kwaliteit van zorg en communicatie. Als er signalen zijn van onvrede, wordt steeds vaker preventieve bemiddeling ingezet. Zowel de cliënt als medewerker kunnen hiertoe het initiatief nemen. Preventieve bemiddeling zorgt ervoor dat onvrede vroegtijdig aandacht krijgt en wordt besproken zodat de-escalatie plaatsvindt. Het voorkomt veelal een klachtmelding. De klachtenfunctionaris heeft 16 keer preventief bemiddeld in 2022.

Als het niet lukt om een klacht goed op te lossen, bestaat



de mogelijkheid om gebruik te maken van de externe klachtencommissie van Omring. In 2022 zijn 2 klachten ingediend bij deze commissie. De nodige verbetermaatregelen zijn getroffen. Omring is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. In 2022 heeft zich 1 cliënt tot deze commissie gewend.

In West-Friesland neemt Omring deel aan het TIM (Transmuraal Incidenten Melden) om bij te dragen aan kwaliteitsverbetering in de keten van zorgaanbieders. In de regio Kop van Noord-Holland heeft de Noordwest-Ziekenhuisgroep een eigen TIM-procedure afgesproken; daar kan Omring transmurale incidenten melden. Bij de andere ketenpartners in de Kop van Noord-Holland maakt de medewerker bij ketenincidenten een melding incident cliënt en bespreekt deze met de betreffende ketenpartner met het oog op kwaliteitsverbetering. We melden interne incidenten structureel, analyseren deze en zorgen waar nodig voor verbetermaatregelen. Omring beschikt over een intern PRISMA-team dat is opgeleid

om ernstige incidenten met cliënten te onderzoeken. In 2022 heeft het team één onderzoek gedaan en één onderzoek afgerond dat is gestart in 2021. Beide gebeurtenissen zijn gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Bij de inspectie is ook één ontslag wegens disfunctioneren gemeld. Het aantal meldingen incidenten medewerkers is gestegen bij de woonzorglocaties (550) en gedaald bij de thuiszorg (68). Het aantal meldingen incidenten cliënten is gestegen bij de woonzorglocaties en bij de thuiszorg.

Wet zorg en dwang: analyse onvrijwillige zorg

In de eerste helft van 2022 nam het totaal aantal maatregelen af ten opzichte van de tweede helft van 2021. De tweede helft van 2022 was het totaal aantal maatregelen hoger dan in de tweede helft van 2021. Er wordt nog gewerkt aan een Power BI-rapportage op het kwaliteitsdashboard. De commissie 'Vrijheid en veiligheid' kan daarom nog niets met zekerheid zeggen over de oorzaken. Een mogelijke verklaring is dat de eerste periode – direct na de implementatie – de registraties goed op orde waren en dit in de tweede helft van 2021 inzakte om daarna weer aanzienlijk te verbeteren. Een andere verklaring is een grotere werkdruk en/of personeelstekort (in de zomer). Deze signalen hebben de commissie echter niet bereikt.

Omring onderzoek en praktijkontwikkeling

De missie van Omring is 'Samen de beste zorg dichtbij'. Onlosmakelijk hiermee verbonden is het stimuleren van 'evidence based' werken en het creëren van een klimaat waarin onderzoek en leren integraal onderdeel uitmaken

van het dagelijkse werk van de professionals. Zowel vanuit het oogpunt van kennisontwikkeling als vanuit arbeidsmarktperspectief professionaliseren we de verbinding met onderwijs en wetenschap. Concreet vertaalt zich dit in interne onderzoeksprogramma's, praktijkontwikkeling (mede gekoppeld aan innovatie) en intensivering van het opleidingspotentieel. De doorontwikkeling van de wetenschappelijke infrastructuur is een van de strategische ontwikkelpunten en draagt bij aan het integreren van onderzoek in de praktijk gekoppeld aan universiteiten, hogescholen, ROC's en kennisinstituten. Het primaire doel is de zorg en daarmee de uitkomsten voor de cliënt te verbeteren. Daarbij draagt de doorontwikkeling aantoonbaar bij aan kwaliteit van zorg en behandeling, 'evidence based' werken en het continue leren en ontwikkelen.

Omring heeft in 2022 een [bijzonder lectoraat](#) aangesteld in samenwerking met Inholland. Deze onderzoekslijn richt zich op duurzame en toekomstbestendige herstellende zorg. Binnen het lectoraat zijn twee promovendi vanuit Omring werkzaam. Een promovendus is geriatriefysiotherapeut bij GRZPLUS en richt zich op de doorontwikkeling van ambulante revalidatie. Dit promotietraject is onderdeel van de ontwikkelpraktijk: samenwerking Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) Amsterdam UMC en vier zorgorganisaties waaronder Omring (GRZPLUS). Het eerste artikel is gepubliceerd in een vooraanstaand tijdschrift 'Age and Ageing'. Deze systematische review geeft belangrijke aanknopingspunten voor toekomstbestendige geriatrische revalidatie. [Publicatie](#) in vooraanstaand tijdschrift over effectiviteit ambulante geriatrische revalidatie. Deze literatuurstudie is vervolgd met een onderzoek naar het perspectief van revalidanten, behandelaars en organisatie op toekomstbestendige ambulante revalidatie. De tweede promovendus is ergotherapeut en richt zich op de doorontwikkeling van een 'Augmented Reality Game' (virtueel museum) voor mensen met neglect



(HoloLens biedt uitkomst voor neglect - [ICT&health](#)). Dit promotietraject is een samenwerking met SMARTneuroLab, Universiteit Utrecht, Nationaal eHealth living Lab en LUMC. Daarnaast lopen nog diverse (onderzoeks)projecten gericht op verbetering van zorg (inzet revalidatieapps, therapeutisch klimaat, etc.) en neemt Omring deel aan meerdere externe onder-

zoeken (o.a. inzet sensormonitoring, Europese studie gericht op revalidatie na COVID). Resultaten uit interne onderzoeken worden gepubliceerd in (inter)nationale tijdschriften en gedeeld via presentaties.

Omring heeft in samenwerking met VONK (ROC-KopNH) een [practoraat opgezet](#) gericht op zorgtechnologie. Het practoraat is een werkvorm waarbij docent-onderzoekers en specialisten samenwerken om praktijk-onderzoek te doen. Specifiek de inzet van zorgtechnologie draagt bij aan toekomstbestendige ouderenzorg én innovatie in het onderwijs en de beroepspraktijk. Het practoraat is aangesloten bij de onderzoekslijn van het lectoraat.

GRZPLUS, een samenwerkingsverband op het gebied van geriatrische zorgrevalidatie tussen Omring en De Zorgcirkel, heeft zoals gezegd in 2022 de tussentijdse evaluatie van het [Topcare predicaat](#) succesvol behaald. Hiermee blijft GRZPLUS behoren tot de verpleeghuizen met topexcellente gespecialiseerde geriatrische revalidatiezorg. Dit door het verweven van onderzoek, praktijk

en onderwijs in de organisatie. GRZPLUS heeft een structurele samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, waaraan HvA-lectoren zijn verbonden en studenten praktijkgericht onderzoek uitvoeren samen met professionals. [Zie](#) voor alle onderzoeken, projecten en resultaten. Ook is er samenwerking met medical delta living labGR@home met drie hogescholen, twee zorgorganisaties (waaronder Omring) en Basalt medisch specialistische revalidatie.

Omring participeert actief in het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) Amsterdam (UMC) en de themagroepen goede zorg bij hersenaandoeningen, goede organisatie van zorg en goede zorg voor revalidanten. De commissie 'Onderzoek in de praktijk' binnen Omring richt zich op de ontwikkeling van drie thema's: 1. Zichtbaarheid en verbinden, 2. Kennis en leren en 3. Implementeren en borgen. De commissie organiseert de goedbezochte collegetour binnen Omring met mooie praktijkonderzoeken van medewerkers.

Er zijn meerdere langlopende (externe) onderzoeken in de langdurige zorg waarin Omring participeert, waaronder:

Proactieve zorgplanning voor ouderen in de wijk ([POWER](#)). Dit project richt zich – in samenwerking met het regio-platform – op optimale en tijdige palliatieve zorg voor ouderen met thuiszorg in de laatste levensfase. Uitgevoerd door: Amsterdam UMC, afdeling ouderengeneeskunde in samenwerking met HvA en Omring.

GOEDZO: Goede voeding goede zorg consortium. De ambitie is om door middel van (effectiviteits)onderzoek in de veranderende zorgvraag bij te dragen aan de innovatie van voedingszorg in Nederland. Met dit [project](#) willen we goede voeding bij ouderen in verpleeg- en verzorgingshuizen bevorderen.

Leren van data/peilstations. Het [programma](#) richt zich op het meer gestandaardiseerd vastleggen van gegevens (eenheid van taal), het inzichtelijk maken van relevante gegevens voor specialisten ouderengeneeskunde, het koppelen van elektronische patiëntdossiers en voorschrijfsystemen (EVS) en op de ontwikkeling van een landelijke infrastructuur. Tot dit laatste behoort ook het opzetten van een landelijk representatief netwerk van peilstations voor kennisontwikkeling.

RAI. Er lopen drie onderzoeken met RAI-data gericht op mondzorg, positieve gezondheid en welke impact de implementatie van de interRAI LTCF heeft op het functioneren en de veiligheid van cliënten. Hierin wordt nauw samengewerkt met professor [Hein van Hout](#).

Innovatie

Vanuit OMRING.LAB en innovatie vonden in 2022 de volgende initiatieven plaats:

Pilot slim incontinentiemateriaal met Tena Identifi

De inzet van slim incontinentiemateriaal maakt de verzadiging van het materiaal en het continentiëpatroon van de cliënt inzichtelijk. Zo is beter te bepalen wanneer een cliënt verschooning behoeft en welk type materiaal en welke zwaarte het beste voor hem of haar geschikt is. Dit leidt tot meer rust en minder belasting voor de cliënt, tot minder onnodige verschooningen, controlemomenten en natte kleding en bedden. Uit eerdere onderzoeken bleek ook al dat het gebruik van slim incontinentiemateriaal leidt tot minder belasting voor de medewerkers. De pilot vond plaats op locatie De Hoge Hop onder 23 cliënten. De

resultaten waren positief, waarna is besloten in 2023 Tena Identifi te gaan inzetten op alle locaties.

