



Kwaliteitsverslag 2023

Inhoud

Welkom bij Omring 3

Cliënt centraal 4

Cliënttevredenheid 4

Gezondheidsplein 5

Elkaar ontmoeten 5

Hospital at home 6

Arbeidsbesparende middelen 6

Lekker eten en drinken 6

Proactieve zorgplanning 7

Palliatieve zorg 7

Casemanagement dementie 8

Wet zorg en dwang 8

Medewerker op één 9

Mensgerichte, passende inrichting van zorg 9

Arbeidsmarkt en werkgeverschap 9

Integratie voormalig Vrijwaard gereed 10

Aantrekkelijke werkgever 10

Dus medewerker op één 11

Themapulse 12

Nieuw roosterbeleid 12

Transparant functiehuis 13

Samen voorbereid op de toekomst 13

Verpleegkundigen in positie en kracht 13

Grenzen aan de zorg 14

De juiste zorg op de juiste plek 15

Bouwactiviteiten 15

Zorgconsulent als gids 16

Instroom thuiszorg 16

VPT in de wijk 17

Informele zorg en vrijwilligers 17

Succesvol organiseren 18

Kwaliteitsinformatie 18

Leren en verbeteren 20

Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg 21

Medicatieveiligheid 21

NZa cliëntprofielen 21

Maatschappelijk verantwoord ondernemen 22

Onderzoek en praktijkontwikkeling 26

NEN7510 28

Van digitaal doen naar digitaal zijn 29

Medewerkers helpen bij digivaardigheid 29

Duurzame zorg met innovatieve technologie 29

Locatieverslagen voor Kwaliteitsverslag 2023 31

Regio Noord 31

Regio Zuid 36

Regio Oost 39

Regio West 40



Welkom bij Omring

Waar we op een positieve manier in het leven staan.

Waar we tot vindingrijke oplossingen komen.

En waar we mensen helpen regie te houden op hun gezondheid.

Samen de beste zorg dichtbij.

In een toekomst waarin schaarste een grotere rol gaat spelen wil Omring meer doen dan alleen het hoofd bieden aan de toenemende zorgvraag. We zetten alles op alles, zodat mensen in elke levensfase een waardevol en waardig leven kunnen leiden, maar ook waardig kunnen sterven. Bij Omring noemen we dat ‘met zorg ontzorgen’. Dat doen we met een waardegedreven aanpak die leidt tot positieve ervaringen voor cliënten, hun naasten en onze medewerkers, en de beste zorgprestaties tegen lagere zorgkosten.

Hoe we dat doen? Door de cliënt centraal te stellen, de medewerker op één en de professional in positie te zetten. Vanuit de kernkwaliteiten waarmee we ons onderscheiden. We willen ‘er zijn’ voor iedereen die ons nodig heeft. Voor ons is ieder mens uniek, als één geheel en als onlosmakelijk onderdeel van zijn of haar omgeving.

We willen tevens de gids zijn die de zorg – hoe complex die ook is – toegankelijk maakt. Dat is nodig, want hoé de zorg in Nederland en in onze regio is georganiseerd, is voor mensen niet altijd duidelijk. We zetten onze schouders eronder om écht het verschil te maken. Omring is de duurzame verbinder van organisaties en samenleving, tussen nu en later. Verbinder ook van mensen, generaties en ideeën. Wij doen dat vanuit een succesvolle, maatschappelijk ondernemende en communicatieve organisatie, die in tijden van toenemende schaarste de waarde van haar inzet voor cliënten en de samenleving werkelijk weet te verhogen. Met warme zakelijkheid en een hoog aanpassingsvermogen. Met innovatiekracht die nodig is om diensten steeds verder te verbeteren en nieuwe diensten en initiatieven in de regio te ontwikkelen. En vooral ook met onze ervaren zorgprofessionals en met jonge talenten, die bij Omring de ruimte vinden voor hun vak en die de ondersteuning krijgen om nieuwe rollen en taken op zich te nemen. Zij krijgen bij ons volop ruimte om te doen waar ze goed in zijn. Om zich te ontwikkelen, te groeien en te bloeien. Dat is de basis van de zorg van de toekomst. Daar staan we voor, daar gaan we voor.

Cliënt centraal

Cliënttevredenheid

Wonen met zorg

Jaarlijks meten wij de tevredenheid van cliënten door middel van een vragenlijst. Naast verplichte onderdelen, zoals de NPS (net promotor score), vragen we ook naar bijvoorbeeld de tevredenheid over medewerkers, activiteiten, hygiëne en maaltijden. Dit jaar hadden we een respons van 41%, wat neerkomt op 530 ingevulde formulieren. Nog maar weinig wordt gebruik gemaakt van de digitale invulmogelijkheid (4%). De NPS is 32, iets hoger dan vorig jaar. Er wordt onder andere hoog gescoord op gastvrijheid (8,2) en vriendelijkheid van medewerkers (8,5). Iets minder hoog wordt gescoord op hygiëne (7,7). Verbeterpunten worden opgenomen in de A3-jaarplannen.

Thuiszorg

De PREM Wijkverpleging heeft een NPS van 68. We hadden een respons van 48%, wat neerkomt op 1123 ingevulde formulieren. Het gemiddelde klantwaarderingcijfer is een 8,8. Gemiddeld wordt het hoogst gescoord op aandacht voor de cliënt (9,1) en in hoeverre cliënten zich op hun gemak voelen bij hun zorgprofessional (9,1). Iets minder hoog wordt gescoord op de afgesproken tijd (8,2).

GRZ/ELV

De GRZ-afdelingen hebben een waardering van 73, waar het doel hoger dan 68 is. Er zijn in totaal 294 formulieren ingevuld en het gemiddelde klantwaarderingcijfer is een 8. De omgang van medewerkers wordt het hoogst gewaardeerd (8,5) en informatie voor opname het laagst (7). Voor de ELV-afdelingen geldt een waardering van 57,



waar het doel hoger dan 55 is. Er zijn in totaal 251 formulieren ingevuld en het gemiddelde klantwaarderingcijfer is 7,7. Omgang van medewerkers wordt het hoogst gescoord (8,3) en de betrokkenheid bij het behandelplan het laagst (7).

Gezondheidsplein

Op de begane grond van Het Baken in Hoorn is eind 2023 het gezondheidsplein gerealiseerd. Het idee achter het plein is dat we zorg, welzijn, preventie en gezondheid onder één dak aanbieden. Op het plein kunnen cliënten terecht voor advies, behandeling, ondersteuning en themabijeenkomsten. Omring is dé specialist voor gezondheid en zorg bij ouder worden en wil op deze manier mensen op een prettige en vroegtijdige manier kennis laten maken met Omring. Het gezondheidsplein is er voor iedereen die enige vorm van zorg nodig heeft, hulp biedt aan anderen, advies nodig heeft of die zelf bij Omring werkzaam is.

Elkaar ontmoeten

Elkaar ontmoeten bij Omring is er voor alle ouderen die hier behoefte aan hebben. Het maakt niet uit of je bij Omring woont, (thuis)zorg van Omring ontvangt of nog relatief fit en vitaal bent. Wel richten we ons primair op cliënten met een relatief complexe zorgvraag. Deze doelgroep maakt gebruik van een Wlz- of Wmo-indicatie. Aanvullend is ontmoeten er voor mensen zonder indicatie (particulier). Dit uiteraard tegen een passende vergoeding. Op deze wijze zorgen we ervoor dat we inspelen op alle relevante momenten in de klantreis. In 2023 zijn wij gestart met de uitwerking en inrichting van deze momenten:

Particulier

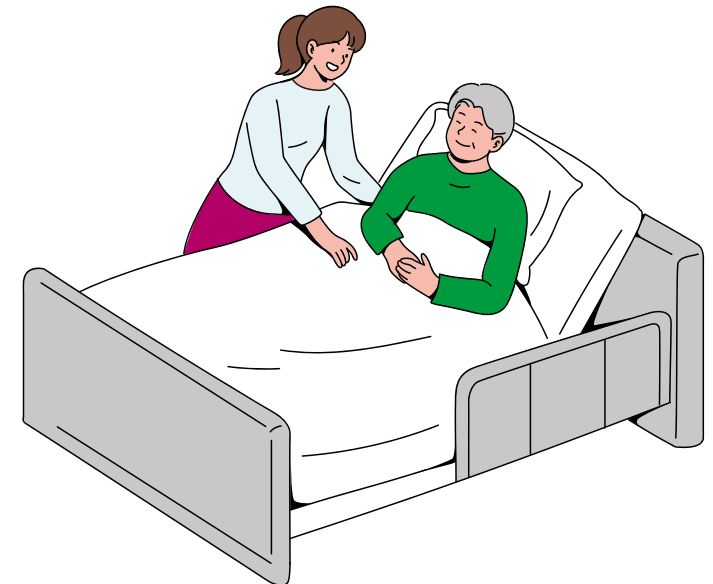
- Gevarieerde en minimale begeleiding
- Gericht op welzijn
- Particuliere financiering
- Relatief nieuwe doelgroep
- Inhoud afgestemd op de behoefte en wensen van de doelgroep

Wmo-indicatie

- Gevarieerde en relatief lichtere begeleiding
- Relatief beperkte inzet van behandeling en zorg
- Financiering via gemeente Wmo (arrangement/PGB)
- Inhoud passend binnen afspraken gemeenten

Wlz-indicatie

- Relatief intensieve begeleiding
- Behandeling en zorg wenselijk
- Wonen bij Omring of thuis
- Financiering via Wlz (ZZP/VPT/MPT/PGB)
- Inhoud passend binnen zorgprofiel





vanaf medio maart 2024 in een langdurige samenwerking. De klinische zorg thuis zal worden uitgevoerd door technische thuiszorgverpleegkundigen van Omring en de verpleegkundig specialisten van Omring/het ziekenhuis. Het hoofd-/regiebehandelaarschap blijft bij de cardioloog belegd voor de behandeling van cliënt tot het moment dat het hospital at home traject volgens de cardioloog kan worden beëindigd.

Arbeidsbesparende middelen

In de thuiszorg kunnen diverse arbeidsbesparende middelen worden ingezet. Zo is het sinds dit jaar o.a. mogelijk toiletemmerzakjes (carebag) te gebruiken die het legen en reinigen van de poststoel vereenvoudigen. De carebag is een beschermzak met absorberende inlegger voor de opvang van urine en/of ontlasting in de poststoel. Door de inzet zijn voor de zorgprofessional, cliënt of mantelzorgers minder handelingen nodig om de poststoel schoon te houden. Een ander middel dat wordt getest is de purewick. De purewick is een externe katheter voor vrouwen en is een duurzaam alternatief voor incontinentiemateriaal. De purewick heeft tot doel om naast arbeidsbesparing o.a. om nachtrust te verbeteren, huidletsel te verminderen, valrisico te verlagen en urineweginfecties te voorkomen.

Hospital at home

Met de landelijke trend om cliënten klinische zorg thuis aan te bieden, is het Hospital at home project ingericht. Noordwest Ziekenhuisgroep werkt in dit verband samen met Omring om klinische zorg ter zake van hartfalen naar de thuissituatie te verplaatsen. Met een pilot is ervaring opgedaan met klinische zorg thuis d.m.v. de reeds opgezette medische protocollen en werkafspraken voor hartfalen. Deze pilot bleek succesvol en de doelstellingen zijn behaald. De pilot zal daarom worden voortgezet

Lekker eten en drinken

Voor al onze cliënten in de woonzorglocaties is gezond en lekker eten en drinken bijzonder belangrijk. Voeding is een basisvoorwaarde om lichamelijk zo gezond mogelijk te blijven en draagt bij aan het voorkomen of verminderen van ziekte. Aandacht voor voeding en de momenten waarop de maaltijden genuttigd worden, bevordert de kwaliteit van leven van onze cliënten. Onze diëtistes zijn hier nauw bij betrokken. Veel locaties beschikken over een restaurant. Psychogeriatrische afdelingen bereiden de

maaltijden zelf. De app eten & zo, ontwikkeld door onze vaste voedingsleverancier, is vervangen door een webshop. Deze shop is stabiel, sneller en makkelijker te bereiken dan de app. De webshop ondersteunt de restaurants en negen afdelingen met het bestellen van de ingrediënten tot aan het bereiden van de maaltijd. De recepten bieden voldoende keuze, ook voor maaltijden zonder vlees en vis. Instructiefilmpjes maken het bereiden van de maaltijden nóg makkelijker.

Om voedselverspilling tegen te gaan is de slimmer (m) etenbox geïntroduceerd. Daarnaast is een prijsvraag uitgeschreven voor vegetarische maaltijden. Verschillende centrale keukens en woongroepen deden enthousiast mee en konden meedingen naar mooie prijzen. Op deze manier stimuleren wij het bereiden van maaltijden zonder vlees.