Momo bedsense en Emfit sleeptrackers

Van half mei tot en met begin juli 2022 draaide het experiment 'sleeptracker' op de psychogeriatrische afdelingen van Lindendael. Er zijn twee sleeptrackers – Momo bedsense en Emfit QS – getest. De behandeldienst heeft de Emfit sleeptracker in gebruik genomen om uitgebreide informatie over het slaappatroon van een cliënt in kaart te kunnen brengen. Het is de bedoeling dat de zorg ook gaat werken met een sleeptracker. Gezien het gebruiksgemak en de taalinstellingen gaat de voorkeur uit naar de Momo. In 2023 wordt een pilot gedaan op een van de locaties.

Op afstand werken met iPhone 13 op locaties

In 2022 realiseerden we voor de medische dienst de mogelijkheid om dankzij beeldcontact op afstand te werken en zo meerdere locaties te bedienen. Het contact verliep overwegend telefonisch (ad hoc consultatie, overleg) en fysiek (visite, gedragssprekkuur, opnamegesprek). Met name tijdens de avond- en weekenddiensten wordt de SO regelmatig telefonisch geconsulteerd vanwege een acute cliëntsituatie. Inzet van beeldcontact stelt de SO in staat om zich beter een beeld te vormen van de ernst en urgentie van de situatie en voorkomt onnodige en tijdrovende locatiebezoeken.

Pilot bidettoilet

Het bidettoilet is een combinatie van een toilet en bidet met droogfunctie. Dit apparaat neemt een deel van de handelingen over, wat de zelfstandigheid van de cliënt bevordert, kwaliteit van zorg en leven verbetert en zorg-

professionals ontlast. Het bidettoilet biedt comfort aan cliënten die moeite hebben zelfstandig het onderlichaam te reinigen na de toiletgang. Het toilet ondersteunt de cliënt in zijn/haar zelfredzaamheid. Dit kan het gevoel van eigen regie en autonomie vergroten en draagt bij aan het behoud van waardigheid. Daarnaast verlicht het de zorgprofessional bij werkzaamheden die als onaangenaam en fysiek belastend worden ervaren.

In 2022 is op locatie Nicolaas de eerste ervaring opgedaan met het bidettoilet. Op de psychogeriatrische afdeling hebben vijf cliënten meerdere keren/structureel gebruik gemaakt van het toilet. Op de somatische afdeling hebben tot nu toe drie cliënten van het bidettoilet (opzestuk) gebruik gemaakt. In 2023 wordt de pilot voortgezet.

Vertaalhulpmiddelen

In januari 2022 is een pilot geweest met een vertaalcomputer om gesprekken te vertalen. Binnen deze pilot is de computer getest bij De Hoge Hop en de thuisbegeleiding. De resultaten laten zien dat de computer niet geschikt is voor elke cliënt en elk gesprek. Wel is er een aantal situaties waarin de computer efficiënter en voordeliger is dan een tolk. Ook kan de vertaalcomputer worden ingezet in situaties waarbij normaal gesproken geen tolk wordt ingezet, zoals bij het stellen van korte vragen (hoe gaat het met u?). Eind 2022 is ervaring opgedaan met een vertaalapp. De resultaten zijn positief. Onderzocht wordt op welke wijze we deze app beschikbaar kunnen stellen aan alle zorgprofessionals.

Koelvesten

Medewerkers gaven bij warm weer aan hinder te ervaren door overmatige transpiratie, vermoeidheid en hoofdpijn, met name veroorzaakt door fysieke werkomstandigheden op de afdeling of locatie. In 2022 heeft een pilot plaatsge-

vonden met koelvesten. Deelnemers hadden het vest 6-8 weken in hun bezit. Het merendeel van de deelnemers zegt wel een aangenaam verkoelend effect te merken, maar slechts gedurende een relatief korte tijd (een half uur tot een uur). Het effect is te kort om wezenlijk van invloed te zijn op de ervaren klachten.

Relaxmaker

De relaxmaker is een videobril (geen VR-bril) die is ontwikkeld om mensen af te leiden tijdens het ondergaan van een pijnlijke of belastende behandeling. Op een schermpje worden ontspannende natuurbeelden afgespeeld met bijpassende muziek. De bijgeleverde filmpjes duren elk ca. 3 minuten. Via een USB-ingang is het mogelijk eigen beeldmateriaal af te spelen. Het idee is dat de cliënt de bril zelf bedient en zo ervaart regie te hebben over de situatie. Tot



nu toe hebben we in geen van beide testsituaties een overtuigend ontspannend effect gezien van het gebruik van de relaxmaker.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Omring vindt dat zorgorganisaties actief moeten werken aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid (MVO). Daarom hebben we in 2021 een gewaagd doel vastgesteld. In 2030 is Omring de meest duurzame zorgorganisatie van Nederland, omdat bij alle activiteiten gezondheid centraal staat: voor bewoners, klanten, naasten, medewerkers en maatschappij. Om deze ambitie te bereiken, is een MVO-programma opgesteld met concrete doelen voor 2022-2026. Het programma kent drie programma-lijnen: vitaal en inclusief, gezonde omgeving en duurzaam zorgstelsel. Daarnaast hebben we een icoonproject waar alle lijnen samenkomen: het Groene Verpleeghuis op Texel.

Het programma maakt duurzaamheid een integraal onderdeel van de organisatie, zowel in de bedrijfsvoering, de zorgverlening en het HR-beleid als in samenwerkingen/ stakeholdermanagement. Ter borging is MVO opgenomen in de meerjarenstrategie en maakt het deel uit van de ontwikkelorganisatie die is voortgekomen uit expedite Omring. Hiernaast maken we gebruik van bestaande (kennis)netwerken en zorgen we ervoor dat alle acties ondersteunend zijn aan het primaire proces.

Het afgelopen jaar is onder andere gewerkt aan:

Vitaal & inclusief

Vitaliteit. Binnen het programma 'Samen Vitaal' wordt gewerkt aan vitaliteit van medewerkers en cliënten. Onder het kopje 'Groen & gezond' leveren verschillende projecten hieraan een bijdrage.

Leren & ontwikkelen. Veel medewerkers willen een bijdrage leveren aan de MVO-doelen. Daarom is in 2022 een lerend netwerk gelanceerd voor (zorg)medewerkers die zich inzetten door MVO-ambassadeur te worden, of zelf een 'green team' te starten. De lessen van verschillende locaties worden gedeeld. Dit vergroot de bewustwording vergroot en het draagvlak.

Gelijke kansen voor iedereen. Omring wil een inclusieve organisatie zijn voor iedereen ongeacht gender, seksualiteit, opleiding, culturele achtergrond, fysieke beperking of afstand tot de arbeidsmarkt. Op dit moment zijn er verschillende activiteiten voor het stimuleren van diversiteit en toegankelijkheid en het verminderen van ongelijkheid, zoals deelname aan de Pride-week, een anderstaligenprogramma en ruim voldoen aan de SROI-verplichting. In 2022 is een werkgroep gestart die werkt aan het opstellen van de uitgangspunten voor DEI-beleid en doelstellingen formuleert die tot uiting komen in de zorgverlening, het aannamebeleid, communicatie-uitingen en toegankelijkheid van onze gebouwen.

Gezonde omgeving

Klimaat positief. Als maatschappelijk verantwoorde organisatie wil Omring een bijdrage leveren aan een gezonde leefomgeving voor cliënten, medewerkers en toekomstige generaties. We reduceren, compenseren en neutraliseren onze emissies, zodat we minimaal in lijn zijn met de doelstellingen van Parijs om onze directe CO2-uitstoot met 40% te reduceren ten opzichte van 2018. In 2022 hebben

we onder andere onze footprint inzichtelijk gemaakt, zetten we stappen om de portefeuilleroutekaart van ons eigen vastgoed te integreren in het MJOP (meerjaren onderhoudsplan) en organiseerden we de energiestrijd. Dit was een campagne om locatiemanagers, projectleiders en zorgprofessionals bewust te maken van het huidige energieverbruik en de mogelijkheden om dit omlaag te brengen, op het werk en thuis. Locaties gingen onderling de strijd aan om zo min mogelijk energie te gebruiken. In 2022 resulteerde dit alleen al in de eerste maand tijd in een reductie van 9% van het totale energieverbruik.

Circulair ondernemen. Omring werkt aan een circulaire bedrijfsvoering waarin grondstoffen hun waarde zo min mogelijk verliezen. In lijn met de Green Deal Duurzame Zorg 3.0 is ons doel dat in 2026 minimaal 30% van onze ingekochte grondstoffen circulair zijn (R4 of hoger). Hiertoe zijn we in gesprek met onze tien grootste leveranciers. Daarnaast hebben we deelgenomen aan een CIRCO-track voor het reduceren van verpakkingsmateriaal in de zorg en nemen we deel aan een coalitie met ketenpartijen in de regio Noord-Holland-Noord. Dat leverde een conceptvisie en groslijst van potentieel impactvolle producten/materiaalstromen op. Naast het voorkomen van onnodig gebruik is het (uitgebreider) scheiden van afval een oplossingsrichting. We streven naar 25% minder ongesorteerd restafval in 2026 ten opzichte van 2018. Veel zorgprofessionals vinden dit een belangrijk thema en willen een bijdrage leveren. In 2022 startten we op een locatie met een project om scheiden aan de bron uit te breiden met de stromen PMD (plastic, metaal, drinkpakken) en swill (etensresten). Goede scheiding zorgt ervoor dat grondstoffen hoogwaardiger kunnen worden hergebruikt en niet worden verbrand. Op deze manier draagt het ook bij aan het behalen van onze CO2-reductiedoelstelling. In drie maanden is een reductie

van het restafval gerealiseerd van 24%, dat gelijk staat aan een reductie van 12.500 kg CO2 per jaar.

Groen & gezond. De werk- en leefomgeving van medewerkers en cliënten heeft grote impact op hun gezondheid (zie ook kopje 'Vitaal'). Tegelijkertijd heeft onze manier van werken ook impact op de omgeving. In 2022 werkten we onder andere aan het verduurzamen van het vervoersmobiliteitsbeleid. Omringmedewerkers en stakeholders reizen veel om de beste zorg dichtbij te leveren: van en naar werk en zakelijk. Het huidige vervoersmobiliteitsbeleid wordt aangepast om medewerkers beter te faciliteren (stijgende brandstofprijzen zorgen voor moeilijkheden), vitaliteit te bevorderen (meer beweging) en de CO2-uitstoot in kaart te brengen en te reduceren. Daarnaast is voedselverspilling op een aantal locaties in kaart gebracht en volgt in 2023 een plan om dit terug te dringen.

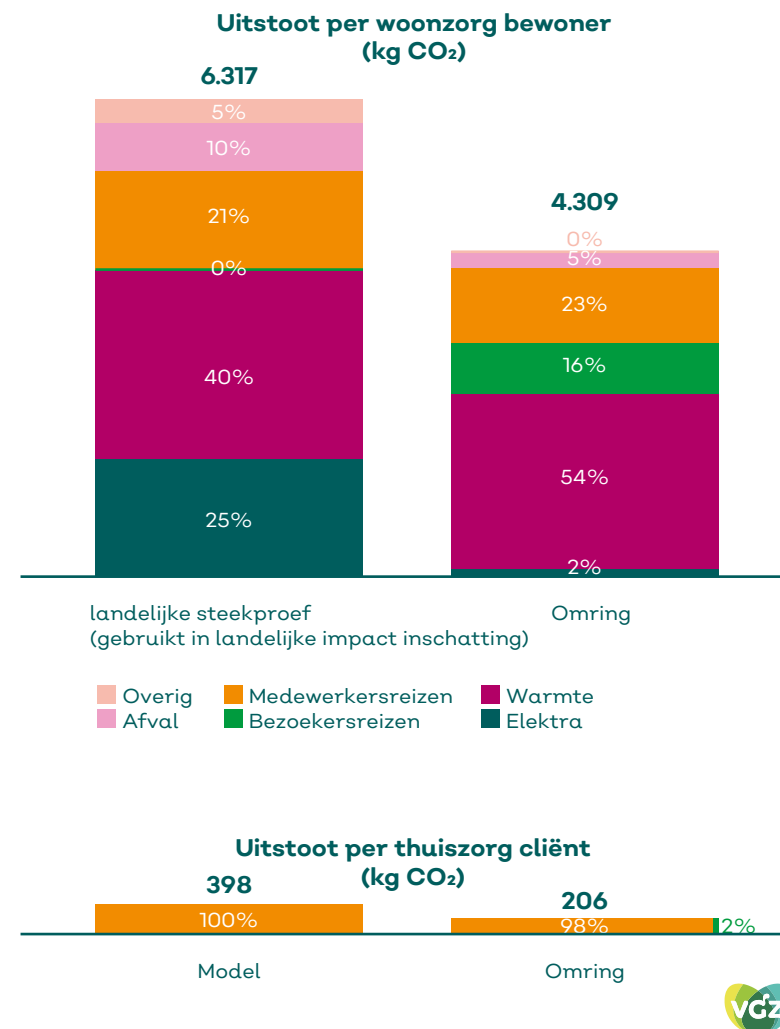


Duurzaam zorgstelsel

Governance. Op 8 december heeft Omring zowel de landelijke als regionale Green Deal Duurzame Zorg 3.0 getekend en daarmee committeren we ons aan de doelen die daarin zijn opgenomen.

Stakeholders. Duurzaamheid gaat over partnerschap. We werken zowel regionaal als nationaal samen met anderen. Omring is partner van het Milieuplatform Zorg, MVO Nederland en Health Care Without Harm. Met zorgverzekeraar VGZ werkten we samen aan een onderzoek naar de relatie tussen passende zorg en CO₂-uitstoot en voerden we verschillende gesprekken over het toepassen van duurzaamheidsdoelstellingen in de inkoopvoorwaarden. Ook droegen we actief bij aan het duurzaamheidsgesprek binnen ActiZ.

Beweging versnellen. Passend bij onze ambitie willen we naast inspanningen in onze eigen bedrijfsvoering bijdragen aan de transitie naar een duurzame ouderenzorg. Dit jaar zijn er meerdere communicatie-uitingen geweest over de duurzame ambities, onder meer in het congres en de geschreven tekst van Zorgvisie, Circulair West-Friesland, een podcast en webinar van MVO Nederland en in het congres 'Duurzame zorg' van het ministerie van VWS.



Omring stoot minder uit in zowel de woonzorg als thuiszorg gedreven door elektra.

Icoonproject: Groene Verpleeghuis

Onze visie op MVO krijgt concreet invulling in de vorm van het Groene Verpleeghuis: een nieuwe locatie op Texel met 53 appartementen. Omring wil hiermee een show-case neerzetten op het gebied van duurzaamheid en gezondheid. Het ontwerp, de (duurzaamheids)ambities en de exploitatie van het Groene Verpleeghuis zijn verwerkt in een businesscase. Na een second opinion is de businesscase vastgesteld. Een innovatieve, intensieve marktconsultatie leidde tot een bouwteamovereenkomst met een consortium van ontwerpende, uitvoerende en adviserende partijen. De overeenkomst werd op 8 december getekend, tegelijk met het tekenen van de Green Deal Duurzame Zorg 3.0.



Werken bij Omring

Start programma 'Dus medewerker op 1!'

De cliënt centraal, dus de medewerker op 1 en de professional in positie. Omring wil samen de beste zorg dichtbij bieden. Dat kan alleen als er voldoende mensen zijn die goed zijn in hun vak, met plezier bij Omring werken en vitaal zijn; medewerkers die bevrogen en betrokken zijn. In 2022 is als onderdeel van de strategie het programma 'Dus medewerker op 1!' gestart. De onderdelen in dit programma zijn gekozen vanuit het perspectief van de medewerker: dat deze ervaart dat Omring dat doet wat nodig is, opdat de medewerker zijn/haar werk kan doen en zich daarin kan ontwikkelen.

De programma's hebben een bredere scope dan de gebruikelijke P&O-onderwerpen. Er is op veel punten een verbinding met P&O-beleid of -uitvoering. Er wordt doorlopend gemonitord wat de effecten zijn van ingezette interventies. P&O ontwikkelt datagedreven werken verder

Ontwikkelprogramma's



Lijnprogramma's



om betere informatie te krijgen om op te sturen. Er vindt doorlopend een in- en uitstroomonderzoek plaats dat de plus- en verbeterpunten in beeld brengt. Door een koppeling tussen ons recruitmentsysteem en de BI-tool kunnen we locaties gericht informeren en onze doelen en acties bijsturen.

Omring groeit!

In 2022 is het aantal Omringers gegroeid naar 4254. Er kwamen 867 nieuwe medewerkers in dienst. Na aftrek van de uitstroom groeide Omring met 234 (122 fte) medewerkers. Aan de toename van de instroom is door veel P&O-collega's – waaronder het recruitmentteam – hard gewerkt. Zij hebben ingezet op diverse arbeidsmarkt-activiteiten, banenmarkten, evenementen zoals 'Beleef de zorgavonden', creëren van zichtbaarheid in het straatbeeld, slim gebruik van social media, aansprekende vacatureteksten en een zomercampagne voor vakantiekrachten. Via LinkedIn worden professionals actief en gericht in kaart gebracht en benaderd. Door dit alles, maar ook door ondersteunende acties van vele andere Omringers, zijn vele sollicitanten enthousiast geworden voor (werk of een opleiding bij) Omring. Ook regelingen als 'Bring yourself' en 'Bring a friend' hebben bijgedragen aan de groei. Er waren 120 Omringers die door de 'Bring yourself' bonus hun contract hebben verhoogd: een toename van ruim 17 fte. Daarnaast zijn door collega's 115 nieuwe collega's geworven via de 'Bring a friend' bonus.

Vrijwaarders worden Omringers

Samen één Omring. Dat zijn we sinds de fusie op 30

december 2022 en daarmee is Omring op die datum uitgebreid met zo'n 280 geweldige collega's én vier prachtige locaties in Den Helder. Deze overgang is achter de schermen door een team van collega's begeleid en ingeregeld. De medewerkers van Stichting Hulp Thuis Vrijwaard blijven in dienst bij deze werkgever.

Omring flex voegt toe

Het Omring flexteam zet zich elke dag maximaal in om zoveel mogelijk aanvragen van zorgteams op te lossen. Door de korte lijnen van regiocoördinatoren met planners en roosteraars enerzijds en externe bureaus anderzijds kunnen niet alle maar wel heel wat diensten worden ingevuld. In 2022 is gemiddeld 50 fte per week aan flexmedewerkers in loondienst bij Omring flex ingezet. Naast de inzet van eigen flexmedewerkers verzorgt Omring flex ook de inzet van externe medewerkers en het beheer van langdurige externe opdrachten in de zorgfuncties tot en met niveau 4.