Proactieve zorgplanning

Omring Thuiszorg heeft geparticipeerd in het regionale project 'Proactieve zorgplanning' (PZP) vanuit het regioplatform. In dit project zijn een PZP-formulier én transmuraal zorgpad ontwikkeld. Proactieve zorgplanning sluit nauw aan bij de cliëntgesprekken vanuit het INKT-project.

Palliatieve zorg

Er zijn twaalf woonzorglocaties gestart met het programma palliatieve zorg. Zij organiseerden familieavonden waarbij informatie werd gedeeld over (het programma) palliatieve zorg. De woonassistenten, paramedici en zorgprofessionals zijn in gezamenlijkheid aan de slag gegaan met communicatie en markeren en signaleren van achteruitgang. Ook symptoommanagement en zorg in de stervensfase zijn onderwerpen waar aandacht aan wordt besteed. Het bespreekbaar maken van achteruitgang en het uitvragen van wensen, waarden en behoeften van de cliënt en dienst naasten zijn een rode draad door het programma. Om dit in de praktijk te brengen wordt gebruik gemaakt van wensen- en informatieboekjes voor familie en naasten.

Het programma palliatieve zorg is gebaseerd op het Europese onderzoek PACE, welke vervolgens is aangepast naar behoefte van Omring. Er is besloten om onderzoek te doen naar de doorontwikkeling zoals Omring deze vorm heeft gegeven. Mogelijk is deze (gedeeltelijk) toepasbaar voor andere zorgorganisaties. Het onderzoek zal verricht worden door het Nivel en VUMC.

Casemanagement dementie

De mogelijkheden om casemanagement dementie uit te voeren binnen Omring zijn onderzocht en uitgewerkt tot een concept. De werving voor casemanagers dementie is gestart en deze zullen onderdeel worden van de behandel dienst van Omring. Hierdoor kan een totaalpakket aan begeleiding en behandeling worden aangeboden en wordt de behandel mogelijkheid in de thuissituatie vergroot.

Wet zorg en dwang

De handboeken zijn geüpdatet. Via het kwaliteitsdash-board is de inzet van onvrijwillige zorg in duidelijke overzichten geplaatst.

Er is een dossieraudit ontwikkeld en afgenomen, gericht op de toepassing van de Wzd. De resultaten daarvan zijn met de woonzorglocaties doorgenomen.

De deelname aan het lerend netwerk vrijheid en veiligheid is afgesloten. In dit netwerk is onder andere de waar-denladder (mede) ontwikkeld. De ladder is een praktisch instrument voor het maken van afwegingen binnen vrijheid en veiligheid. De samenwerking met Zorgbalans en De Zorgcirkel is hernieuwd.

Er is een project gestart om van gesloten naar open deuren te gaan op de woonzorglocaties. Op diverse locaties zijn al initiatieven gestart, waar ook andere afdelingen aan meewerken.

Voor nieuwe intramurale medewerkers zijn basisscholing en geweest over het zorgpad onbegrepen gedrag. Daarnaast zijn scholing en gegeven aan de aandachtsfunctionarissen Wzd, zowel intra- als extramuraal, om het zorgpad en de Wzd verder onder de aandacht te brengen.



Medewerker op één

Mensgerichte, passende inrichting van zorg

Uit de expeditie is een hernieuwde strategische koers ontwikkeld met alle leiders van Omring. Deze koers is vertaald naar ontwikkelprogramma's en ook naar een nieuwe passende organisatiestructuur: mensgericht, regio-indeling, nabijheid vanuit kleinere span of attention en goede ondersteuningsstructuur. Met als doel om passende zorg nu en in de toekomst te kunnen blijven leveren en waar medewerkers meer ruimte voor hun vak ervaren en meer nabijheid van hun leidinggevende. Afgelopen jaar zijn vier regio's ingericht, managers benoemd en is een leiderschaps- en managementprogramma gestart dat zich richt op persoonlijk leiderschap en managerial vaardigheden van leidinggevend in de zorg.

Het programma richt zich op de functies van teammanager, regieverpleegkundige en manager zorg en bedrijfsvoering, als ook op het duaal leiderschap en hoe dit vorm te geven.

Eind november is het leiderschapsprogramma gestart met de Ronde van Omring.

Ontwikkeling ondersteunende diensten

Onderdeel van de integrale organisatievernieuwing is de dienstverlening van de ondersteunende diensten. Doel is om een verbeterde interne dienstverlening te realiseren. Daarnaast is een scan gedaan op de interne dienstverlening. Hieruit zijn drie speerpunten gekomen die worden opgepakt:

- Betere vindbaarheid van informatie
- Betere bereikbaarheid (verminderen van voordeuren)
- Betere servicegerichtheid door basisafspraken over hoe we willen helpen

Arbeidsmarkt en werkgeverschap

De groei van Omring is gestabiliseerd. We blijven aantrekkelijk als werkgever met de instroom van 859 nieuwe collega's. De uitstroom neemt echter toe tot 840 medewerkers. Dat is een netto toename van 19 medewerkers. Met name op zorgniveau 1, 2 en 3 zien we veel mobiliteit. De arbeidsmarkt blijft krap en zien we dat het vinden en boeien van nieuwe collega's om extra creativiteit en aandacht vraagt. Afgelopen jaar zijn naast het professioneel zoeken met LinkedIn een aantal succesvolle campagnes ingezet:

- Via LinkedIn search is er met name voor specialistische- en kantoorfuncties veel slagkracht.
- De campagne om helpenden te werven die in company opgeleid worden tot helpenden plus heeft geresulteerd in veel nieuwe leerlingen.
- Beleef de zorg-avonden bij woonzorglocaties zijn



10

bedoeld om mensen warm te maken voor het werken bij Omring, zowel voor de huidige zorgprofessional als voor iemand die als zij-instromer het vak wil ontdekken.

- Beleef de thuiszorg-avonden op Wieringen, in Schagen en in Den Helder werden goed bezocht.
 - De zomercampagne 'Blijbaan in de zorg' is succesvol geweest: er zijn 139 flexmedewerkers in dienst gekomen. Hiervan is het merendeel na de zomer in dienst gebleven.
 - De werving van teammanagers op diverse manieren, o.a. via LinkedIn, online campagne en meet and greet, heeft geleid tot 128 sollicitanten. Met een assessment hopen we de beste kandidaten eruit te halen.
- Het aantal leerlingen was met 327 hoger dan in 2022 (276).

De grootste groep is leerling zorgniveau 3 en verpleegkundige niveau 4. Een groot deel van deze groep leerlingen zijn medewerkers die zich met een opleiding doorontwikkelen van bijvoorbeeld helpende plus naar verzorgende IG, of als verzorgende IG naar verpleegkundige. Met het leerhuis Lindendael is een mooie plek ontwikkeld waar stagiaires kunnen doorgroeien tot leerling. Met de transitie van de rol van werkbegeleider naar de functie van studentcoach is er een professionelere begeleiding van leerlingen. In 2024 wordt het effect van de studentcoaches op het leerlingenproces, inclusief verzuim, geëvalueerd.

De inzet van flexibele arbeidskrachten wordt steeds belangrijker: Omring flex is afgelopen jaar gegroeid, in aantal en de positie die zij hierin inneemt. Het aantal aangevraagde en ingevulde diensten neemt toe: 58% met eigen medewerkers en 42% door PNIL. De meeste diensten zijn ingevuld door zorgniveau 2 en 3.

Integratie voormalig Vrijwaard gereed

Begin 2023 is met het overzetten van de voormalige Vrijwaard collega's in Afas de juridische fusie succesvol afgerond en zijn Vrijwaard en Omring één. Het afgelopen jaar zijn de primaire processen geharmoniseerd en nu zijn ook de administratieve processen geïntegreerd en is het project One klaar.

Aantrekkelijke werkgever

P&O en communicatie en marketing hebben gezamenlijk, én in afstemming met een klankbordgroep van (zorg) medewerkers, het nieuwe werkgeversconcept/-verhaal omzorgen geïntroduceerd. Hiermee willen we de meest

aansprekende (zorg)werkgever van de regio worden en (nieuwe) zorgprofessionals overtuigen om bij Omring te gaan werken. Het nieuwe concept is goed ontvangen en wordt de komende tijd intern en extern onder de aandacht gebracht.

Werk en vitaliteit

Het verzuim ontwikkelt zich iets in de positieve richting, echter blijft het boven onze norm van 6%. In 2023 is gestart om het verzuimmodel met casemanagers uit te rollen van de thuiszorg naar wonen met zorg. Vier casemanagers zorgen voor ondersteuning van de managers bij de verzuimbegeleiding en houden daarbij de focus op herstel. De eerste resultaten zien we terug in een afname bij met name het langdurig verzuim.

In regio noord zijn er, na een succesvolle pilot, wekelijks bedrijfsmaatschappelijk werkers van MEE en De Wering in Den Koogh en Buitenveld. Medewerkers kunnen een bezoek brengen, met of zonder afspraak. Op deze manier is er een toegankelijke, laagdrempelige manier voor medewerkers om hulp bij diverse problematiek te zoeken. Deze inzet van bedrijfsmaatschappelijk heeft een positief effect en medewerkers maken hier goed gebruik van. In 2024 wordt dit uitgebreid naar de andere regio's.

Ook in 2023 zijn weer een aantal succesvolle samen vitaal-activiteiten georganiseerd. We zien dat de loopbaancoach, training 'Rust in je hoofd' en voorstelling over menopauzeren goed zijn bezocht. Steptember heeft 240 Omringers gemotiveerd om mee te lopen. Voor Stoptober zijn 27 zelfhulpboeken besteld om te stoppen met roken.

SENS (Samen effectief naar succes)

Naast teamtrainingen voor diverse teams zijn er basistrainingen voor nieuwkomers gegeven. Deze hebben een dubbel effect. De nieuwe collega's krijgen het SENS-gedachtegoed mee en de teams waarin zij werken krijgen een opfrissing in hun dag- en maandstarts en het oppakken van verbeteringen.

Inmiddels heeft 88% van de organisatie het SENS-basistracject gevolgd. Daarnaast heeft het SENS-team een borgingsaanpak opgezet, die nu aangeboden wordt aan teams die behoefte hebben aan nazorg, opfrissing en doorontwikkeling van de SENS-manier van werken.

Dus medewerker op één

Begin 2023 is een dashboard gelanceerd met een totaaloverzicht van personele indicatoren. Het wordt gebruikt om de resultaten van het programma 'Dus medewerker op één' te meten en continu zicht te houden op ontwikkelingen.

Aantrekken en behouden medewerkers

Er is gewerkt aan een basis voor generatiegericht werven en behouden, startend met generatie Z. Parallel hieraan is er aandacht voor andere generaties. In dit ontwikkelprogramma wordt het buddyprogramma nieuw leven ingeblazen, maar ook off boarding ontwikkeld: actief contact houden met medewerkers die Omring verlaten, opdat zij op enig moment wellicht terugkeren. Daarnaast zijn enkele vernieuwende initiatieven ontwikkeld om medewerkers aan te trekken.

Voor onze young professionals, net afgestudeerde HBO-V studenten, zijn twee bijeenkomsten geweest om hen goed te laten landen en daardoor minder uitstroom te hebben in de eerste jaren. Uit literatuur- en veldwerkonderzoek en

opgehaalde behoeften onder young professionals zijn zes kernthema's vastgesteld, die aan bod gaan komen tijdens een ondersteuningsprogramma voor deze doelgroep.

Waarderend werkgeverschap

Met Stichting Kinderopvang Den Helder (SKDH) is een herziene overeenkomst getekend, waarbij kinderen van medewerkers bij Omring voorrang krijgen op de wachtlijsten van de al bestaande opvanglocaties van SKDH. Parallel hieraan wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om kinderopvang te realiseren op een aantal van onze locaties.

OmringXtra is het nieuw ontwikkelde platform waar alle medewerkersvoordelen – variërend van gezondheidsprogramma's tot interessante workshops en exclusieve kortingen – en programma's geclusterd worden aangeboden.

Met dit platform willen we medewerkers binden en boeien en de waarde van werken bij Omring versterken. Voor kerst hebben alle medewerkers een nieuwe Omring-pas ontvangen.

Leasefietsregeling

Als onderdeel van de projectgroep vervoersmobiliteit en als goed werkgever is gewerkt aan een leasefietsregeling. Hiermee geven we invulling aan het stimuleren van duurzaam en vitaal reizen. In 2024 wordt de regeling geïmplementeerd in samenwerking met een partner.

Themapulse

In 2023 zijn we gestart met het kleinschaliger en structureler meten van medewerkerstevredenheid. Drie keer per jaar worden medewerkers – organisatiebreed – bevraagd op de twee vaste thema's bevoegenheid en betrokken-

heid én gezondheid en vitaliteit en een wisselend actueel thema. Het thema van oktober was werkprocessen en ontzorgen.

De input van medewerkers is van groot belang:

- Medewerkers krijgen de kans te delen wat ze niet en juist wél prettig vinden in hun werk.
- Als manager krijg je inzicht in wat medewerkers als prettig ervaren en wat beter, leuker of slimmer kan.