Leren en ontwikkelen

Binnen Omring wordt veel geïnvesteerd in opleiden, leren en ontwikkelen. Gemiddeld was 10,9% van de zorgmedewerkers BBL- of dual student in 2022. Ongeveer de helft daarvan is nieuwe instroom. 112 studenten zijn dit jaar gediplomeerd. In 2022 had Omring 386 stagiaires. In het afgelopen jaar is een aantal innovatieve concepten ontwikkeld om de in- en doorstroom en begeleiding van studenten te vergroten en verbeteren. Hierbij wordt nauw samengewerkt met onderwijspartners in de regio en het programma 'Leren is werken, werken is leren'. Na de zomervakantie is het concept 'Leerhuis Lindendael' gestart, waarbij 23 studenten van verschillende opleidingsniveaus samen met studentcoaches en docenten van het ROC op locatie worden opgeleid.

Een ander concept is de inzet van de studentcoach. Er is een transitie ingezet om van 400 werkbegeleiders te komen tot 100 studentcoaches. De studentcoach gaat meer studenten begeleiden. Zo is zowel op individueel- als groepsniveau gerichtere aandacht voor studenten. Op deze manier wordt gewerkt aan kwaliteit en behoud.

SENS (Samen effectief naar succes)

Het SENS-team heeft afdelingen waar een hoge werkdruk wordt ervaren geholpen om in verschillende scenario's hun werk anders te organiseren. In een evaluatie van het SENS-project dat vier jaar geleden is gestart heeft 80% van de teams eind 2022 het SENS-traject doorlopen. Hiermee is stap één op weg naar een lean-organisatie gezet en hebben we de basis gelegd voor continue verbeteren. Op basis van de resultaten is besloten het SENS-team te continueren.

Van functiehuis naar loopbaanpaden

Het doel van project 'Transparant functiehuis' is medewerkers houvast te geven ten aanzien van hun functie en loopbaanmogelijkheden. Dankzij een overzichtelijk en samenhangend functiehuis krijgen alle medewerkers een opgefriste functiebeschrijving die beter aansluit op het werk. Dit project loopt door in 2023.

Behoud door waardierend werkgeven

In de volledig vernieuwde CAO VVT worden de medewerkers op 1 gezet. De veranderingen die ten goede komen aan onze medewerkers zijn mogelijk gemaakt door P&O-collega's van beleidsontwikkeling en -advies tot en met salarisbetaling. Dit geldt ook voor nieuwe wet- en regelgeving, zoals de uitbreiding van het ouderschapsverlof. HR-adviseurs ondersteunen de teams en managers

en vertalen dit soort vraagstukken waar nodig in nieuw beleid.

Zo kregen zorgprofessionals die dienstreizen maken in april een eenmalige tegemoetkoming vanwege de stijgende brandstofprijzen. In december ontvingen alle medewerkers een waarderingstoeslag van €350,- bruto met een waarderende brief van de Raad van Bestuur. Zo probeert Omring - naast diverse extra's in de programma's van 'Samen vitaal' en het grote Omring-feest - de Omringers onderscheidend te waarderen en de betrokkenheid te vergroten.

Leiderschap

Leidinggeven en managen gaan om het behalen van doelen en resultaten met oog en oor voor de medewerker. Van leidinggevend en vraagt dit om het aanbrengen van evenwichtig balans in een veranderend team of op een veranderende locatie. In 2022 was het thema leiderschap onderdeel van het leiderschapsprogramma van Expeditie Omring 2030. Hieraan wordt in 2023 vervolg gegeven in het programma 'Leiderschap'. De eerste stappen zijn gezet. Intervisie met begeleiding vanuit Omring HR advies en leren & ontwikkelen loopt door en we starten met de ronde van Omring. Hierin gaat elke deelnemer aan de slag met een persoonlijk leiderschapsplan.

Werk en gezondheid

Het programma 'Samen vitaal' ondersteunt medewerkers vitaal te blijven, bijvoorbeeld door samen te werken aan een gezonde en veilige werkomgeving. Het programma is gebaseerd op de visie van positieve gezondheid, waarbij de medewerker zelf regie neemt over de eigen vitaliteit. Het programma bestaat uit een kaart met voorzieningen die medewerkers helpt te kiezen welke preventieve interventie passend is. Daarnaast worden seizoenspro-

gramma's samengesteld met een aanbod van preventieve interventies. In 2022 namen 753 medewerkers deel aan deze interventies met professionele ondersteuning. Deze werden individueel- of in groepsverband aangeboden. Elke activiteit wordt geëvalueerd. Hieruit bleek bijvoorbeeld dat de loopbaancoach beoordeeld werd met een 8,9 en dat 77% van de medewerkers een actie heeft opgepakt. Na een workshop over voeding geeft 85% van de deelnemers aan iets te willen veranderen in het eigen voedingspatroon. Het projectteam 'Vitale teams' leverde een visiedocument en overzicht van alle teaminterventies op waarmee teams beter kunnen worden ondersteund. In navolging van 2019 is een gevalideerde gezondheidscheck aangeboden. De 866 medewerkers die deelnamen waardeerden de check met een 8,7. Het macro-rapport en vervolgplan volgen in 2023.

In 2022 volgde de verzuimontwikkeling de landelijke trend. Het voortschrijdend verzuimpercentage steeg (van 7,38% in 2021) naar 8,55%. Het landelijke verzuimpercentage is 9,54%; bijna een punt hoger.

De meldingsfrequentie steeg na de zomer sterk naar voortschrijdend 1,43. In 2021 was dit met 0,92 aanmerkelijk lager. Met een gericht plan van aanpak ondernamen we op korte termijn acties om dit verzuim terug te dringen. Voorbeelden hiervan zijn het stimuleren van frequente verzuimgesprekken, dialooggesprekken om behoeften van leidinggevend en te inventariseren, preventieve aandacht voor medewerkers door leidinggevend en het uitvoeren van intensieve dossierchecks door casemanagers. In 2022 is, in navolging van de thuiszorg, bij wonen met zorg gestart met de inzet van professionele ondersteuning door casemanagers. Er zijn twee casemanagers in dienst gekomen.

Locatieverslagen voor Kwaliteitsverslag 2022

Regio West

Locatie	Berkenhof, Berkhout
Aantal WLZ cliënten	32 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	- Op locatie De Berkenhof volgden alle zorgmedewerkers de SENS-bijeenkomsten. Hieruit voortgekomen verbeteringen zijn bijvoorbeeld het structureel houden van maandstarten (teamoverleggen) en dagstarten (dagelijkse afstemming zorgteam). Van diverse zorgprofessionals horen we terug dat artsenvisites, bewonersbesprekingen en gedragssprekuren goed worden voorbereid, dat gemaakte afspraken in de cliënt- of afdelingsagenda worden genoteerd en worden nagekomen. Door SENS hebben we een grote winst behaald in efficiëntie op het gebied van bespreekbaar maken van onbegrepen gedrag tijdens de juiste overleggen en weten we hiermee om te gaan als team. - Uitwisseling medewerkers tussen De Berkenhof en De Oever gaat goed.
Wat kon beter?	- De organisatie – zoals het noteren van afspraken in agenda's en deze afspraken vervolgens ook opvolgen – rondom de artsenvisites kan worden verbeterd. Ook de rapportage kan beter door bijvoorbeeld direct een foto van de wond maken na een val zodat de arts deze op afstand kan beoordelen. - Samenwerking met ondersteunende diensten willen we verbeteren door kritisch te kijken naar diverse werkprocessen, efficiëntie en kortere communicatielijnen. Het is belangrijk dat goed gekeken wordt naar de behoefte van de locatie en daarop te acteren.

Locatie	De Oever, Spierdijk
Aantal WLZ cliënten	17 cliënten
ZZP mix	ZZP 5 op basis van VPT
Wat ging goed?	- Op locatie De Oever volgden alle zorgmedewerkers de SENS-bijeenkomsten. Hieruit voortgekomen verbeteringen zijn bijvoorbeeld het structureel houden van maandstarten (teamoverleggen) en dagstarten (dagelijkse afstemming zorgteam). Van diverse zorgprofessionals horen we terug dat artsenvisites, bewonersbesprekingen en gedragssprekuren goed worden voorbereid, dat gemaakte afspraken in de cliënt- of afdelingsagenda worden genoteerd en worden nagekomen. Door SENS hebben we een grote winst behaald in efficiëntie op het gebied van bespreekbaar maken van onbegrepen gedrag tijdens de juiste overleggen en weten we hiermee om te gaan als team. - Uitwisseling medewerkers tussen De Berkenhof en De Oever gaat goed.
Wat kon beter?	- Communicatielijnen tussen medewerkers onderling kunnen korter. - Samenwerking met ondersteunende diensten kan nog beter, denk hierbij aan: kritisch kijken naar diverse werkprocessen, efficiëntie en kortere communicatielijnen. Daarbij is het ook van belang om goed te kijken naar de behoefte van de locatie.

Locatie	De Hoge Hop, Hoorn
Aantal WLZ cliënten	75 cliënten
ZZP mix	PG en interventieafdeling
Wat ging goed?	• Met betrekking tot het gebruik van het ECD in ONS is er veel aandacht besteed aan het bewust lezen, rapporteren en hiernaar handelen. De kwaliteitsverpleegkundige heeft hier een belangrijke ondersteunende rol bij. • Afdeling G in de Hoge Hop kreeg extra ondersteuning van het opleidingscentrum. • De Wzd is geïmplementeerd en wordt nog verder geborgd. Alle medewerkers zijn getraind en ook nieuwe medewerkers worden hierin meegenomen. • Het afnemen van de RAI gaat goed. Bij 95% van de cliënten is een RAI afgenomen en de uitkomsten van de RAI worden gebruikt bij het opstellen of aanpassen van het zorgplan.
Wat kon beter?	• Het scholingsprogramma 'verpleegkundigen in hun kracht' is uitgesteld naar 2023. De training in het zorgpad palliatieve zorg start ook in 2023. • De kwaliteit en bevoegd en bekwaam wordt nog verder verbeterd door middel van de inzet van een kwaliteitscarroussel in 2023.

Locatie	De Kade, Hoorn
Aantal WLZ cliënten	10 cliënten
ZZP mix	VPT
Wat ging goed?	• In 2022 heeft 83% van de cliënten een RAI-assessment gehad. Dit is belangrijk omdat we met de data uit RAI kennis opdoen voor de zorg en behandeling van de individuele cliënt en voor Omring in brede zin. De kwaliteitsverpleegkundige heeft een belangrijke rol in het juist gebruik van de RAI en de analyse van de resultaten. • Medicatieveiligheid is verbeterd door implementatie van digitaal aftekenen van medicatie. Dit zorgt voor een afname van medicatiefouten. • Met betrekking tot het methodisch werken coachte de verpleegkundige medewerkers in het juist rapporteren volgens de SOEP-methodiek. • De samenwerking tussen de medewerkers in het team van de Kade is verbeterd. Teambuilding en weerbaarheidstraining hebben daaraan bijgedragen.
Wat kon beter?	• Het gebruik van de agenda in ONS en het gebruik van RAI kan nog verder worden verbeterd. • Dit wordt door het team opgepakt in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige.

Locatie	Snijdersveld, Obdam
Aantal WLZ cliënten	24 cliënten
ZZP mix	PG
Wat ging goed?	• Er is in 2022 gewerkt aan het op peil krijgen van 'bevoegd en bekwaam'. Door het geven van scholingen op locatie en door gebruik te maken van het skillslab, is hier een inhaalslag op gemaakt. In het plan van aanpak dat we hebben gemaakt is duidelijk wie wanneer aan de beurt is. Positief resultaat is dat 88% van de zorgmedewerkers bevoegd en bekwaam. De overige medewerkers werken hieraan. • De RAI is nu bij 100% van de bewoners afgenomen. Dit is een fantastisch resultaat. Nu blijft het zaak om dit ook te handhaven en de opvolging te blijven doen.
Wat kon beter?	• De bevoegd en bekwaamheid blijven onder de aandacht. Het is een onderwerp dat 2x per jaar in het team-overleg terugkomt. • Het goed toepassen van de SENS-methodiek in de avond blijft een aandachtspunt.

Locatie	De Schakel, Spanbroek
Aantal WLZ cliënten	24 cliënten
ZZP mix	PG
Wat ging goed?	- In 2022 is gewerkt aan de teamdynamiek. Het is te merken dat de sfeer goed is. Medewerkers werken met plezier en het verzuim is laag. De medewerkers voelen zich ook meer betrokken bij hun werk. Ze voelen zich gehoord en ondersteund in hun taken en persoonlijke ontwikkeling. De komst van een verpleegkundig coach en later een kwaliteitsverpleegkundige hebben hier mede toe bijgedragen. - Het gedragssprek uur is ingevoerd en de evv'ers zijn geschoold. Zij hebben de GVP-opleiding gedaan waardoor zij goed weten wat er nodig is voor onze doelgroep. Het vierkantsoverleg (kwaliteitsverpleegkundige, kwaliteitsbehandelaar, SO en locatiemanager) is goed op de kaart gezet met als aanvulling dat ook de verpleegkundige hierbij aansluit. Hierdoor verloopt de implementatie sneller en soepeler. De werkprocessen voor zorg en behandeling zijn nu beter bekend en worden uitgevoerd op de juiste manier.
Wat kon beter?	Het methodisch werken wordt door de verpleegkundigen en de kwaliteitsverpleegkundige continu bewaakt. Voor sommige medewerkers is het opvolgen van gevraagde acties nog wel eens lastig. Er wordt coaching on the job gegeven. De RAI wordt nu onder de loep genomen. De scholingen zijn door omstandigheden later opgepakt dan gepland en de arts is nog niet volledig met dit onderdeel bezig. RAI is nu bij vrijwel alle bewoners afgenomen. Maar ook daarna moet RAI minimaal elk halfjaar afgenomen worden.

Locatie	Lindendael
Aantal WLZ cliënten	169 PG en Somatiek 36 GRZ
ZZP mix	
Wat ging goed?	- In Lindendael is gewerkt aan het helder krijgen van de rol en taken van de verpleegkundigen binnen het team en de locatie. Dit is succesvol verlopen. - Vier verpleegkundigen volgen een coachopleiding om op een liefdevolle en respectvolle manier collega's naar een hoger kwaliteitsniveau te begeleiden. Er is een periodiek verpleegkundig overleg ingericht met veel aandacht voor kwaliteitsontwikkeling en deskundigheidsbevordering. Er is een samenwerking met de medische dienst tot stand gebracht gericht op kennisoverdracht. - Leerhuis Lindendael is van start gegaan met 24 BOL-leerlingen die een opleiding verzorgende IG of verpleegkundige volgen. De vorm van onderwijs is individueel leren. Elke leerling volgt zijn/haar eigen leertraject. Er zijn drie studentcoaches voor leerling verzorgenden IG aangesteld en één studentcoach voor verpleegkundigen in opleiding. Er is een goede samenwerking met het Horizoncollege in Hoorn en het ROC Vonk in Den Helder. De intensieve samenwerking tussen de opleidingsschool en de beroepspraktijk zorgt ervoor dat de opleiding in kortere tijd kan worden afgerond.
Wat kon beter?	- Voor verpleegkundigen is er voor de uitvoering van de taken rondom de aandachtsgebieden voor de hele locatie meer tijd nodig om het goed neer te zetten. - Bij de werving van de studenten voor het Leerhuis had de selectie strenger gekund om uitval en dus teleurstelling van studenten te voorkomen.

Regio Oost

Locatie	Sorghvliet, Andijk
Aantal WLZ cliënten	32 cliënten
ZZP mix	PG
Wat ging goed?	• We hebben het zorgpad onbegrepen gedrag afgesloten met het behalen van het certificaat. Het gedrags-sprekkuur is ingevoerd en verloopt naar tevredenheid. Dit heeft geleid tot een verhoging van kwaliteit van zorg. • Training weerbaarheid is gevolgd en afgesloten. • We zijn gestart met SENS-bijeenkomsten, deze zijn echter gepauzeerd. • Op het gebied van duurzaamheid hebben we de prijs gewonnen voor de grootste energiebesparing van 2022.
Wat kon beter?	• In samenspraak met het team zijn de SENS-bijeenkomsten gepauzeerd en hebben we een verbeterteam opgesteld. We hebben hiervoor gekozen omdat het noodzakelijk was eerst een aantal interne teamzaken goed op orde te krijgen. Dit is gelukt. Sens krijgt voortgang in 2023.

Locatie	St. Jozef, Wervershoof
Aantal WLZ cliënten	67 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	• We hebben in de zomerperiode meegedaan met een pilot om vrijwilligers tegen vergoeding meer in te zetten. Dit was een groot succes. We hebben 11 vrijwilligers tijdens de zomermaanden - naast hun vaste vrijwilligerstaken - extra ingezet rondom de zorg. • We hebben twee familiebijeenkomsten gehouden met als thema informele zorg. • Door de inzet van vrijwilligers en familie heeft de cliënt ook in de drukste periode van het jaar veel positieve aandacht ervaren. • Medewerkers hebben een start gemaakt met scholing methodisch werken. Dit leidde tot een verhoging van de geleverde kwaliteit van zorg. • De zorginhoudelijke aandachtsgebieden zijn geïnventariseerd en een eerste verdeling is gemaakt.
Wat kon beter?	Op het gebied van zorginhoudelijke aandachtsgebieden en methodisch werken zijn we niet zo ver gekomen als gewenst. Door onderbezetting van personeel is dit doorgeschoven naar 2023.

Locatie	Koggenlandhuis, Midwoud						
Aantal WLZ cliënten	20 cliënten						
ZZP mix	PG						
Wat ging goed?	<table> <tr> <td>Medicatie-veiligheid</td><td> • Na aanstelling van een kwaliteitsverpleegkundige zijn de MIC's geanalyseerd en als vast item opgenomen tijdens teamoverleggen. Er zijn overleggen geweest met apotheek en huisarts over de verbeterpunten. • Dit heeft een verhoging van kwaliteit van zorg opgeleverd. </td></tr> <tr> <td>Methodisch werken</td><td> • Taken en rollen voor verzorgenden/ verpleegkundigen zijn aangescherpt en gebruik ONS is geschoold. • Verzorgenden ontvangen training on the job over methodisch werken met het zorgdosier en het houden van Zorgplanbesprekingen. • RAI is up-to-date gemaakt. • Resultaat is hogere kwaliteit van persoonsgerichte zorg </td></tr> <tr> <td>SENS</td><td>Is uitgesteld tot voorjaar 2023</td></tr> </table>	Medicatie-veiligheid	• Na aanstelling van een kwaliteitsverpleegkundige zijn de MIC's geanalyseerd en als vast item opgenomen tijdens teamoverleggen. Er zijn overleggen geweest met apotheek en huisarts over de verbeterpunten. • Dit heeft een verhoging van kwaliteit van zorg opgeleverd.	Methodisch werken	• Taken en rollen voor verzorgenden/ verpleegkundigen zijn aangescherpt en gebruik ONS is geschoold. • Verzorgenden ontvangen training on the job over methodisch werken met het zorgdosier en het houden van Zorgplanbesprekingen. • RAI is up-to-date gemaakt. • Resultaat is hogere kwaliteit van persoonsgerichte zorg	SENS	Is uitgesteld tot voorjaar 2023
Medicatie-veiligheid	• Na aanstelling van een kwaliteitsverpleegkundige zijn de MIC's geanalyseerd en als vast item opgenomen tijdens teamoverleggen. Er zijn overleggen geweest met apotheek en huisarts over de verbeterpunten. • Dit heeft een verhoging van kwaliteit van zorg opgeleverd.						
Methodisch werken	• Taken en rollen voor verzorgenden/ verpleegkundigen zijn aangescherpt en gebruik ONS is geschoold. • Verzorgenden ontvangen training on the job over methodisch werken met het zorgdosier en het houden van Zorgplanbesprekingen. • RAI is up-to-date gemaakt. • Resultaat is hogere kwaliteit van persoonsgerichte zorg						
SENS	Is uitgesteld tot voorjaar 2023						