De respons van 38% was lager dan gehoopt. Sociale veiligheid en de inhoud van het werk werden goed beoordeeld en de meeste medewerkers vinden ook dat Omring bij hen past. Aandachtspunten zijn: vindbaarheid van informatie, onnodige procedures en hoge werkdruk. Hierover zijn leidinggevenden in gesprek gegaan en ook Omring-breed wordt hier opvolging aan gegeven.

Nieuw roosterbeleid

In 2023 is nieuw roosterbeleid ontwikkeld en geïmplementeerd. In het beleid worden verschillende afspraken gelijkgetrokken en zijn afspraken verbeterd. Het beschrijft





de basis van het roosteren, waarin wordt aangegeven waar je als medewerker recht op hebt en aan welke afspraken je je moet houden.

De ingangsdatum is 1 januari 2024. Daarnaast is een plan roostering van de toekomst, de plan- en roosterorganisatie, ontwikkeld. Onderdeel hiervan is het professionaliseren en

efficiënter organiseren van de functie van roosteraar en planner. Hierbij wordt onderzocht of en hoe AI kan ondersteunen bij het rooster- en planproces.

Transparant functiehuis

Afgelopen jaar zijn de meeste zorgfuncties geactualiseerd en in een nieuw jasje gestoken. De functies zijn generieker beschreven en onderdeel van functiefamilies. Hiermee is de samenhang duidelijker en zijn loopbaanmogelijkheden beter zichtbaar. De functiebeschrijvingen zijn in klankbordsessies doorgenomen, vastgesteld door de Raad van Bestuur en aangeboden aan de betreffende medewerkers. De ingediende bezwaren werden behandeld door de hiervoor ingerichte interne bezwarencommissie.

Samen voorbereid op de toekomst

Om ervoor te zorgen dat Omring de toestroom aan (complexere) cliënten kan blijven opvangen, is een start gemaakt met het project 'Samen voorbereid op de toekomst'. Dit valt onder het programma 'Transitie wonen en Zorg'. Het project wil bewustwording en draagvlak creëren om te veranderen en teamsamenwerking en -ontwikkeling versterken om zodoende een omslag te maken in de manier van werken.

Bij elk proces dat onder de loop wordt genomen, wordt stilgestaan bij wat de cliënt nog zelf kan, wat informele hulp kan bieden en of innovaties ingezet kunnen worden.

Verpleegkundigen in positie en kracht

'Verpleegkundigen in positie en kracht' maakt als project deel uit van het ontwikkelprogramma 'Professional in positie'.

Hiermee richten we ons in de eerste plaats op het ontwikkelen van de verpleegkundigen binnen een gezonde en veilige werkomgeving én het positioneren van de MBO-verpleegkundige met een sterke vakinhoudelijke basis. Verderop in het project leggen we de focus op de groep verzorgende IG.

De eerste groep verpleegkundigen heeft inmiddels de volgende onderdelen doorlopen:

- Persoonlijk en verpleegkundig leiderschap
- Professionele rollen (CanMEDS) en competenties
- Persoonlijk ontwikkel- en actieplan (POAP)

In 2024 zullen zij verder gaan met een scholing klinisch redeneren en zal de tweede en derde groep locaties de

eerste bouwstenen krijgen aangeboden.

Grenzen aan de zorg

In 2023 is binnen de thuiszorg veel aandacht gegeven aan grenzen aan de zorg, huiselijk geweld en zorgweigering. Er is steeds meer casuïstiek waarbij het nodig is om grenzen aan de zorg te stellen vanwege ongewenst gedrag van cliënten en/of hun mantelzorgers jegens zorgprofessionals. De toenemende complexiteit van zorg heeft vaak te maken met een combinatie van psychische, sociale en somatische problematiek. We zijn vooral bezig geweest om onze zorgprofessionals te empoweren bij complexe casuïstiek. Tevens vragen we steeds vaker advies aan het Omring-consultatieteam. Er is een document over omgangsvormen voor de thuiszorg opgesteld en opgenomen in de papieren informatiemap bij cliënten thuis. Het is behulpzaam bij het voeren van gesprekken door zorgprofessionals met cliënten en hun mantelzorgers over ongewenst gedrag.



De juiste zorg op de juiste plek

Bouwactiviteiten

Met de oplevering van fase 2 (verbouw van de noord-vleugel) is Gollards in Den Burg op Texel weer klaar voor de toekomst. Mensen met dementie of met een intensieve lichamelijke zorgvraag kunnen terecht in 82 éénkamer- en tweekamerappartementen en diverse buurtkamers. Acht van de éénkamerappartementen zijn bedoeld voor kortdurend verblijf. De centrale keuken en het restaurant zijn behouden. De bewoners uit de tijdelijke appartementen in Schutthehoek zijn naar het gerenoveerde Gollards teruggekeerd. Schutthehoek is vervolgens in gebruik genomen als nieuwe woonvorm voor ouderen, waarin bewoners huren van Woontij en zorg ontvangen van Omring.

De verduurzaming en revitalisatie van de centrale kantoorvoorziening Het Baken is succesvol afgerond. Het gebouw nodigt nu veel meer uit tot ontmoeting en overleg en biedt op activiteiten aangepaste ruimten waarbij hybride werken de norm is.

In voorbereiding

Het Groene Verpleeghuis is verder doorontwikkeld met het consortium GROOS!, waarin ontwerpende en uitvoerende partijen de handen met Omring ineenslaan. Het door het consortium voorgestelde gebouwmodel is verder uitgewerkt naar een voorlopig ontwerp. De hiervoor benodigde bestemmingsplanwijziging is door de gemeenteraad goedgekeurd. Van het definitief ontwerp is inmiddels bekend dat dit binnen bouwbudget kan worden uitgevoerd.

Optimalisaties in duurzaamheid – binnen het nog beschikbare budget – worden momenteel uitgewerkt. Hierna vindt opdrachtverlening voor de bouw plaats, te starten in de loop van 2024.

Voor de revalidatie- en herstelkliniek op het ziekenhuis-terrein in Den Helder is een schetsontwerp gemaakt met 60 suites. De lay-out van de suite is in 'mock-up' getest. Helaas heeft Noordwest Ziekenhuisgroep aangekondigd dat de renovatie van het ziekenhuis aanzienlijk langer gaat duren dan verwacht. Daardoor komt de bouwlocatie later beschikbaar. Overleg met het ziekenhuis is gaande. In het plangebied Hoorn-Noord is met Intermaris verder gewerkt aan de ontwikkeling van ca. 45 appartementen voor bewoners met een lichamelijke zorgvraag. Partijen onderzoeken gezamenlijk de mogelijkheid de bewoners direct bij Intermaris te laten huren, waarbij Omring nieuwe bewoners voordraagt vanaf de wachtlijst en zorg verleent op basis van VPT. We bereiden ons hiermee voor op de ontwikkeling van nieuwe woonvormen waarin het scheiden van wonen en zorg de norm wordt. In het plangebied worden meerdere woningen bestemd voor ouderen. Beheer bestaat vastgoed

Met adviesbureau RHDHV is het traject afgerond waarin voor acht eigendomspanden een verduurzamingsstrategie is bepaald. Hiermee is de routekaart naar CO2-emissiereductie naar nul in 2050 geprofessionaliseerd en geactualiseerd. Voor de verduurzaming van de huurpanden zijn gesprekken met de gebouw-eigenaren gestart. De verduurzamingsinvesteringen worden opgenomen in het MJOP. In het verslagjaar zijn diverse verduurzamingsmaatregelen doorgevoerd, bijvoorbeeld op locatie De Watermolen in Abbekerk waar het dak is geïsoleerd en zonnepanelen zijn geplaatst. Daarnaast zijn onder andere de luchtbehandelingskasten van Lindendael vervangen en de (isolatiewaarde van) de gebouwschil van

Sweelinckhof en Lindendael verbeterd. Op alle eigendomslocaties zijn laadpalen voor elektrische auto's geplaatst. Verantwoording naar de overheid vond plaats door indiening van informatie in het kader van de European Energy Directive en de informatieplicht.

In de vastgoedportefeuille zijn ook dit verslagjaar diverse uitbreidingen en verbeteringen in de teamlocaties voor de thuiszorg gerealiseerd. Dit is een belangrijke voorwaarde voor het langer thuis wonen en de ontwikkeling van zorggeschikte en geclusterde woonvormen.

Veiligheid

In het verslagjaar zijn het crisisbeheersingsplan en BHV-beleidsplan geactualiseerd en vastgesteld. In een training zijn de crisisvaardigheden van bestuur, directie en actoren in het crisisbeheersingsplan verder aangescherpt. De ontruimingsplannen en -plattegronden werden geactualiseerd. In verband met permanente actualisatiebehoefte kon het werk hieraan weer in eigen beheer worden genomen.

Inkoop

Met inkoopservicepartner COPPA werd de samenwerking verlengd in een nieuw meerjarencontract. Introductie van geformaliseerd contractmanagement bij acht grote leveranciers is onderdeel van de nieuwe afspraken. In het verslagjaar werd een bestelhelpdesk ingericht en geoperationaliseerd. Centraal thema bij alle inkoopactiviteiten is het maatschappelijk verantwoord inkopen.

Zorgconsulent als gids

Omring is afgelopen jaar verder gaan bouwen aan de rol van zorgconsulent als gids. Dit betekent dat aan alle thuiszorgteams en woonzorglocaties één of meerdere zorgconsulenten verbonden zijn. Daarnaast wordt de consulent vroegtijdig ingezet op onze herstelafdelingen in het Dijklander- en Noordwest Ziekenhuis. De samenwerking met onze collega's in het primaire proces wordt steeds intensiever. Vanuit capaciteitsmanagement in de thuiszorg werken de zorgconsulenten, medewerkers klantenservice, wijkverpleegkundigen en planners nauw samen. Vanuit de centrale aanmelding van nieuwe cliënten thuiszorg zetten we zorg en/of overige diensten en producten in.

Instroom thuiszorg

Aanmeldingen voor thuiszorg komen via diverse kanalen en afdelingen binnen. Dit kan zijn bij de klantenservice, via zorgdomein, telefonisch bij de betreffende wijkteams,



via de fax of face to face. Eerder was door het gebrek aan uniforme registratie geen inzage in de aantallen aanvragen, zorg(zwaarte)vraag, capaciteit en regio's. Vanuit integraal capaciteitsmanagement is het proces van geregistreerd aanmelden en registreren opgezet. Deze vernieuwde werkwijze is reeds geïmplementeerd onder alle thuiszorgteams. 'Instroom thuiszorg' geeft inzicht in het aantal aanvragen, inclusief de zorg(zwaarte)vraag, de snelheid waarmee zorg (deels) ingezet kan worden en welke aanvragen Omring niet (direct) kan behandelen.

VPT in de wijk

Een steeds grotere groep cliënten in de wijk heeft zorg ontvangen met een VPT. Om de toenemende langdurige zorgvraag in de thuissituatie aan te kunnen, is een herijkte

propositie gemaakt voor het leveren van VPT in de wijk. In het najaar zijn voorbereidingen getroffen om met drie teams een pilot te draaien om deze propositie te toetsen. In 2024 zijn de resultaten daarvan bekend.



Informele zorg en vrijwilligers

In de zomer is de visie informele zorg vastgesteld. Een belangrijke mijlpaal om de ontwikkeling naar gelijkwaardige samenwerking verder vorm te geven. Om die reden is ook gekozen voor de term informele zorg in plaats van informele hulp. Vanuit de visie zijn drie ontwikkelpijlers geformuleerd: mantelzorgers, vrijwilligers en zorgzame buurten.

Op het gebied van mantelzorgers is een pilot gestart op drie woonzorglocaties en in drie thuiszorgteams om medewerkers praktische handvatten te bieden bij het vormgeven van de samenwerking met het netwerk van de cliënt. Met de ervaringen die hiermee zijn opgedaan, is de training aangepast. Ook is een nieuwe proeftuin ontwikkeld met als doel een methodische routing te ontwikkelen om het netwerk vanaf het eerste contactmoment in positie te zetten binnen ons zorgproces.

Het herinrichten van het vrijwilligersplein heeft een plek in de tweede fase van de integrale organisatievernieuwing. De contouren hiervoor zijn in 2023 geschetst door een werkgroep, die in 2024 mogelijke scenario's gaat uitwerken. Als onderdeel van de scenario-ontwikkeling gaat een woonzorglocatie aan de slag met een pilot om nieuwe vrijwilligers te integreren in het zorgteam.

Binnen de proeftuin zorgzame buurten zijn drie tweejarige pilots van start gegaan. De eerste ervaringen zijn positief. In het voorjaar van 2024 zal de proeftuin verder worden geëvalueerd.

Succesvol organiseren

Kwaliteitsinformatie

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 context (o.a. wetgeving, toetsings-

kaders van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) en dynamische context (o.a. regionalisering, stijging aantal ouderen, beschikbaarheid zorgprofessionals) 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 2023 is geüpdatet.

Ons belangrijkste doel is om – zonder extra administratieve lasten – kwaliteitsinformatie te genereren uit bronsystemen, zoals het elektronisch cliëntdossier. Het dashboard bevat informatie over cliënttevredenheid, incidenten, zorginhoudelijke indicatoren en uitkomsten van zorg. Daarnaast hebben we instrumenten ontwikkeld om de teams en vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen te helpen zelf kwaliteitsmetingen uit te voeren. Deze gebruiken we als basis voor gericht leren en ontwikkelen. 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.

De integrale organisatievernieuwing biedt kansen om de kwaliteitsinfrastructuur nog beter neer te zetten. De regiegroep 'Kwaliteit en veiligheid' heeft de zogenaamde kwaliteitsloop ontwikkeld, die in 2024 verder wordt uitgewerkt. Kwaliteit wordt geborgd binnen teams, in de regio en op concernniveau. Hierdoor ontstaat inzicht in kwaliteit met als doel om te leren en ontwikkelen. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is de PDCA-cyclus in combinatie met de zogenaamde SENS-methodiek (lees: werken met een dagstart en verbeterbord).





Kwaliteit in één oogopslag

Relationele kwaliteit		2023	2022	2021
Cliënttevredenheid				
Wonen met zorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	8,7	8,6	8,6
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	68	97	84
	Waardering (rapportcijfer) onderzoek Omring	8,1	-	8,0
	Aantal waarderingen onderzoek Omring	515	-	447
Thuiszorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	9,3	9,1	9,1
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	177	211	292
ABC ¹	Geriatrische revalidatiezorg : waarderingsscore Omring	69	71	64,2
	Geriatrische revalidatiezorg: aantal waarderingen	294	263	196
	Eerstelijns verblijf ² : waarderingsscore Omring	52	56	56,9
	Eerstelijns verblijf: aantal waarderingen	264	253	205

Professionele kwaliteit		2023	2022	2021
Klachten				
Wonen met zorg	Aantal PRISMA-plus onderzoeken	1	1	3
	Aantal PRISMA-plus onderzoeken	1	0	0
	Aantal PRISMA-light onderzoeken	1	0	1
Thuiszorg	Aantal PRISMA-plus onderzoeken	1	0	0
	Aantal PRISMA-light onderzoeken	1	0	0
	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	1	3
Thuiszorg	Aantal PRISMA-plus onderzoeken	1	0	0
Thuiszorg	Aantal PRISMA-light onderzoeken	1	0	1
ABC	Aantal PRISMA-plus onderzoeken	1	0	0
ABC	Aantal PRISMA-light onderzoeken	1	0	0

Organisatorische kwaliteit		2023	2022	2021
Incidenten medewerkers				
Wonen met zorg	Aantal incidenten medewerkers	547	550	391
Thuiszorg	Aantal incidenten medewerkers	95	68	80
ABC	Aantal incidenten medewerkers	24	15	6

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

Wat zeggen cliënten over Omring?

Steeds meer mensen kiezen voor Omring. Velen van hen spreken zich uit over de ervaren kwaliteit. Alle zorgonderdelen zijn te vinden op ZorgkaartNederland. Op deze website geven cliënten en/of hun familie een recensie en waardering over de kwaliteit die ze hebben ervaren op verschillende gebieden. We gebruiken deze informatie actief om de zorg- en dienstverlening te verbeteren en aantrekkingskracht te vergroten. In 2023 is het waarderingscijfer voor de woonzorglocaties licht gestegen. De locaties werden gewaardeerd met een gemiddelde van 8,7 (68 waarderungen). Voor Omring Thuiszorg geldt hetzelfde. Omring Thuiszorg werd gewaardeerd met een gemiddelde van 9,3 (177 waarderungen).

Klachten, incidenten en IGJ-meldingen in 2023

Omring staat open voor klachten en andere uitingen van onvrede. De klachtenfunctionarissen hebben in 2023 34 klachten in behandeling genomen vanuit de woonzorglocaties en 16 klachten vanuit de thuiszorg. Vanuit het Advies- en behandelcentrum zijn 19 klachten behandeld. De klachtgronden hadden vooral betrekking op de ervaren kwaliteit van (medische) 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 17 keer preventief bemiddeld in 2023.

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 2023 zijn 3 klachten ingediend bij deze commissie, waarvan er één niet ontvankelijk is verklaard. De nodige verbetermaatregelen zijn getroffen. Omring is aangesloten bij de

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. In 2023 heeft zich geen cliënt tot deze commissie gewend.

Het aantal meldingen incident medewerker is nagenoeg gelijk gebleven bij de woonzorglocaties (547) en gestegen bij de thuiszorg (95). Het aantal meldingen incident cliënt is nagenoeg gelijk gebleven bij de woonzorglocaties en gestegen bij de thuiszorg. Deze worden geanalyseerd en waar nodig zorgen we voor verbetermaatregelen.

Omring beschikt over een intern PRISMA-team dat is opgeleid om ernstige incidenten met cliënten te onderzoeken. In 2023 heeft het team drie onderzoeken gedaan. Eén gebeurtenis is gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

In West-Friesland neemt Omring deel aan het TIM (Transmuraal Incident Melden) om bij te dragen aan kwaliteitsverbetering in de keten van zorgaanbieders. Dit gebeurt ook in de Kop van Noord-Holland.

Leren en verbeteren

Dossier audits wonen met zorg

Overall scoren de dossiers een ruime voldoende. Er is over de jaren 2020 tot en met 2023 een stabiele trendlijn zichtbaar voor de kwaliteit van de dossiers. Doelgerichte rapportage laat een positieve ontwikkeling zien. Evaluatie (met arts) laat overall ook een positieve score zien. Hierbij zijn wel verschillen zichtbaar tussen regio's. Evaluatie met de arts is zichtbaar in ruim 80% van de dossiers. Om verdere verbetering van aandachtspunten te bewerkstelligen, initieert het auditteam gerichte verbeteracties voor onderdelen zoals SOEP-rapportage. De rapportage in het kwaliteitsdashboard wordt in 2024 verder geoptimaliseerd.

Dossier audits thuiszorg

De kwaliteit van de thuiszorgdossiers is goed. De aandachtspunten zijn (doelgerichte) rapportage en evaluatie. Beide onderwerpen zijn al eerder naar voren gekomen en in aparte sessies behandeld.

Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg

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

Medicatieveiligheid

De aandachtsfunctionarissen medicatieveiligheid van de woonzorglocaties, revalidatie/herstel en de thuiszorg zijn geschoold door het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik, zowel inhoudelijk als in het nog beter pakken van hun rol als aandachtsfunctionaris. Ze hebben in hun teams een mini-audit uitgevoerd als hulpmiddel bij het leren en ontwikkelen van teams op het gebied van medicatieveiligheid.

Elektronisch toedienregistratiesysteem (eTRS)

Omring Thuiszorg heeft deelgenomen aan de regionale marktoriëntatie om te komen tot een eventueel nieuw eTRS voor medicatie. De aanleiding tot dit traject was de overname van CareXS door TSC Connected Care en het feit dat een aantal VVT-instellingen dientengevolge al de keuze heeft gemaakt om over te stappen op het eTRS van Nedap. Op basis van de bevindingen in de marktoriëntatie en het selectietraject is Medimo geselecteerd. In 2024



wordt gekeken wanneer Medimo het beste geïmplementeerd kan worden in de thuiszorg.

NZa cliëntprofielen

De NZa introduceert cliëntprofielen bij een volgende stap in de bekostiging van wijkverpleging. Op basis van kenmerken wordt een cliënt gekoppeld aan één van de 16 cliëntprofielen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het zogeheten draagkracht-draaglastmodel. Omring Thuiszorg heeft samen met vier andere grote VVT-instellingen deelgenomen aan een pilot. Met ingang van 1 januari 2024 is de NZa casemix-vragenlijst in ONS van Nedap ingebouwd.



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 monitort de programmagroep MVO de voortgang van het programma. Hiernaast maken

we gebruik van bestaande (kennis)netwerken en zorgen we ervoor dat alle acties ondersteunend zijn aan het primaire proces.

Vitaal en inclusief

De programmaliijn vitaal en inclusief heeft drie thema's: vitaliteit, leren en ontwikkelen en gelijke kansen voor iedereen. Er wordt nauw samengewerkt met de programma's samen vitaal en waardierend werkgeven, voor onder andere de projecten Omring rookvrij en diversiteit en inclusie. Voor het jaar 2023 lag de focus van het MVO-team op het behalen van de doelstellingen binnen het thema leren en ontwikkelen: het vergroten van bewustwording van medewerkers en het professionaliseren van het Omring Green Team.

Voor het vergroten van de bewustwording van medewerkers zijn verschillende dingen georganiseerd met als resultaat dat >20% van de medewerkers kennis heeft genomen van (een deel van) het MVO-beleid, bijvoorbeeld door het bezoeken van de nieuwe intranetpagina, deelname aan training via GoodHabit, deelname aan de Omring energiestrijd, workshops en de week van de duurzaamheid. In het Omring Green Team zijn drie actieteams actief; twee actieteams hebben hun project afgerond. Er zijn daarnaast twee inspiratiesessies georganiseerd, met in totaal 25 aanwezigen.

Duurzaam en gezond

we doen het samen

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) bij Omring

Wat gaan we doen?

Bij Omring leveren we een bijdrage aan een gezonde omgeving voor iedereen. Ons doel: in 2030 is Omring de meest duurzame zorgorganisatie van Nederland.

Waarom doen we dit?

Gezond en duurzaam zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Door duurzaam te handelen, dragen we bij aan een gezonde maatschappij. Daar hebben we jou bij nodig!



Het groene verpleeghuis

Op Texel bouwen we een nieuwe woon-zorglocatie waar al onze MVO-ambities samenkomen: een groen, gezond, circulair en energiezuinig gebouw.

We werken toe naar een nieuwe balans tussen sociale, ecologische en economische factoren, in de volgende drie programmalijnen:



Vitaal & inclusief

We werken aan de (positieve) gezondheid van alle Omringers. We zorgen voor bewustwording over duurzaam handelen en faciliteren mooie groene initiatieven. Het is belangrijk dat iedereen zich thuis voelt op het werk. Daarom werken we aan diversiteit en gelijke kansen voor iedereen.

Zo merk je dat:



30
Pridevlaggen op onze locaties



400
Collega's trainden we al op Positieve Gezondheid



11
Professionals geslaagd in het anderstaligen-programma

4

Actieteams actief binnen het Omring Green Team



Gezonde omgeving

We willen klimaatpositief worden, circulair ondernemen en biodiversiteit stimuleren. Dit doen we door het verduurzamen van onze locaties, het inkopen van groene energie en zuinig te zijn met grondstoffen.

Zo merk je dat:



14
Locaties hebben al zonnepanelen



>100
Posts plaatsten we op Omring marktplaats. Zo krijgen producten een tweede leven



38 ton
aan CO₂ bespaarden we door de Energiestrijd

24%
minder restafval op 1 locatie, nu op naar allemaal!



Duurzaam zorgstelsel

We zijn actief bezig met het duurzaam inrichten van de ouderenzorg. Daarvoor werken we samen op regionaal en landelijk niveau. Zo versnellen we ook nog eens de MVO-beweging!

Zo merk je dat:



11
Workshops en presentaties om kennis te delen



3
Maatschappelijk verantwoorde inkooptrajecten gestart



20
Samenwerkingen in de keten



5

locaties hebben al voedsel-verspilling gemeten

Doe jij ook mee?

- Sluit je aan bij het **Omring Green Team**, een netwerk van medewerkers die een bijdrage willen leveren aan het behalen van onze MVO-doelen.
- Of strijd mee in de **Energiestrijd**. Locaties gaan onderling de strijd aan om zo min mogelijk energie te gebruiken.
- Zelf een idee of een vraag? Mail ons! mvo@omring.nl

September 2023

Figuur 1: Infographic MVO-programma, ontwikkeld voor de week van de duurzaamheid

Gezonde omgeving

De programmaliijn gezonde omgeving heeft drie thema's: klimaatpositief, circulair ondernemen en groen en gezond. Voor het jaar 2023 lag de focus van het MVO-team op het behalen van de doelstellingen op het gebied van CO2-reductie, reductie restafval en de thema's eten en drinken, vervoer en medicijnen.