Wat kon beter?	We hebben de drie speerpunten niet volledig kunnen afronden en ze meegenomen naar 2023. Oorzaken hiervan zijn de afwezigheid van de kwaliteitsverpleegkundige, lage personele bezetting vanwege verzuim en COVID.
----------------	---

Locatie	Waterpark, Medemblik
Aantal WLZ cliënten	27 cliënten
ZZP mix	PG
Wat ging goed?	- Waterpark kreeg in 2022 het certificaat 'Zorgpad Onbegrepen Gedrag'. Hierdoor hebben medewerkers handvatten gekregen hoe om te gaan met onbegrepen gedrag en is duidelijk welke verbeterpunten er zijn voor 2023. De kwaliteit van zorg is daarmee toegenomen. Er is begrip voor de cliënt en zijn gedrag: passender bejegening. - Medewerkers hebben Training SENS gevolgd. Resultaat is een betere samenwerking tussen medewerkers en duidelijkheid rondom processen in de dagelijkse praktijk. - Het opruimen van voorraden en het anders inrichten van voorraadbeheer gaf de medewerkers meer overzicht. Daarnaast vergroot dit de efficiëntie en vermindert het verspilling. - Het activiteitenaanbod is uitgebreid in samenwerking met de bewegingsagoog om het welzijn van cliënten te vergroten. Woonassistenten zijn hier actief bij betrokken en weten hoe zij de activiteiten aan kunnen bieden.
Wat kon beter?	- Het in de dagelijkse praktijk toepassen van de SENS-methodiek. Hier zal in 2023 aandacht voor blijven zodat er borging kan plaatsvinden. Activiteitenaanbod wordt geïntensiveerd door bijvoorbeeld het aannemen van een dagactiviteitencoach en door woonassistenten wegwijs te maken in het aanbieden van activiteiten. - Medewerkers beter ondersteunen in toepassen methodisch werken. Met name rapportage door middel van de SOEP. - Implementeren van gebruik van klittenbandzwachtels: dit is uitgesteld en zal in 2023 worden geïmplementeerd.

Locatie	Martinus, Medemblik
Aantal WLZ cliënten	42 cliënten
ZZP mix	Somatiek en PG
Wat ging goed?	Binnen het thema medicatieveiligheid hebben we een flinke stap kunnen maken door de implementatie van het digitaal aftekenen van medicatie. Naast de kwaliteitverhogende impuls ontzorgt dit ook de medewerker. Verder hebben we de informatievoorziening aan mantelzorgers voor het daadwerkelijk komen wonen verbeterd. Zo maken we verwachtingen helder voor alle betrokkenen. In het najaar van 2022 startte het Zorgpad palliatieve zorg ter bevordering van de deskundigheid op dit vakgebied en aandacht voor deze vorm van zorg voor de cliënt.
Wat kon beter?	Door het wisselen van locatiemanagement heeft de monitoring van bevoegd en bekwaam van de medewerkers minder op de voorgrond gelegen. In 2023 gaan we dit gestructureerd oppakken. Ook gaan we aan de slag om de ZZP-indicatie beter te laten aansluiten bij de zorg die geboden wordt en laten we ons leiden door stuurinformatie vanuit de RAI. We hebben inmiddels meer medewerkers geschoold in het afnemen van de RAI. In samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige is er een tijdelijk coördinerend verpleegkundige aangetrokken die hierin heeft ondersteund. Ten slotte gaan we de informatievoorziening aan mantelzorgers nog verder uitwerken en gaan we medewerkers ondersteunen in de praktijk bij het voeren van het intakegesprek.

Locatie	Sweelinckhof, Wognum
Aantal WLZ cliënten	78 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	- In 2022 lag het accent op het herinrichten van de managementstructuur, de rol/taakverdeling van het kernteam en de integratie tussen de PG-afdeling en de Somatiek-afdeling. - Rond de zomer zijn een manager en nieuwe locatiemanager gestart. De integratie van de twee afdelingen heeft mede vorm en inhoud gekregen door het organiseren van gezamenlijke zomeractiviteiten. - In 2023 wordt verder ingezet om de aandachtsvelders te integreren. - Daarnaast is eTRS geïmplementeerd binnen de Villa (PG-afdeling). - SENS is zowel binnen de Villa als op de Somatiek-afdeling goed opgepakt en werkt effectief in relatie tot communicatie en afstemming.
Wat kon beter?	De wisseling binnen het management heeft geleid tot vertragingen. De transitie van de aanleun- en inleunwoningen naar de thuiszorg vroeg veel tijd van zorgprofessionals en er was onduidelijkheid naar onze bewoners. Daarom herzien we dit beleid.

Locatie	Watermolen, Abbekerk
Aantal WLZ cliënten	27 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	- Tweede helft 2022 lag de prioriteit binnen de Watermolen bij de borging van kwaliteit van zorg en de kwaliteit van de arbeid en cultuur. - Door het hoge verloop is intensief geïnvesteerd in het herstellen van het vertrouwen en het versterken van de onderlinge samenwerking en communicatie. Hierin zijn mooie stappen gezet die een vervolg krijgen in 2023. De geplande SENS- en weerbaarheidstraining is verschoven naar Q1 2023.
Wat kon beter?	De Watermolen is in een wat onrustig vaarwater gekomen door frequente wijzigingen binnen het management. Daarnaast is woonkamer 5 gewijzigd qua doelgroep. Deze woonkamer biedt nu ruimte voor 7 bewoners somatiek.

Locatie	Nicolaas, Lutjebroek
Aantal WLZ cliënten	123 cliënten WLZ, 22 GRZ
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	- Op het gebied van technologie en innovatie hebben we in 2022 een start gemaakt met het inzetten van verschillende experimenten en pilots. - Zo zijn we zijn gestart met het automatisch toevoegen van vitale metingen in het cliëntdossier en maken we sinds kort gebruik van een informatiezuil bij de receptie. Beiden leveren gemak en tijdsbesparing op. Op PG en somatiek is een bidet toilet in gebruik genomen. Dit heeft enerzijds meer regie en zelfstandigheid opgeleverd, maar blijkt niet voor alle bewoners bruikbaar in de praktijk. - Met behulp van de RAI weet de zorgmedewerker in afstemming met de bewoner en zijn familie/netwerk welke veilige en passende beslissingen er moeten worden genomen en welke acties daarbij aansluiten. Deze afstemming vindt plaats bij alle impactvolle veranderingen die daartoe aanleiding geven. Dit heeft een boost gegeven aan het vormgeven van de coördinatie van de zorg. - Bij alle veranderingen heeft men ervaren dat de motivatie optimaal blijft door inzet van een projectleider die de verandering begeleidt, meedenkt en bij problemen direct bijstuurt.
Wat kon beter?	Er is verkenning gedaan op het gebied van inzetten van een schrob/zuigmachine en het gebruik van ASSET-tracking. Hierbij wordt met behulp van gps-tracking, zoeken overbodig. Dit krijgt opvolging in 2023.

Locatie	Rigtershof, Grootebroek
Aantal WLZ cliënten	60 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	In 2022 gaf de wijkverpleegkundige verder vorm aan het extramuraal werken met een intramuraal team. Het stimuleren van zelfredzaamheid door zorg op maat te bieden is een punt van aandacht. Ter voorbereiding op de toekomst is het noodzakelijk bewuste keuzes te maken in zorgondersteuning. Bewustwording vanuit dit nieuwe perspectief en wat dit vraagt van rollen en acties in de praktijk is aan de orde van de dag. Ter ondersteuning hiervan volgden alle teams in 2022 een SENS-training.
Wat kon beter?	Rolduidelijkheid is een blijvend aandachtspunt, net als ervaren (subjectieve) werkdruk. Training SENS is gevolgd door alle teams, maar wordt nog niet optimaal gebruikt.

Locatie	Overvest, Enkhuizen
Aantal WLZ cliënten	90 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	Er is een succesvolle start geweest in de overgang naar een Overvest 'met behandeling'. Er is hard gewerkt door eenieder om allerlei personele uitdagingen gezamenlijk op te lossen, ondanks hoge mate van verzuim en tekort aan personeel. De verpleegkundig coaches zijn van grote toegevoegde waarde en hebben grote invloed op de kwaliteit van zorg. De signalering van knelpunten, van zowel de directe zorg als de aansturing hiervan, is een van hun belangrijkste verdiensten. Ze zijn actief aan de slag om hierin te verbeteren met hun teams. De teams ervaren dit als prettig.
Wat kon beter?	Een van de speerpunten uit 2022 was het Melden Incident Cliënten (MIC). Dit is helaas niet optimaal verlopen. Er was gedurende het hele jaar uitval van kwaliteitsverpleegkundige en nauwelijks tot geen waarneming. De boring en structuur optuigen zijn meegenomen naar 2023. De triage van zorgvragen door verpleegkundige is actief aan gewerkt door de verpleegkundige coaches van de locatie. Zij steken nog dagelijks veel tijd, moeite en aandacht in het coachen en begeleiden van de andere medewerkers hierin. De overgang naar 'met behandeling' behoeft voor bijna alle teams nog veel aandacht. Door gebrek aan tijd en coaching hierop, is dit proces nog in volle gang.

Locatie	Gezinspaviljoen, Bovenkarspel
Aantal WLZ cliënten	48 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	- De verhuizing naar het nieuwe Gezinspaviljoen is goed verlopen door een geweldige inzet en samenwerking van medewerkers, bewoners en mantelzorgers. - Daarna volgde een periode van gewenning met de nodige kinderziektes van het huis zoals nieuwe teamsamenstellingen en een nieuwe werkwijze. - Wij hebben in 2022 hard gewerkt aan de optimale samenwerking met de behandelaren. Door de nieuw aangestelde kwaliteitsverpleegkundige structureel te laten deelnemen aan het vierkantsoverleg werden lijnen korter. Verpleegkundigen hebben we in hun kracht gezet door triage via hen te laten verlopen. - Ook hebben we aandacht gegeven aan de bevoegd en bekwaamheid van alle medewerkers door de proeves op locatie te laten afnemen. Dit is echt een succes geweest.
Wat kon beter?	We zijn gestart met SENS. Hier zijn al mooie verbeteringen mee behaald, maar behoeft nog verder uitwerking en verbetering.