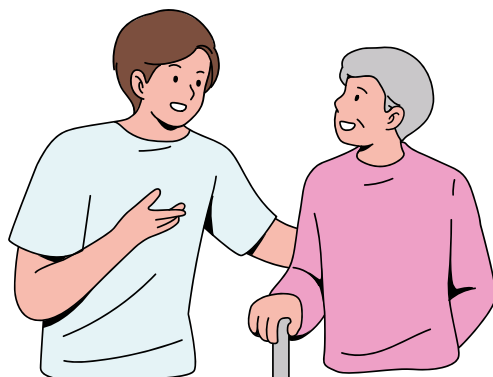
Om toe te werken naar de CO2-reductie van 30% voor ons vastgoed – ten opzichte van 2018 – is de portefeuille-routekaart geüpdatet om vertaald te worden naar de meerjarenonderhoudsplannen. Ook is voor alle locaties

een nieuw besturingssysteem – de milieubarometer – ingevuld en ingericht om de CO2-footprint inzichtelijk te maken en te kunnen sturen op het behalen van de doelstellingen. Daarnaast werd voor het tweede jaar de energiestrijd georganiseerd 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. Woonzorglocaties gingen onderling de strijd aan om zo min mogelijk energie te gebruiken. Dit resulteerde in een reductie van 7% van het totale energieverbruik.

Totale CO2-uitstoot Omring		
Type	kg CO2-uitstoot	Percentage
Elektriciteit	101175	2
Gas en warmte	2342000	38
Water	60400	1
Woon-werkreizen	1308860	21
Zakelijke reizen	1087800	17
Bezoekersreizen	1015334	16
Afval	305936	5
Totaal	6221505	100

CO2-uitstoot per thuiszorgcliënt		
Type	kg CO2-uitstoot	Percentage
Woon-werkreizen	1.24	1
Zakelijke reizen	203.41	99
Totaal	204.66	100

CO2-uitstoot per woonzorgbewoner		
Type	kg CO2-uitstoot	Percentage
Elektriciteit	67	2
Gas en warmte	1540	43
Water	40	1
Woon-werkreizen	858	24
Zakelijke reizen	193	5
Bezoekersreizen	668	19
Afval	201	6
Totaal	3567	100



Op vijf locaties is uitgebreide afvalscheiding ingevoerd, wat betekent dat op die locaties naast de verplichte stromen ook PD (plastic en drinkpakken) en GFT (groente-, fruit- en tuinafval) wordt ingezameld, met als doel om het restafval met 25% te reduceren in 2026. De planning is dat voor 2026 op alle locaties uitgebreid afval wordt gescheiden en daarmee de doelstelling wordt behaald.

Naar aanleiding van de nulmeting van voedselverspilling bij vijf woonzorglocaties is een plan van aanpak opgesteld om verspilling terug te brengen van zo'n 30-35% tot 15%. Met de slimmer (m)etenbox wordt de verspilling van alle 140 woongroepen in kaart gebracht en worden direct verbeteringen doorgevoerd.

Op het gebied van vervoer zijn alle doelstellingen voor het beter faciliteren van medewerkers, promoten van gezondheid en het in kaart brengen en reduceren van vervoersbewegingen en de daarbij behorende CO2-uitstoot in kaart gebracht in een nieuw vervoersmobiliteitsbeleid.

In 2023 is gestart met een nulmeting om medicatieverspilling in kaart te brengen. In 2024 wordt naar aanleiding van dit onderzoek een plan van aanpak geformuleerd.

Duurzaam zorgstelsel

De programmaliijn gezonde omgeving heeft drie thema's: governance, samenwerken en het vergroten van de beweging. Voor het jaar 2023 lag de focus op het behalen van de doelstellingen op het gebied van transparantie en maatschappelijk verantwoord inkopen.

In 2023 is door verschillende afdelingen, waaronder zorgmanagement, inkoop, logistiek, communicatie, service-expertisebureau, veiligheid, vastgoed en planning

en control het hele jaar gewerkt aan de voorbereiding van de eerste audit voor de certificering voor de Milieuthermometer Zorg (MTZ). Met dit instrument kunnen zorgorganisaties inzichtelijk maken hoe duurzaam de bedrijfsvoering van de organisatie is, aan de hand van 15 onderwerpen. Het eerste certificaat Milieuthermometer brons is behaald, voor locatie Sint Jozef in Wervershoof. De planning is opgesteld om voor alle woonzorglocaties goud te halen in 2026.

Ook is er nieuw inkoopbeleid vastgesteld waarin maatschappelijk verantwoord inkopen en de doelstellingen van de MTZ en Green Deal zijn verankerd. Nieuw proces van samenwerken is opgestart om kennis te ontwikkelen en voortgang te boeken, onder meer door werkafspraken en halfjaarlijkse bijeenkomsten.





We zijn daarnaast proactief in gesprek met onze verzekeraars, banken en de inspectie over hoe we elkaar kunnen versterken in onze duurzaamheidsambities en hoe we de administratie hiervan zo goed mogelijk kunnen inrichten. Ook zijn er diverse gesprekken gevoerd met grote leveranciers en is er meegewerkt aan verschillende publicaties en congressen, van onder andere FiZi, ActiZ, VGZ, VOSON.

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 showcase neerzetten op het gebied van duurzaamheid en gezondheid.

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 continu leren en ontwikkelen.

In 2023 is een nieuwe senior onderzoeker – gericht op de langdurige zorg – gestart om praktijkgericht onderzoek verder te ontwikkelen. De eerste stappen zijn gezet voor het opstellen van een Omring-onderzoeksagenda in nauwe samenwerking met de commissie onderzoek in de praktijk.

Omring heeft in 2022 een [bijzonder lectoraat](#) ingesteld in samenwerking met Hogeschool Inholland. Deze onderzoekslijn, onder leiding van de bijzonder lector, richt zich op duurzame en toekomstbestendige herstellende zorg. Binnen het lectoraat zijn drie promovendi vanuit Omring werkzaam. Een promovendus is geriatrie-fysiotherapeut bij GRZPLUS en richt zich op de doorontwikkeling van ambulante revalidatie. [Dit promotietraject](#) is onderdeel van de ontwikkelpraktijk: een samenwerking tussen Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO), Amsterdam UMC en vier zorgorganisaties waaronder Omring (GRZPLUS). Naast dit promotietraject loopt een [extern promotietraject](#) binnen de ontwikkelpraktijk naar de kwaliteit van geriatrische revalidatie. Het doel van dit traject is om te bepalen wat van belang is voor succesvolle geriatrische revalidatie – vanuit het perspectief van de revalidant – om daarmee vervolgens de kwaliteit van geriatrische revalidatie te verbeteren.

De tweede promovendus is ergotherapeut en richt zich op de doorontwikkeling van een 'Augmented reality serious game' ([virtueel museum](#)) voor mensen met neglect. Dit promotietraject is een samenwerking met SMARTneurolab, Universiteit Utrecht en het LUMC. Het derde promotietraject is gericht op de ontwikkeling van een blended zorgpad waar het werken met revalidatieapps wordt geïntegreerd in het dagelijks handelen. Deze promovendus is daarnaast werkzaam als fysiotherapeut. Dit onderzoek is onderdeel van het medical [delta living labGR@ home](#) met drie hogescholen, twee zorgorganisaties (waaronder Omring) en

Basalt medisch specialistische revalidatie. Resultaten uit interne onderzoeken worden gepubliceerd in (inter)nationale tijdschriften en gedeeld via presentaties op (inter)nationale podia.

GRZPLUS is een samenwerkingsverband op het gebied van geriatrische revalidatiezorg tussen Omring en De Zorgcirkel, met een [Topcare](#) predicaat. Hierdoor behoort Omring tot de verpleeghuizen met topexcellente gespecialiseerde geriatrische revalidatiezorg. Dit door het verweven van onderzoek, praktijk en onderwijs in de organisatie. In 2023 is druk gewerkt aan de voorbereiding van Topcare hercertificering begin 2024. 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 www.grzplus.nl. Omring participeert actief in het 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 is gericht op de langdurige zorg en organiseert de goedbezochte colлетour met mooie praktijkonderzoeken van medewerkers.

Er zijn meerdere langlopende (externe) onderzoeken waarin Omring participeert, waaronder:

OTHER studie: Onderzoek naar de inzet van sensormonitoring en gedragsmatige aanpak door ergotherapeuten bij mensen met een beroerte. Dit is een vervolg op eerder onderzoek naar de inzet van sensormonitoring bij heuprevalidatie patiënten. Volgend op dit onderzoek is sensormonitoring geïmplementeerd in de ergotherapeutische behandeling van patiënten met een heupfractuur en COPD-patiënten.

ZONMW: Thuis als het kan: Doorontwikkeling van goede voorbeelden binnen de kortdurende herstelgerichte zorg voor ouderen. Op basis van deze voorbeelden wordt in dit project de ambulante geriatrische revalidatie doorontwikkeld, ingevoerd en geëvalueerd in een leernetwerk van drie regio's (Noord-Holland, Zuid-Holland en Zuid-Limburg). Er wordt onderling nauw samengewerkt aan een nieuwe (blended) behandelmodule ambulante geriatrische revalidatie. Het promotietraject binnen de ontwikkelpraktijk (zie hierboven) wordt gekoppeld aan deze ontwikkeling. RAI-onderzoeken en pilots: In 2023 is onderzoek gedaan naar een vernieuwde mondzorgmodule (in samenwerking met KU Leuven en Amsterdam UMC) en een combinatie tussen RAI en positieve gezondheid.

Leren van data/Peilstations: Omring doet voor de derde keer mee met dit programma waarin voorschrijvers aanvullende gegevens vastleggen in het elektronisch cliëntdossier om meer inzicht te krijgen in behandel- en voorschrijfgedrag met betrekking tot antibiotica. Het programma is een samenwerking tussen UNO Amsterdam, Verenso en Nivel.

Proactieve zorgplanning voor ouderen in de wijk (POWER): In dit project wordt onderzoek gedaan naar optimale



en tijdige palliatieve zorg voor ouderen met thuiszorg in de laatste levensfase. Het project is een samenwerking tussen onderzoekers van Amsterdam UMC, Hogeschool van Amsterdam, Regioplatform Noord-Holland en Omring.

NEN7510

De projectgroep voor de NEN7510 informatiebeveiliging is gestart in september 2023. De aandacht zal vooral uitgaan naar het (laten) uitwerken van een onderliggende documentatieset die aansluit op bestaande processen, zoals beleid en procedures. Het opstellen, bijstellen, vernieuwen en herzien van het (informatiebeveiligings) beleid en de daaruit voortvloeiende plannen. Vervolgens het zorgen voor de naleving van het beleid en het organiseren van (organisatiebrede) beveiligingsmaatregelen voor elk cluster (intra- en extramuraal, P&O, huisvesting, ICT en bedrijfsvoering).

Voorraadbeheer

In 2022 is een pilot voorraadbeheer uitgevoerd op twee woonzorglocaties. Hieruit bleek onder andere dat er voldoende aanleiding was om het gehele proces nader te onderzoeken. In 2023 is specifiek gekeken naar de (zorg)kosten (tijd) t.a.v. de verpleegkundige artikelen en te onderzoeken of en zo ja waar verspilling in het proces voorkomt. Dit heeft geresulteerd in een aantal bevindingen:

- Binnen de woonzorglocaties wordt grofweg 100 uur besteed aan de voorraad/het bestelproces. Voor de thuiszorg is dit gemiddeld 40 uur per week.
- De verspilling 'over datum' bedraagt op jaarbasis €9.000.
- Door te kiezen voor alternatieve producten kan op jaarbasis €22.000 worden bespaard.
- Verder is vastgesteld dat de opslag van de voorraad

onnodig groot is.

- Ten slotte viel op dat we relatief weinig gebruik maken van spoedbestellingen.

Bovenstaande adviezen hebben geleid tot een breder advies ten aanzien van ons voorraadbeheer. Het aanschaffen van nieuwe kasten op de locaties is hier onderdeel van, ook het standaardiseren van bestellijsten/assortiment en het inrichten van een degelijke procedure waar de zorgprofessional niet achter de bestelling hoeft aan te bellen.

Een externe partij zal ons in 2024 adviseren op welke onderdelen wij ons proces kunnen optimaliseren en professioneler organiseren.



Van digitaal doen naar digitaal zijn

Medewerkers helpen bij digivaardigheid

Binnen Omring is digitaliseren stapje voor stapje gewoner geworden. Maar het is niet voor iedereen even gemakkelijk om hierin wegwijs te worden. Daarom zetten we actief in op het digivaardiger maken van medewerkers. We hebben digicoaches, een digitest, basisscholing voor nieuwe medewerkers en e-skillslab om te oefenen met zorgtechnologie. Voor (zorg)medewerkers die zich willen ontwikkelen op het gebied van zorgtechnologie is, samen met Hogeschool Inholland, de post-hbo-opleiding 'Innoveren in zorg en welzijn met technologie' in oktober 2023 gestart. Digicoaches sluiten meer en meer aan bij digitale ontwikkelingen (bijv. vernieuwing telefoons, slim incontinentiemateriaal), zodat alle medewerkers makkelijk begeleiding kunnen krijgen. Ook het e-skillslab is niet meer weg te denken. In 2023 heeft het lab op drie locaties gestaan en zijn veel workshops voor medewerkers georganiseerd.

Digicoaches

In 2020 is de rol van digicoach geïntroduceerd. In 2023 zijn ongeveer 20 medewerkers opgeleid tot digicoach, zodat er momenteel ongeveer 50 digicoaches en twee coördinatoren zijn. Afgelopen jaar hebben de digicoaches gewerkt aan hun zichtbaarheid door een wekelijkse 'dinsdag digitip' te delen. Verder is een verbinding gelegd met de casemanagers verzuim en ICT om een digicoach te betrekken bij het re-integratieproces van medewerkers, met als doel de samenwerking te verbeteren en hulpvragen eerder te onderscheppen.

Alles op één plek in Mijn Omgeving

Om processen en communicatie tussen medewerkers en cliënten te vereenvoudigen, werkt Omring sinds 2023 aan een eigen digitaal portaal 'Mijn Omgeving'. Via een gebruiksvriendelijke app of webpagina kunnen ze 24/7 bij hun gegevens. Het portaal biedt toegang tot alle applicaties, data en communicatiekanalen. Ook is het een plek waar men vragen kan stellen en zelfstandig zaken kan regelen. Mijn Omgeving is in 2027 gereed voor gebruik.

Duurzame zorg met innovatieve technologie

Vanuit Omring.LAB en innovatie vonden in 2023 de volgende initiatieven plaats:

Persoonsgerichte continenzorg

Vijf woonzorglocaties zijn gestart met de inzet van slim incontinentiemateriaal (Tena identi). De Tena identi is voorzien van een sensor die gedurende 72 uur meet hoe verzadigd het incontinentiemateriaal is. Het analyseren van deze gegevens leidt tot een betere materiaalindicatie en kan daarmee kosten reducerend werken. Door patroonherkenning zullen cliënten niet meer onnodig worden gestoord (bijvoorbeeld tijdens de nacht). Dit leidt tot meer rust en minder belasting voor de cliënt, minder controlemomenten en onnodige verschoningen en minder natte kleding en bedden.

Daarnaast heeft een pilot plaatsgevonden met Tena change indicator. Deze meet continu de verzadiging en

geeft een melding wanneer verschoning nodig is. Er is gebleken dat de hardware nog niet aan de eisen voldoet. In 2024 verwacht de leverancier nieuwe hardware uit te brengen en zal Omring opnieuw een pilot doen.

Om de continenzorg verder te optimaliseren, is eind 2023 gestart met een experiment met een bidettoilet bij cliënten die ondersteuning behoeven bij de toiletgang. Het toilet zou handelingen van de zorg kunnen overnemen, waardoor een cliënt meer privacy en eigen regie heeft en minder afhankelijk is. Resultaten van het experiment worden verwacht in tartaal twee van 2024.

Bedsensoren voor meer rust bij zorg en cliënt

Bedmatjes met sensoren kunnen de nachtzorg ondersteunen door inzicht te geven in het gedrag van cliënten. Zorgprofessionals kunnen via een app inzicht krijgen in welke cliënten rustig in bed liggen, uit bed zijn of lang in dezelfde houding liggen. In het voorjaar van 2023 heeft een experiment plaatsgevonden met de momo bedsense op De Hoge Hop. De reacties van de zorgprofessionals waren enthousiast. Naar aanleiding hiervan wordt samen met ICT gekeken of bredere opschaling mogelijk is.

GPS tracking voor meer vrijheid

Om het open deurenbeleid te faciliteren, heeft in het najaar van 2023 het experiment GPS-tracker gedraaid op Nicolaas en Lindendael. Het experiment wees uit dat technologie veel mogelijkheden biedt en dat het belangrijk is een visie te hebben. Het experiment is daarom gepauzeerd in afwachting van een visie en uitwerking van het open deurenbeleid. Daarna zal innovatie op zoek gaan naar de best passende technologie.

Beeldzorg

In februari heeft het projectteam een plan opgesteld met als doel meer cliënten aan te sluiten op beeldzorg. Er zijn communicatielijnen opgezet en er is met teams samengewerkt om nieuwe cliënten aan te melden. Tevens is gewerkt aan het verstevigen van het fundament onder beeldzorg; het onderzoeken waar we beeldzorg nog meer kunnen inzetten, het professionaliseren van logistieke processen voor de cliënt en het opzetten van koppelingen en informatievoorziening. In maart waren er 11 gebruikers van beeldzorg en in december 27.



Locatieverslagen voor Kwaliteitsverslag 2023

Regio Noord

De Brink	Doel	Resultaat
Klant en partners	Organiseren van mantelzorg-bijeenkomsten, minimaal 2 maal per jaar.	Ivm nieuwe inrichting van het functiehuis en ontwikkelingen binnen de leidinggevende structuur is dit doel niet behaald. Wij zijn voornemens dit vorm te gaan geven in 2024. Een mooie gelegenheid zal zijn als binnen De Brink gestart gaat worden met de scholing palliatieve zorg. Hierbij staat een familie/mantelzorg bijeenkomst voor gepland medio september 2024.
Medewerkers	Cultuur van samenwerking verbeteren en een bredere inzetbaarheid creëren door onder andere inzet van SENS dagstart.	Binnen De Brink zijn wij gestart met de projectgroep svot. Samen voorbereid op de toekomst. Hierbij staat centraal hoe wij zo efficiënt mogelijk kunnen werken. Daarbij is werken volgens de SENS methode van belang. Hierin valt een slag te slaan. Volledige scholing is niet gegeven aan het team van De Brink. Om de verbetering in samenwerking te optimaliseren start het team op de eerste verdieping met teamcoaching.
Maatschappij	Verhogen van aantal en inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers worden meer betrokken bij de activiteiten in afstemming met de activiteitenbegeleider.	Binnen De Brink zijn een aantal nieuwe vrijwilligers gestart. Dit dankzij de inzet van de vrijwilligers coördinator. De dagbestedingscoach wordt ambassadeur van de vrijwilligers voor een optimale inzet tijdens activiteiten.
Buitenveld	Doel	Resultaat
Klant en partners	Organiseren van mantelzorg-bijeenkomsten, minimaal 2 maal per jaar.	Dit is niet gelukt in 2023, de gevolgen van het nieuwe functiehuis, nieuwe managers en verzuim hadden prioriteit. Dit speerpunt wordt in 2024 meegenomen. Er zullen dan ook vanuit het programma Palliatieve Zorg avonden voor familie en mantelzorgers worden georganiseerd.
Medewerkers	Cultuur van samenwerking verbeteren en een bredere inzetbaarheid creëren door onder andere inzet van SENS dagstart.	SENS dagstart en andere SENS momenten zijn ingevoerd. Voor een goede inzet van het SENS programma zal verdieping in 2024 op de agenda gezet worden. Er is door een ruime bezetting en laag ziekteverzuim op Heersdiep een start gemaakt met het brede inzetten van medewerkers op Buitenveld en de Brink. Binnen het MT-Noord zal er een richtlijn worden opgesteld hoe hiermee gewerkt gaat worden.
Maatschappij	Verhogen van aantal en inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers worden meer betrokken bij de activiteiten in afstemming met de activiteitenbegeleider.	In Q4 zijn er enkele vrijwilligers aangetrokken om individueel met de bewoners activiteiten te doen en om op de woongroep te ondersteunen. Hier verwachten we mee door te kunnen gaan. Met name vrijwilligers die erop uit willen of willen werken in de tuin hebben we nog niet gevonden. De AB-er is er wel in geslaagd haar vrijwilligersbestand aan te vullen en anderen te behouden.

Zeester	Doel	Resultaat
Klant en partners	In samenwerking met thuiszorg organiseren van thema-avonden.	Heeft niet plaatsgevonden.
Medewerkers	Optimaal roosteren, waardoor plus-minuren worden voorkomen.	Door centraal te roosteren is nadrukkelijker gestuurd op verdeling van capaciteit en financieel risico beperkt.
Maatschappij	Vrienden, familie en partners zijn partners in het dagelijks leven van de bewoners.	Familie-avonden zijn georganiseerd, familie is betrokken bij zomerprogramma, enz. Inmiddels going concern en onderdeel van informele zorg.
Den Koogh	Doel	Resultaat
Klant en partners	Huiskamergesprekken met bewoners voortzetten.	Voor dit jaar zijn de huiskamergesprekken gepland in het voorjaar en in het najaar. Tijdens de huiskamergesprekken krijgen de EVV-ers een belangrijke rol samen met de AB: reden is meer aandacht voor informele zorg/mantelzorg.
Medewerkers	Het reeds ingezette verbetertraject in Den Koogh voortzetten, met als doel meer arbeidsvreugde voor de medewerkers en hogere kwaliteit van zorg voor de cliënten.	Aandachtgebieden meer in kracht zetten door verpleegkundige als voortrekker en vanuit de units een vertegenwoordiger. Verbeterde hulpvraag bij de SENS momenten. Bewustwording bedbezetting versus inzet diensten.
Maatschappij	Buurtfunctie stimuleren door promoten van gebruik van de tuin en het restaurant. Daarnaast intensiveren gesprekken met gemeente Den Helder en ketenpartners.	Samenwerking met Noordkop sportservice. Gratis scholing aangeboden voor bewegen waar beweegagogen en activiteitenbegeleider heen gaan. In gesprek over wandelgroep laten starten en kinderdagverblijven in de binnen tuin activiteiten laten doen.
Dijkzicht	Doel	Resultaat
Klant en partners	Twee keer per jaar een familie-avond organiseren	In 2023 zijn er twee familie-avonden georganiseerd. Iedere etage een aparte familie-avond. Deze werden gehouden in combinatie met een hapje en een drankje. De avonden zijn goed bezocht en werden als positief ervaren door de mantelzorgers.
Medewerkers	Creëren van een open teamsfeer door het organiseren van teambuildingsactiviteiten.	Er wordt geregeld gewerkt aan de teamsfeer. Hier wordt veel tijd in geïnvesteerd. Er worden uitjes georganiseerd met het gehele team. Teamsfeer komt ook altijd terug op het werkoverleg. Tijdens het personeelsuitje hebben we teambuilding meegenomen. Communicatie loopt goed op locatie. Ook het medewerkeronderzoek is positief ingevuld.
Maatschappij	Kamer voor logeerszorg wordt ingericht.	De kamer voor logeerszorg is helemaal ingericht. Echter is er weinig vraag voor logeerszorg. Vorig jaar is er tweemaal gebruik van gemaakt. Wellicht dat dit dit jaar uitgebreider opgepakt kan worden door de zorgconsulent.

Westhoek	Doel	Resultaat
Klant en partners	Implementeren zorgpad onbegrepen gedrag.	Zorgpad onbegrepen gedrag is geïmplementeerd. Nog steeds actueel op locatie. Er is een aandachtsvelder benoemd voor dit onderwerp.
Medewerkers	Ergocoach inzetten en medewerkers werken in veilig arboklimaat.	De ergocoach is ingezet en in positie gebracht. Structureel overleg en op incident basis- overleg.
Maatschappij	Buurtfunctie vergroten onder andere door openen restaurant voor buurtbewoners.	Dit bleek niet mogelijk door een tekort aan uren van medewerkers. Ook hebben we last van een concurrentiebeding. Tot slot moeten we dit heroverwegen. Is het met de huidige populatie cliënten passend om zomaar bezoek van "buitenaf" te ontvangen?
t Landhuis	Doel	Resultaat
Klant en partners	Twee keer per jaar een familie-avond organiseren	Familieavonden zijn vorig jaar georganiseerd per etage. Opkomst was hiervoor minimaal. Mantelzorgers die aanwezig waren hebben dit wel positief ervaren.
Medewerkers	Medewerkers kunnen breed ingezet worden op alle etages. SENS methodiek wordt ingevoerd.	SENS methodiek is niet ingevoerd in 2023. Vanwege de druk op het rooster is deze afgezegd. Er moet nog een nieuwe planning komen. Vanwege de start van het zorgpad palliatieve zorg is dit nog niet ingepland.
Maatschappij	Mantelzorgers betrekken bij activiteiten.	Er waren twee dochters van een bewoner die verschillende activiteiten hadden georganiseerd. Ze hadden gekookt voor de bewoners en ze hadden uilen op locatie laten komen. Dit is heel positief ervaren door de bewoners en medewerkers. Helaas is deze bewoner ondertussen overleden.
De Golfstroom	Doel	Resultaat
Klant en partners	Cliënt is op de juiste plek met de passende zorg. Open dagen organiseren.	Het organiseren van open dagen staat nog op de agenda en is (nog) niet gerealiseerd. Samenwerking met zorgconsulente verloopt goed. Er is wekelijks contact tussen manager en zorgconsulente. Gezamenlijk met de coördinerend verpleegkundige/ gespecialiseerd verpleegkundige zijn de aangeboden cliënten besproken en is er per indicatie beoordeeld of de woonvorm van de Golfstroom wel of niet passend was. Rondleidingen zijn goed opgepakt.
Medewerkers	Cultuur van samenwerking stimuleren (één missie, één visie). Een zichtbare leidinggevende	Zorgpad 'teamdynamiek' is voor het zorgteam ingezet. 1 juli 2023 is de locatie versterkt met de komst van een manager naast de teamleider. Zorgteam is onderverdeeld in drie teams. Met per zorgteam een coördinerend verpleegkundige. Er is meer op inhoud en aanspreekcultuur gestuurd. Op werkdagen van ma- tot met vrijdag is de manager of teamleider bij de dagstart van het zorgteam aanwezig geweest. Facilitair en keuken/restaurant team zijn beide gestart met SENS.
Maatschappij	Stimuleren van wijkfunctie, restaurant openstellen voor de wijk.	Vanuit de gemeente Den Helder subsidie zijn er maandelijks (op de zomer maanden na) lange tafel diners voor mensen uit de wijk gehouden. Meer herkenbaarheid door aanbrengen Omring logo en de naam van Eethuys de Golfstroom plus bestickering. Restaurant is voorzien van een buitenterras. Gestart met een broodje van de week dat voor iedereen beschikbaar is. Stembureau heeft zitting genomen op de locatie.