Regio Noord

Locatie	't Landhuis, Den Helder
Aantal WLZ cliënten	27 cliënten
ZZP mix	PG
Wat ging goed?	- Medewerkers zijn gestimuleerd en gefaciliteerd in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Alle zorg-medewerkers zijn geschoold in hygiëne en methodisch rapporteren via de SOEP-methode. Medewerkers zijn gestimuleerd in het gebruik van aftoetsingsmogelijkheden in het skillslab om zo met de locatie in het leermanagementsysteem een hoge score te behalen. - Werken in een gezond rooster (een goede balans tussen werk en thuis) is opgepakt. Medewerkers zijn nu tevreden over hun rooster. Dit draagt bij aan een goed arbeidsklimaat waar ook samen met een externe coach aan is gewerkt. Feedbackgesprekken binnen het team hebben veel bijgedragen aan de sfeer. 't Landhuis is trots op het snel in kunnen vullen van vacatures. - De kwaliteitsdriehoek op de locatie staat voor korte lijnen en het methodisch borgen van informatie. Om dit te realiseren is de vergaderstructuur cyclisch ingericht. - In oktober 2022 is de laatste afdeling binnen 't Landhuis ook onder behandeling van de specialist ouderen geneeskunde gekomen. Medewerkers ervaren dit als een van de mijlpalen uit 2022 en zijn hierdoor beter in staat om de cliënt optimaal te ondersteunen bij de zorgvragen.
Wat kon beter?	't Landhuis staat voor wonen zoals thuis. Samenwerken met de mantelzorgers is essentieel. We onderzoeken hoe we mantelzorgers optimaal kunnen betrekken, om samen de zorg waar te kunnen maken. Het voornemen om frequent mantelzorgbijeenkomsten te organiseren sluit niet aan bij de behoefte van de mantelzorgers. Deze behoefte onderzoeken we door opnieuw in gesprek te gaan met mantelzorgers.

Locatie	Westhoek, Den Helder
Aantal WLZ cliënten	24 cliënten
ZZP mix	Somatiek
Wat ging goed?	- In 2022 investeerden we in de professionele ontwikkeling van medewerkers. De opleidingen voor de gestarte helpende + medewerkers zijn succesvol afgesloten. In het najaar van 2022 startten de laatste medewerkers. Voor de zomer van 2023 zijn alle opleidingen afgerond. - Voor de cliënten is dit een merkbare verbetering op het gebied van medicatieveiligheid, methodisch werken en rapporteren. Dit levert een kwaliteitsbijdrage op; onder andere in het goed toepassen van de SOEP-methode. - Door scholingen voor het nieuwe ONS Omring eind 2022 is Westhoek anders gaan werken. Omdat we niet langer met de fysieke looplijst werken, maar per cliënt in plaats van per verdieping, hebben we bijgedragen aan de strategische koers: Cliënt centraal, dus medewerker op één. 1 leerling HBOV en 1 leerling verpleegkundige MBO 4 pakken met de vaste kwaliteitsverpleegkundige de kwaliteitsprotocollen van onder andere medicatieveiligheid en werkvoorraad op. Zij hebben het werkproces geoptimaliseerd en delen de opgedane kennis met de aangestelde functionarissen medicatieveiligheid om het proces binnen het team goed te borgen.
Wat kon beter?	Kleine stapjes zijn gezet in het omdenken en efficiënter werken uitgaande van de toenemende zorgkrapte. Er is een dagstart ingevoerd en we zetten de zorgmedewerkers in per cliënt. Door de fusie en scholingen is dit speerpunt onderbelicht gebleven.

Locatie	De Golfstroom, Den Helder	
Aantal WLZ cliënten	61 cliënten	
ZZP mix	PG en Somatiek	
Wat ging goed?	<i>Smakelijke en sfeervolle maaltijden:</i>	- De keuken van De Golfstroom is doorontwikkeld naar Front Cooking. Hierdoor realiseren we meer kleur-, geur- en smaakbeleving. In februari is het restaurant voorzien van nieuw meubilair, wat als zeer sfeer verhogend is ervaren. Vanaf medio mei 2022 is de keuken volledig in gebruik genomen voor intramurale en extramurale cliënten. De naam van het restaurant is gewijzigd naar Eethuys De Golfstroom. - Een wens van bewoners van De Golfstroom was het terugplaatsen van het biljart. Dat is gelukt en er wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. De sociale wijkfunctie is gestimuleerd door het project 'Lange tafel diner' weer op te starten. De fitnessruimte is binnen de locatie verplaatst, om fit en gezond leven te blijven stimuleren.
	<i>Investeren in medewerkers:</i>	In 2022 was er veel ruimte voor medewerkers om zich professioneel te ontwikkelen. Vijf medewerkers hebben hun opleiding Helpende + behaald. Medewerkers uit team Welzijn hebben de overstap gemaakt naar het zorgteam en zijn met een opleiding tot Helpende + of Verzorgende IG begonnen. Er is een EVV-er geschoold en alle zorgmedewerkers zijn geschoold in rapporteren met de SOEP-methode, digitaal aftekenen in Medimo en hygiëne.
	<i>Harmonisatie processen:</i>	Onderdeel van de fusie was het harmoniseren van processen en applicaties. Medewerkers hebben de kans gehad hierin te participeren. Het wachtlijstbeheer is aangepakt en geprofessionaliseerd. De samenwerking met de zorgconsulent speelde hier een belangrijke rol in.
Wat kon beter?	Om samenwerking te stimuleren hebben we geprobeerd te werken vanuit één team. Dit bleek niet de weg voor onze locatie. Door opnieuw te werken vanuit drie zorgteams, één per unit, passen we kleinschaligheid binnen de grote locatie toe. Dit resulteert in meer vaste gezichten voor bewoners en eigenaarschap bij de zorgteams.	

Locatie	Dyckzicht, Den Helder	
Aantal WLZ cliënten	27 cliënten	
ZZP mix	PG	
Wat ging goed?	<i>Sfeervol wonen</i>	In 2022 onderging het interieur binnen Dyckzicht een heuse metamorfose. Er is veel aandacht besteed aan het verhogen van de sfeer binnen de locatie. Zo is het lichtplan in de gangen aangepast en zijn deze belevingsgericht ingericht waardoor het lijkt of je door een knus ouderwets straatje loopt. De tuin is afgelopen najaar grondig aangepakt.
	<i>Teamsfeer</i>	Met een externe coach is gewerkt aan de sfeer binnen het team. Er is aandacht besteed aan feedbackgesprekken en zijn er kernwaarden binnen het team afgesproken. Deze komen cyclisch terug en zorgen ervoor dat het fijn werken is. Het team is trots op de samenwerking met familie en mantelzorgers, familieparticipatie is van grote waarde binnen de locatie.
	<i>Scholing</i>	Naast scholing op gebied van methodisch rapporteren met SOEP zijn de medewerkers geschoold in wondzorg en hygiëne. Alle cliëntondersteuners zijn opgeleid tot helpende plus.
	<i>Samenwerking behandel-dienst</i>	Het gedragssprekkuur is opgezet in samenwerking met de psycholoog en verpleegkundig specialist. Dit zorgt voor meer kennis bij medewerkers over het gedrag van bewoners. Multidisciplinair wordt er gekeken naar de zorgvragen van bewoners. Daarnaast is ook de laatste afdeling binnen Dyckzicht omgezet naar een afdeling voor indicaties met behandeling.

Wat kon beter?	Het ziekteverzuim was in 2022 binnen Dyckzicht erg hoog. Daar is op gereageerd en het ziekteverzuim neemt nu af. De vacature voor Activiteitenbegeleider is een aantal maanden niet opgevuld, wat op het gebied van welzijn een gemis was.
----------------	--

Locatie	De Zeester, Den Helder
Aantal WLZ cliënten	75 cliënten
ZZP mix	PG
Wat ging goed?	• Gelukkig geen dichte deuren meer in 2022. Wel zijn we nog voorzichtig geweest en hebben we vooral veel kleinere bijeenkomsten georganiseerd. Er zijn verschillende familiebijeenkomsten georganiseerd waarbij familie is geïnformeerd over de inhoud van zorgverlening en er ruimte was voor samen zijn. Bijvoorbeeld met een BBQ en met een avond Chinees buffet. Mooi voorbeeld van een grotere bijeenkomst waar zowel naasten, zorg als bewoners welkom waren was de theatervoorstelling “Verrassing” die werd opgevoerd door stichting Binnenste Buiten. We namen in 2022 meer deel aan ‘de buitenwereld’ of haalden de buitenwereld naar binnen. Bijvoorbeeld door de schoolkinderen die Sint-Maarten vieten met de bewoners. • De Zeester heeft 15 leerlingen en 8 stagiaires mogen opleiden. We hebben als een van de eerste locaties de rol ‘studentcoach’ ingevuld. Dit is een belangrijke kwaliteitsslag in de begeleiding van leerlingen en stagiaires. Een ander noemenswaardig succes is het snuffeldagdeel voor de eerstejaarsverpleegkundigen van het ROC/ VONK. Zij kregen een klinische les over psychogeriatric en hebben in kleine groepen maaltijden voorbereid voor onze bewoners. Waardevol om aan de leerlingen mee te geven en een mooie stap naar goede samenwerking en afstemming tussen opleiding en werkveld. • De activiteitenbegeleiding maakte een kwaliteitsslag door. Het aanbod blijft in ontwikkeling door een betere differentiatie naar zorgvraag en veel samen te werken met paramedische ondersteuning. In de praktijk zien we dat het lastig is om voor elke bewoner voldoende aanbod dagbesteding te bieden. Dit blijft een aandachtspunt. Tijdens de COVID-periode nam het aantal actieve vrijwilligers af. Gelukkig kan De Zeester rekenen op een vaste groep enthousiaste mensen die zeer gewaardeerd worden. In de zomerperiode hebben we extra gebruik gemaakt van inzet van deze vrijwilligers door te participeren in de pilot rondom betaalde inzet in de zomermaanden. • Tenslotte hebben we ervaren dat het werken volgens de visie op kleinschalige dementiezorg uitdagingen met zich meebrengt. Een mooi resultaat is woning M waarbij een betrokken team de zorg draagt voor bewoners met een zwaardere zorgvraag. Daar wordt belevingsgerichte zorg geleverd in een prikkelarme omgeving. De ondersteuning wordt geboden door een interdisciplinair team van medisch, paramedisch en kwaliteitsverpleegkundige. Zij zijn er zowel voor bewoners als voor het team.
Wat kon beter?	• Zoals hierboven beschreven is kleinschalige dementiezorg niet meer vanzelfsprekend. Het hoge ziekteverzuim in De Zeester maakt dat de bezetting in de woongroepen onder druk staat en dat vraagt om duidelijke prioriteitstelling. • Het is in 2022 onvoldoende gelukt de arbeidsaanwezigheid op niveau te brengen. We proberen uiteraard de consequenties hiervan voor bewoners en naasten te minimaliseren maar tegelijkertijd vragen we veel van de medewerkers.

Locatie	Den Koogh, Den Helder
Aantal WLZ cliënten	60 WLZ en 30 GRZ
ZZP mix	Somatiek
Wat ging goed?	In Den Koogh was één van de belangrijke speerpunten: zorgen voor een verbetering van het woon- en werkplezier. Dit is belangrijk, zowel voor de cliënten als voor de medewerkers. Door het werken aan deskundigheid van medewerkers is de kwaliteit van de zorg verbeterd. Veel aandacht ging uit naar het ontwikkelen van 'de nieuwe stijl' verpleegkundige, waarbij iedereen een specialisatie heeft gekozen die past bij de eigen passie en deskundigheid. Er ontstond onderling meer verbinding en daar zien we nu de positieve effecten van. Door deze beweging is er sprake van meer autonomie en zelfregulatie onder de medewerkers. Dit leidt tot het nemen van individuele en gedeelde verantwoordelijkheid. Voor cliënten betekent dit meer aandacht, erkenning en nabijheid. Mede door het op de wensen van de cliënten aangepaste aanbod van activiteiten en uitjes. Daarbij houden we rekening met individuele behoeften en wensen van de cliënt en vergroten we zo de eigen regie van de cliënt.
Wat kon beter?	We gaan het komende jaar door met ingezette koers. Uit enquêtes en gesprekken met de cliënten blijkt dat de communicatielijnen korter moeten. We gaan door met huiskamergesprekken met de cliënten en mantelzorgers en werken aan nieuwe efficiëntere overlegvormen binnen de locatie.

Locatie	Buitenveld, Julianadorp
Aantal WLZ cliënten	42 cliënten
ZZP mix	PG en somatiek
Wat ging goed?	• In het kader van het zorgpad onbegrepen gedrag hebben medewerkers de weerbaarheidstraining gevolgd. Dit geeft handvatten voor handelen en meer inzicht in gedrag. • Het uitlopalarm is in gebruik genomen en wordt toegepast waar nodig en gewenst. Het gebruik van domotica in Buitenveld is niet gewijzigd ten opzich-te van vorige jaren. • Het gebruik van klittenbandzwachtels wordt regelmatig toegepast en is prettig voor veel bewoners. Het geeft personeel de mogelijkheid de zorg beter en sneller uit te voeren. • Digitaal aftekenen van medicatie is volledig ingevoerd in 2022, waardoor de medicatieveiligheid is toegenomen. • Alle stagiaires hebben een baan aangeboden gekregen en hebben daarmee een goede bijdrage kunnen leveren aan de inzet van personeel. • In Buitenveld wordt 1 digicoach opgeleid.
Wat kon beter?	• Het uitwisselen van medewerkers binnen Buitenveld-afdelingen en de Brink is beperkt gebleven. Hoog ziekteverzuim lijkt een sta in de weg voor uitwisseling. • Het zelf accorderen van roosters wordt wel gedaan maar nog niet door iedereen. Zelf roosteren wordt niet uitgevoerd. • De speciale hoelakens werden ingezet wanneer dat zinvol was. Dit bleek voor de teams in Buitenveld geen goede toevoeging. Medewerkers gebruiken dit nu niet meer. • Behoud van medewerkers staat onder druk door een onjuiste deskundigheidsmix. Het verloop van medewerkers is te hoog. • De nieuwe cliëntenraad is nog niet gestart, dit gebeurt in 2023

Locatie	De Brink, Julianadorp
Aantal WLZ cliënten	33 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	- In de Brink hebben we een goed functionerend domoticasysteem. Hierdoor kunnen alle cliënten zich vrij door de hele woning en tuin begeven en er is per cliënt gekeken of er een dwaalmelding nodig is als hij/zij naar buiten gaat. - De Brink ligt in een woonwijk en we willen de buurt graag betrekken. Dit is door corona wat minder goed gelukt, maar wel hebben we op de burendag buiten een ijscoman laten komen waar de buurt een ijsje kreeg dat ze samen met de bewoners op konden eten. Buurtbewoners tonen zich geïnteresseerd en willen ook graag wat doen. - De RAI wordt goed ingevuld. Door een systeemfout leek de score laag, maar gelukkig bleek dat niet zo te zijn. - Medicatieveiligheid is verhoogd, doordat medewerkers zijn geschoold in digitaal medicatie aftekenen. - In het kader van het zorgpad onbegrepen gedrag hebben medewerkers weerbaarheidstrainingen gevolgd.
Wat kon beter?	- De Brink wil graag een volledig 'open deurenbeleid' voeren. Helaas is dit nog niet gelukt omdat het door ons geïnstalleerde systeem dit nog niet ondersteunt. De bedoeling is om dit komend jaar te realiseren. - Op de cliënttevredenheidsenquête is een minder hoge respons gekomen dan verwacht. We sturen erop om dat dit jaar te verhogen. - De samenwerking met de ondersteunende diensten kan worden verbeterd. Met name op gebied van ICT functioneren sommige systemen of apps nog niet optimaal.

Locatie	Gollards, Den Burg
Aantal WLZ cliënten	48 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	- In 2022 is de eerste fase van de renovatie van de Gollards opgeleverd. Er is meer gelegenheid voor activiteiten en ontmoeten, zowel in het Eethuys als op de themagerichte buurtkamers. Bewoners zijn blij met hun nieuwe appartementen. - Ook is er in de Gollards veel aandacht geweest voor een inhaalslag op het gebied van methodisch werken en het gebruik van de RAI. 86% van de datagegevens van de RAI was niet actueel waardoor er geen goede risicosignalering voor cliënten mogelijk was. - Door sturing en coaching is de risicosignalering en structurering van het werkproces verbeterd. Eind 2022 was er bij 60% van de cliënten een actuele RAI aanwezig. - Dit zorgt voor preventieve aandacht door een vroegtijdige signalering van aandachtspunten bij een cliënt. - Op het gebied van methodisch werken is het proces rondom de MDO's verbeterd.
Wat kon beter?	- Volledige actualiteit van de data vanuit de RAI. - Door personele tekorten, ook in de functie EVV, is het niet gelukt om van alle cliënten de RAI te updaten. Het opnieuw goed afnemen van de RAI vraagt tijd, omdat de RAI-uitkomsten verouderd zijn. Na de update is een evaluatie minder tijdrovend en kunnen we de gegevens actueel houden. Deze doelstelling loopt door in 2023.

Locatie	Hollewal, Den Burg
Aantal WLZ cliënten	44 cliënten
ZZP mix	PG
Wat ging goed?	- In 2022 is er gestart met het vierkantsoverleg (locatiemanager, arts, kwaliteitsverpleegkundige en kwaliteitsbehandelaar) vanuit het project 'optimale samenwerking zorg en behandeling'. Er is een eerste verkenning gedaan van rollen en taken binnen dit vierkant. Er is een nulmeting uitgevoerd door kwaliteitsbehandelaar en kwaliteitsverpleegkundige. De uitkomsten worden besproken in het vierkantsoverleg en met de behandeldienst. Dit krijgt een vervolg in 2023. - Daarnaast is er in 2022 aandacht geweest voor methodisch werken in de dagelijkse zorg op de Krukel. Dit leverde een beter gestructureerde werkwijze op en een reductie van het aantal medicatie-incidenten.
Wat kon beter?	De verbeterpunten uit de hygiëne-audit 2022 zijn niet volledig gerealiseerd en krijgen een vervolg in 2023.

Locatie	Schuttehof, Den Burg
Aantal WLZ cliënten	32 cliënten
ZZP mix	PG en Somatiek
Wat ging goed?	In 2022 zijn alle medewerkers geschoold in het zorgpad 'onbegrepen gedrag'. De aandachtsvelders op dit thema pakken hun rol en zijn een vraagbaak voor hun collega's. In 2022 werd meer gebruik gemaakt van het gedragssprek uur. Voor medewerkers en bewoners levert dit een multidisciplinaire aanpak van het onbegrepen gedrag op.
Wat kon beter?	In 2022 bleek uit de dossier audit en de audit onbegrepen gedrag dat er nog niet voldoende cyclisch wordt gewerkt. De doorvertaling van de uitkomsten in de zorgplannen en de evaluatie en bijstelling ontbreekt. Dit is meegenomen in de planning van 2023.