Schuttehof	Doel	Resultaat
Klant en partners	In 2023 gaan we intensiever het gesprek aan met familie en andere mantelzorgers over hoe we beter samen kunnen werken in de zorg rondom de cliënt. We trekken hierin samen op met de Cliëntenraad op Texel.	Informele zorg heeft een doorloop in 2024 om het te concretiseren. Resultaat 2023 ligt m.n. in de bewustwording bij medewerkers over de thematiek (wat is het en waarom moet het) en de legitimatie (zorgkloof) daarvan. Dit is een training met sleutelfiguren binnen de organisatie aan de orde geweest en komt terug in de diverse teamoverleggen.
Medewerkers	Methodisch werken is een belangrijk middel om persoonsgericht werken verder vorm te geven, grip te houden op de afwegingen die we hierin maken en daarmee te zorgen voor een goede zorgverlening voor de cliënten.	Conform het Programma Samenwerking Zorg en Behandeling is er op Texel nu een functionerend locatieoverstijgend Vierkant-overleg wat gestructureerd werkt aan evaluatie en bijstelling van alle methodische processen.
Maatschappij	Invulling geven aan nieuwe woonvormen zoals geclusterde VPT, het groene verpleeghuis en planvorming voor vrijkomende locatie Hollewal. Aansluiten bij de vraagstukken die specifiek op Texel spelen.	Op Texel is in 2023 de locatie Schuttehoek omgevormd naar een locatie voor zelfstandig wonen waar thuiszorg wordt verleend in een 'geclusterd VPT' concept.
Hollewal	Doel	Resultaat
Klant en partners	In 2023 gaan we intensiever het gesprek aan met familie en andere mantelzorgers over hoe we beter samen kunnen werken in de zorg rondom de cliënt. We trekken hierin samen op met de Cliëntenraad op Texel.	Informele zorg heeft een doorloop in 2024 om het te concretiseren. Resultaat 2023 ligt m.n. in de bewustwording bij medewerkers over de thematiek (wat is het en waarom moet het) en de legitimatie (zorgkloof) daarvan. Dit is een training met sleutelfiguren binnen de organisatie aan de orde geweest en komt terug in de diverse teamoverleggen.
Medewerkers	Methodisch werken is een belangrijk middel om persoonsgericht werken verder vorm te geven, grip te houden op de afwegingen die we hierin maken en daarmee te zorgen voor een goede zorgverlening voor de cliënten.	Conform het Programma Samenwerking Zorg en Behandeling is er op Texel nu een functionerend locatieoverstijgend Vierkant-overleg wat gestructureerd werkt aan evaluatie en bijstelling van alle methodische processen.
Maatschappij	Invulling geven aan nieuwe woonvormen zoals geclusterde VPT, het groene verpleeghuis en planvorming voor vrijkomende locatie Hollewal. Aansluiten bij de vraagstukken die specifiek op Texel spelen.	De ontwikkeling van Het Groene Verpleeghuis nadert een Definitief Ontwerp. De beoogde tijdlijn is start bouw zomer 2024, oplevering medio 2025. Planvorming vrijkomende locatie Hollewal loopt. Verschillende scenario's worden afgewogen.
Gollards	Doel	Resultaat

Klant en partners	In 2023 gaan we intensiever het gesprek aan met familie en andere mantelzorgers over hoe we beter samen kunnen werken in de zorg rondom de cliënt. We trekken hierin samen op met de Cliëntenraad op Texel.	Informele zorg heeft een doorloop in 2024 om het te concretiseren. Resultaat 2023 ligt m.n. in de bewustwording bij medewerkers over de thematiek (wat is het en waarom moet het) en de legitimatie (zorgkloof) daarvan. Dit is een training met sleutelfiguren binnen de organisatie aan de orde geweest en komt terug in de diverse teamoverleggen.
Medewerkers	Methodisch werken is een belangrijk middel om persoonsgericht werken verder vorm te geven, grip te houden op de afwegingen die we hierin maken en daarmee te zorgen voor een goede zorgverlening voor de cliënten.	De kwaliteitsverpleegkundige heeft op locatie veel aandacht gehad voor 'training-on-the-job' van de medewerkers. Zij las mee in dossiers en deed verbetervoorstellen.
Maatschappij	Invulling geven aan nieuwe woonvormen zoals geclusterde VPT, het groene verpleeghuis en planvorming voor vrijkomende locatie Hollewal. Aansluiten bij de vraagstukken die specifiek op Texel spelen.	Op Texel is in 2023 de locatie Schuttehoek omgevormd naar een locatie voor zelfstandig wonen waar thuiszorg wordt verleend in een 'geclusterd VPT' concept. Daarnaast is in de nieuw opgeleverde Gollards invulling gegeven aan een nieuwe opzet voor activiteiten waaraan ook bezoekers kunnen deelnemen.

Regio Zuid

Lindendael	Doel	Resultaat
Klant en partners	Familie is op de hoogte op welke wijze ze de zorg kunnen ondersteunen en medewerkers zijn in staat om op de juiste wijze hierover in gesprek te gaan met familie/naasten. We gaan dit doen door minimaal 2 keer per jaar een mantelzorg markt te organiseren.	Vorig jaar is een mantelzorgmarkt georganiseerd. Tijdens deze markt konden mantelzorgers diverse kramen bezoeken en informatie ophalen over mogelijke ondersteuning voor mantelzorgers en de mogelijkheden om als mantelzorger te kunnen anticiperen in de zorg voor een naaste. De doelstelling is goed maar de actie die erop staat is slechts een onderdeel van het enthousiasmeren van mantelzorgers. Op somatiek wordt meegedaan aan de pilot informele zorg. Gedachte is om samen met de zorgconsulente en het opleidingscentrum een plan te maken mantelzorgers eerder te betrekken bij het mantelzorgen. Wat kan het steunsysteem meteen in de thuissituatie al betekenen? Het steunsysteem thuis verhuist mee naar de intramurale setting wanneer thuis wonen niet meer haalbaar is. Coup training worden eind maart op Tulp gegeven en daarna op Roos. Bedoeling is dat dit Lindendaelbreed gaat gebeuren. Tijdens familiebijeenkomsten wordt hier aandacht aan besteedt en in de teamvergaderingen door middel van brainstormsessies.
Medewerkers	Leerhuis Lindendael biedt leerlingen een leerwerkplaats waarbij theorie en praktijk echt bij elkaar worden gebracht en de dagelijkse begeleiding door studentcoaches gewaardeerd wordt door de leerlingen.	De voortgang van de studenten wordt van dichtbij gemonitord door docenten, studentcoaches en de praktijkopleider. Er zijn op meerder niveaus overleggen en evaluaties waardoor snel geschakeld en bijgestuurd kan worden. Teven zijn er tijdens de praktijkles studentcoaches aanwezig die de voortgang van de studenten monitoren en de docenten ondersteunen tijdens de lessen. Het aantal uren dat de docent voor het Leerhuis heeft blijkt nl. niet voldoende te zijn voor de behoefte die de studenten hebben aan onderwijs/begeleiding. De in- en uitstroom heeft nog niet geleid tot een tekort of teveel aan studenten maar dit is wel een aandachtspunt voor de toekomst. De eerste VIG studenten van het Leerhuis studeren voor deze zomer af. De studenten geven aan tevreden te zijn over de begeleiding.
Maatschappij	Verminderen van voedselverspilling. Door het dagelijks meten van hoeveel voedsel er overblijft kunnen we beter en efficiënter gaan inkopen.	Binnen Omring is een voedselverspilling meting gedaan, waarbij Lindendael met twee afdelingen heeft geparticipeerd. De dagelijks vers bereide maaltijden in de centrale keuken zijn geanalyseerd op het gebied van inkoopvolume, bereidingsvolume en het gene wat terugkwam van de bewoners en afdelingen. Gedurende de metingen en na de analyses zijn acties ondernomen om de verspilling terug te dringen: De afdelingen gaven meer actuele gegevens door mbt de bezetting. Wanneer er mutaties zijn wordt dit direct aan de keuken doorgegeven, zodat deze de bereidingshoeveelheden kan aanpassen. Daarnaast is goed gekeken naar de producten die niet geconsumeerd worden, te verwerken in gerechten. (bv lapjes rundvlees die over zijn, als garnituur in de soep verwerken de dag erop).Opmerkelijk is te zien dat gedurende de meting het gewicht verspilling afneemt. Tevens het grootste percentage (46% van het totaal) het component soep betreft. De soepverstrekking is vervolgens kritisch bekeken en aangepast. Inkoopprocessen zijn kritisch bekeken en waar nodig aangepast.

De Hoge Hop	Doel	Resultaat
Klant en partners	Verbeteren van kwaliteit van de dossiers. Medewerkers worden geschoold in rapporteren in het ECD.	De kwaliteitsverpleegkundige heeft aan alle medewerkers scholing gegeven mbt rapporteren in het ECD. De kwaliteitsverpleegkundige leest regelmatig mee in de dossiers en geeft gevraagd en ongevraagd advies.
Medewerkers	Medewerkers ondersteuning bieden en faciliteren om om te gaan met verandering en vernieuwing. Het bieden van een veilige werkomgeving voor onze medewerkers.	Medewerkers hebben informatiebijeenkomst gehad mbt de veranderingen. Regelmatig is dit op individueel en teamniveau onderwerp van gesprek. Er is een carrousel gedaan m.b.t. deze onderwerpen.
Maatschappij	Werken aan duurzaamheid.	
De Kade	Doel	Resultaat
Klant en partners	De rol van de specialist ouderen-geneeskunde op de locatie is duidelijk.	Dit speerpunt blijft onder de aandacht. Dit is nodig omdat de bewoners kwetsbaarder worden.
Medewerkers	De kwaliteit van zorg wordt verhoogd door de inzet van innovaties.	Al 2 jaar zijn we bezig om digitaal aftekenen van medicatie te realiseren. Dit is nog steeds onder de aandacht.
Maatschappij	Werken aan duurzaamheid.	Medewerkers zijn zich bewust van duurzaam voeding bestellen om verspilling te voorkomen. In principe wordt alle voeding bij Huuskes gekocht. Inkoop van keukenartikelen wordt zorgvuldig afgewogen.
Snijdersveld	Doel	Resultaat
Klant en partners	Gespecialiseerd Verpleegkundigen verzorgen scholingen onbegrepen gedrag en medewerkers weten de GVP goed te vinden.	Er is een GVP opgeleid en is ook aandachtvelder onbegrepen gedrag.
Medewerkers	Studentcoach is geworven en werkwijze is geïmplementeerd	Er is een studentcoach aangesteld.
Maatschappij	Organiseren van familie-avonden en bij evaluatiemomenten actief vragen wat zij voor hun naaste kunnen betekenen.	Familie avonden zijn er 2x geweest. Familie participatie komt op gang.

De Oever	Doel	Resultaat
Klant en partners	Data vanuit RAI analyseren en gebruiken voor verbetering van kwaliteit van zorg.	RAI uitkomsten iedere maand laten terugkomen in de teamoverleggen. Bij diverse uitkomsten disciplines inschakelen. Zorgpad palliatieve zorg is gevolgd waarbij analyse van de CHESS score vanuit RAI bijdraagt aan een kwaliteitsslag op het gebied van palliatieve zorg.
Medewerkers	Medewerkers zijn aantoonbaar vakbekwaam, vitaal en zelfstandig.	Alle verzorgende IG zijn geschoold in katheteriseren en injecteren. Alle medewerkers zijn bevoegd en bekwaam op dit gebied. Ambitie is er om dit door te zetten op andere onderwerpen. Zelfstandigheid is bevorderd door de 6 processen 'optimale samenwerking zorg en behandeldienst' te optimaliseren. Al deze processen worden zelfstandig door de zorgmedewerkers met coördinatie van de coördinerend verzorgenden uitgevoerd. Het team organiseert zelf de teamoverleggen en het jaarlijkse werkoverleg. Met komst van de GVO zijn de zorgteams nog zelfstandiger geworden om in acute situaties te handelen en de juiste personen in te schakelen om problemen op te lossen
Maatschappij	Sturen op duurzame inzet van vrijwilligers.	Zij sluiten aan bij de kerstattentie en de workshops die gegeven worden voor de locatie en regio. Er wordt gebeld en of gemaild door de activiteiten begeleider als er een gerichte vraag is. De meeste vrijwilligers zijn een maatje van een bewoner. Zij zijn gekoppeld. Er wordt regelmatig gewandeld en er zijn attenties voor de verjaardagen.
De Berkenhof	Doel	Resultaat
Klant en partners	Data vanuit RAI analyseren en gebruiken voor verbetering van kwaliteit van zorg.	De uitkomsten van de RAI analyse wordt in 2024 gebruikt om goed te kijken naar de functiematrix in het personeelsdossier. De juiste expertise voor de juiste zorgvraag.
Medewerkers	Medewerkers zijn aantoonbaar vakbekwaam, vitaal en zelfstandig.	Er is veel aandacht geweest voor het verhogen van de bevoegd en bekwaamheden. Inmiddels zit dit goed op de norm en is er veel aandacht voor bij nieuwe medewerkers.
Maatschappij	Sturen op duurzame inzet van vrijwilligers.	Het aantal vrijwilligers voor de Berkenhof is gegroeid. Zo is er in 2023 ook gestart met o.a. een wandelclub en vormen vrijwilligers een belangrijke rol bij activiteiten die georganiseerd worden.

Regio Oost

Rijtershof	Doel	Resultaat
Klant en partners	Het vormgeven van wonen op een locatie met intra- en extramurale zorgprocessen.	Inmiddels zijn we zover dat vrijwel alle intramurale appartementen zich op de 1e en 2e verdieping bevinden en alle extramurale appartementen op de begane grond en 3e verdieping. Deze zichtbare scheiding geeft veel duidelijkheid en is een randvoorwaarde om differentiatie te kunnen aanbrengen. Qua aanbrengen van differentiatie in de zorgverlening tussen beiden woonvormen hebben we beperkt voortgang kunnen boeken door de afwezigheid van een wijkverpleegkundige. Wel hebben we de processen die de veiligheid van de bewoners in beide woonvormen waarborgen goed onder de loep genomen, aanpassingen doorgevoerd en weten de teams nu duidelijk wat er van hen verwacht wordt op dit gebied.
Medewerkers	Vervolg en borging van de SENS methodiek. Met name inzet op samenwerking binnen en tussen teams en disciplines.	Tijdens de maandstarts van alle teams wordt de SENS-methodiek gebruikt. In 2 van de 4 teams zijn er dagelijks dagstarts en in deze teams wordt "het sensen" als zowel belangrijk als prettig ervaren. De samenwerking binnen deze teams (en de verschillende disciplines binnen dit team) is merkbaar verbeterd (wordt in de overleggen vaker genoemd als succes dan als aandachtspunt). Tussen de teams is samenwerking nog niet merkbaar verbeterd, dit is iets waar we actief mee aan de slag gaan met de SENS-trainer vanuit SVOT.
Maatschappij	Regionale samenwerking en informele hulp verder vorm geven. Start van de functie 'buurtverbinder'.	Onze buurtverbinder is inmiddels helemaal ingeburgerd. Zowel bewoners als vrijwilligers als collega's weten haar te vinden. Inmiddels is er ook een nieuwe activiteitenbegeleidster op locatie die vanuit de ABCD-methode activiteiten opzet. Er zijn al meerdere activiteiten tot stand gekomen vanuit de community (de bewoners) zelf en je merkt dat het omdenken omtrent dingen ondernemen en elkaar ontmoeten bij onze bewoners ook steeds meer begint in te dalen, zij weten elkaar beter te vinden en komen met initiatieven. Ook is onze jaarlijkse feestweek nu veranderd in een feest voor bewoners georganiseerd door/met bewoners in tegenstelling tot een feest georganiseerd door zorgmedewerkers voor de bewoners.
Het Gezins-paviljoen	Doel	Resultaat
Klant en partners	De pilot met de functie van woonbegeleider wordt gecontinueerd	De pilot is in het najaar afgerond. Besloten is om niet met deze functie verder te gaan binnen Omring. Er werd niet of nauwelijks op de vacature gereageerd en er was onvoldoende duidelijkheid mbt de inhoud van de functie.
Medewerkers	Minimaal 1 zorgtechnologie inzetten	Binnen Overvest is er een oproepsysteem aangelegd en in gebruik genomen. Door middel van een sensor en beeld kan de bewoner gemonitord worden, zonder direct de kamer in te hoeven lopen. Deze wijziging vraagt nog wel zorg en aandacht, met name op het gebied van scholing en het anders werken in de avond- en nachtdienst
Maatschappij	Familiebijeenkomsten houden in het kader van 'de zorg van morgen'	Er zijn twee maal familiebijeenkomsten georganiseerd. De opkomst was groter dan voorheen, mede dankzij andere sprekers en een aanpassing in de uitnodiging. De cliëntenvertrouwenspersoon van de Wzd is aangesloten en ook de zorgconsulent was aanwezig. Elke bijeenkomst belicht een ander thema, zoals 'de zorg van morgen' en het nieuwe oproepsysteem.

Regio West

De Schakel	Doel	Resultaat
Klant en partners	Gespecialiseerd Verpleegkundigen verzorgen scholingen onbegrepen gedrag en medewerkers weten de GVP goed te vinden.	GVP is door een EVV-er gevolgd. Dit jaar start er nog een medewerker voor GVP die onbegrepen gedrag en de wetzorg en dwang onder haar hoedde neemt. Scholing onbegrepen gedrag is afgerond in het team.
Medewerkers	Studentcoach is geworven en werkwijze is geïmplementeerd.	
Maatschappij	Organiseren van familie-avonden en bij evaluatiemomenten actief vragen wat zij voor hun naaste kunnen betekenen.	Familie-avonden zijn afgelopen jaar gehouden. Familie participatie is uitgelegd. Familie neemt al wel wat werkzaamheden uit handen, (koken, wandelen etc.).

Sweelinckhof	Doel	Resultaat
Klant en partners	De audit onbegrepen gedrag wordt in Sweelinckhof behaald.	Deze audit is in 2022 behaald middels certificaat.
Medewerkers	Verhoging van onderlinge expertises tussen pg en somatiek teams. Daardoor verbetering werkplezier en effectiviteit.	Zowel medewerkers opgeleid tot GVS als GVP. Aandachtsvelders herzien en samengevoegd voor zowel Somatiek als Villa.
Maatschappij	Vrijwilligers actief betrekken en geïnformeerd over belangrijke zaken op de locatie en binnen Omring.	Jaarlijks vrijwilligersbijeenkomsten waarbij belangrijke zaken besproken worden .

De Watermolen	Doel	Resultaat
Klant en partners	Medewerkers volgen de weerbaarheidstrainingen en behalen audit van het zorgpad onbegrepen gedrag.	Medewerkers hebben de training gevolgd en afgerond.
Medewerkers	Het project 'roosteren is een vak!' leidt tot een hogere medewerkerstevredenheid.	Medewerkerstevredenheid is nog niet getoetst op dit vlak. Het roosterbeleid krijgt op de locatie vorm per april 2024
Maatschappij	Organiseren van minimaal 1 bijeenkomst voor mantelzorgers en vrijwilligers, waardoor ze beter op de hoogte zijn van de ontwikkelingen.	Familie-avonden en vrijwilligersbijeenkomsten hebben plaatsgevonden. Familie en vrijwilligers zijn meegenomen in de ontwikkelingen en informele zorg.

Sint Jozef	Doel	Resultaat
Klant en partners	Versterken informele zorg, betrekken van mantelzorg vanaf het moment dat de cliënt komt wonen.	Informele zorg is aan de orde geweest tijdens de kwaliteitsdagen. Door middel van prikkelende stellingen is gewerkt aan de overtuigingen van de zorgmedewerkers t.a.v. informele zorg.
Medewerkers	Effectief en efficiënt werken verbeteren. Kwaliteitsverbetering door methodisch werken, starten met SENS methodiek en vergroten van de digitale vaardigheden.	Het percentage cliënten met actueel RAI-assessment is boven de 95% en er is een verbetertraject geweest op het professioneel voeren van een zorgplanbespreking, inclusief methodische voorbereiding en verwerking. Medewerkers hebben de SENS basistraining gevolgd.
Maatschappij	Inzetten innovatieve zorgtechnologie.	Zorgtechnologie is aan bod gekomen tijdens de kwaliteitsdagen. Medewerkers hebben het skillslab zorgtechnologie bezocht en praktisch geoefend.
Koggenlandhuis	Doel	Resultaat
Klant en partners	Innovatieve en technologische oplossingen inzetten in de dagelijkse zorgverlening.	Rondom het thema zorgtechnologie heeft het e-skillslab enkele maanden in het Koggenlandhuis gestaan en was het onderdeel van de kwaliteitsdagen.
Medewerkers	Methodisch werken met RAI wordt verder verbeterd. Door volgens de SENS methodiek te gaan werken worden werkprocessen effectiever en efficiënter ingezet.	Alle medewerkers hebben de basistraining SENS wel methodisch werken gevolgd. Het aantal cliënten met een actueel RAI assessment is hoger dan 95%. Het multidisciplinair ZPB is samen met de huisarts en kwaliteitsverpleegkundige weer nieuw leven in geblazen.
Maatschappij	Informele hulp inzetten, waardoor medewerkers ontzorgd worden.	Er hebben twee familieavonden plaatsgevonden, welke geresulteerd hebben in concrete aanbiedingen voor informele hulp.
Sorghvliet	Doel	Resultaat
Klant en partners	Informele hulp inzetten, waardoor medewerkers ontzorgd worden.	Informele zorg is aan de orde geweest tijdens de kwaliteitsdagen. Door middel van prikkelende stellingen is gewerkt aan de overtuigingen van de zorgmedewerkers t.a.v. informele zorg.
Medewerkers	Methodisch werken met RAI wordt verder verbeterd. Door volgens de SENS methodiek te gaan werken worden werkprocessen effectiever en efficiënter ingezet.	Het percentage cliënten met actueel RAI-assessment is boven de 95% en er is een verbetertraject geweest op het professioneel voeren van een zorgplanbespreking, inclusief methodische voorbereiding en verwerking. Medewerkers hebben de SENS basistraining gevolgd.
Maatschappij	Aandacht voor duurzaamheid door het inzetten van innovatieve zorgoplossingen.	Met betrekking tot duurzaamheid is er in 2023 gestuurd op efficiënt inzetten voedingsbudget en terugdringen verspilling. Ten aanzien van zorgtechnologie hebben de medewerkers van Sorghvliet het skillslab zorgtechnologie bezocht.

Martinus		
Doel	Resultaat	
Klant en partners	Zorgpad palliatieve zorg wordt geïmplementeerd. Ook woonassistenten nemen deel aan het programma.	Is geïmplementeerd bij de zorgmedewerkers. Nog niet bij de WA. Basis is nog niet op orde, borging van het project kan nog niet worden ingezet. CVIG worden eerst meegenomen door projectleiders.
Medewerkers	De Raizer (hulpmiddel bij valincidenten) zal worden ingezet om medewerkers te ontzorgen.	In overleg met het team wordt de Raizer niet in gebruik genomen omdat het team de meerwaarde er niet van in ziet.
Maatschappij	Organiseren van familie-bijeenkomsten. Daarnaast krijgen medewerkers handvatten om in gesprek te gaan met informele zorgverleners.	Familie-avonden zijn afgelopen jaar gehouden. Weinig belangstelling geweest. Dit jaar opnieuw organiseren in het najaar.
Waterpark		
Doel	Resultaat	
Klant en partners	Zorgpad palliatieve zorg wordt geïmplementeerd. Ook woonassistenten nemen deel aan het programma.	Het zorgpad palliatieve zorg is met goed gevolg afgerond.
Medewerkers	De Raizer (hulpmiddel bij valincidenten) zal worden ingezet om medewerkers te ontzorgen.	De Raizer is aangeschaft en er is instructie geweest.
Maatschappij	Stimuleren van duurzame inzet van vrijwilligers door het organiseren van bijeenkomsten. Daarnaast krijgen medewerkers handvatten om in gesprek te gaan met informele zorgverleners.	Met betrekking tot informele zorg heeft er een workshop plaatsgevonden met als thema: 'praten over onvrede met familie'. Daarnaast heeft Waterpark ook meegedaan met kwaliteitsdagen. Thema's voor de kwaliteitsdagen waren: innovatie en zorgtechnologie, informele zorg, prikkelverwerking bij mensen met dementie en 'over de streep'.

