



Kwaliteitsrapport 2021

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Stichting Omega (verder Omega) over 2021. Sinds 2018 werkt Omega met het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg als leidraad. Het kwaliteitskader bestaat uit verschillende bouwstenen. De bouwstenen zorgen ervoor dat de kwaliteit van zorg binnen de instelling vanuit verschillende perspectieven bekeken wordt, met als doel de kwaliteit in kaart te brengen en waar nodig te verbeteren.

Ook dit jaar heeft veelal in het teken gestaan van de coronapandemie en heeft vooral de personele bezetting op de groepen onder druk gestaan. Therapeuten werden op de groepen ingezet, kinderen/volwassenen en medewerkers werden verdeeld over de verschillende groepen en dit was niet altijd prettig. Ondanks dat moesten er ook kinderen en volwassenen afgebeld worden als de roosters niet meer rond te krijgen waren. Toch is er ook heel veel wel gedaan, dankzij de flexibiliteit van onze medewerkers. Ook de ouderraad, OR en Raad van toezicht hebben dit onderschreven en complimenteren de organisatie voor het afgelopen jaar en voor de inhoud en vorm van dit kwaliteitsrapport. Dit is het laatste jaar dat het kwaliteitsrapport onder mijn verantwoordelijkheid geschreven is. Het jaar 2022 wordt namelijk mijn laatste jaar op Omega. Met veel plezier en passie heb ik 33 jaar lang aan Omega leidinggegeven. Ik hoop mijn werk voor de kinderen en volwassenen met (Z)EVMB en hun ouders voort te zetten met wetenschappelijk onderzoek. Wij wensen u veel leesplezier bij het lezen van dit kwaliteitsrapport!

Marga Nieuwenhuijse
Directeur Stichting Omega

Leeswijzer

Het rapport begint met een samenvatting, om snel een beeld te krijgen van het afgelopen jaar en van de prioriteiten van het managementteam voor verbetering voor komend jaar. In de hoofdstukken daarna volgt een meer uitgebreide omschrijving van Omega en de manier waarop de verschillende bouwstenen van het Kwaliteitskader binnen Omega worden vormgegeven. Per onderdeel wordt teruggekeken op de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport 2020 en aangegeven waar de verbeterpunten voor komend jaar liggen. Naast de tekst wordt gebruik gemaakt van kaders. De groene kaders geven aanvullende informatie en de blauwe kaders zijn resultaten uit de interne audits op Omega.

Omega biedt dagbehandeling en dagopvang aan kinderen en volwassenen. Deze volwassenen worden op Omega ook wel 'deelnemers' genoemd.

Omwille van de leesbaarheid van het rapport is gekozen om in de tekst 'ouders' te gebruiken. Daar waar 'ouders' staat, worden ook 'verzorgers' bedoeld.

Opbouw van het Kwaliteitskader

Het kader bestaat uit vier bouwstenen. In de eerste drie wordt de kwaliteit bekeken vanuit drie perspectieven:

- Dat van de individuele zorg;*
- Dat van meerdere ouders over hun ervaringen;*
- En dat van teams over hun functioneren.*

De informatie uit de eerste drie bouwstenen komt samen in de vierde bouwsteen: het kwaliteitsrapport. Door de eerste drie bouwstenen in samenhang met elkaar te bekijken, ontstaat een helder, levendig zicht op kwaliteit. Op het rapport wordt gereflecteerd met als doel: leren en verbeteren.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	4
MISSIE EN VISIE VAN OMEGA	5
BOUWSTEEN CLIËNTGEGEVENS	6
HET OPVOEDINGS-/ONDERSTEUNINGSPROGRAMMA	6
INCIDENTENANALYSE	8
MEDICATIE, BELEID RISICOVOLLE EN VOORBEHOUDEN HANDELINGEN, VEILIGHEID EN HYGIËNE	9
KWALITATIEVE ANALYSE ONVRIJWILLIGE ZORG	12
BOUWSTEEN CLIËNTERVARINGEN	14
BEN IK TEVREDEN	14
VERWANTENENQUÊTE	14
MANAGER-OUDERGESPREKKEN	15
KLACHTEN	16
BOUWSTEEN TEAMREFLECTIE	18
REFLECTIE EN MEDEWERKERSTEVREDENHEID	18
ONTWIKKELING EN SCHOLING	19
DESKUNDIGE PARTNER	21
BEDRIJFSVOERING 2021 IN CIJFERS	24
REFLECTIE EN CONCLUSIE	26
WAT EN HOE GAAN WE VERBETEREN?	26
BIJLAGE 1: BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN EXTERNE VISITATIE	27
BIJLAGE 2: REFLECTIE VAN ONDERNEMINGSRAAD	28
BIJLAGE 3: REFLECTIE VAN OUDERRAAD	29
BIJLAGE 4: OVERZICHT VAN GEBRUIKTE BRONNEN	30

Samenvatting

Omega is een dagbehandelingscentrum voor (zeer) ernstig verstandelijk en meervoudig beperkte kinderen en volwassenen. De missie van Omega is om de ontwikkeling van deze kinderen en volwassenen te stimuleren en hun deelname aan de maatschappij te bevorderen. Omega heeft een drietal uitgangspunten voor een hoge kwaliteit van dagbehandeling en jaarlijks wordt per uitgangspunt gekeken wat er afgelopen jaar verbeterd is en waar verbeterpunten voor komend jaar liggen. Voor 2022 heeft het managementteam (MT) uit deze verbeterpunten drie prioriteiten gesteld.

Het eerste uitgangspunt is het methodisch werken. Elk kind en volwassenen heeft een actueel Opvoedings-/Ondersteuningsprogramma (OP), waarin onder andere de doelen voor het komende jaar en de bestaande risico's rondom het kind of de volwassene zijn opgenomen. Sinds dit jaar worden de jaarlijkse cliëntbesprekingen in de vorm van een goed-leven-gesprek gevoerd. Tijdens de gesprekken wordt met behulp van de LACCS methodiek besproken hoe het met het kind of de volwassene gaat. Om de LACCS methodiek verder te implementeren is er een implementatieplan opgesteld en heeft de jaarlijkse studiedag in het teken gestaan van deze methodiek. Deze aandacht voor LACCS ziet het MT als een mooie verbetering die in 2021 gerealiseerd is. Verdere verdieping van het LACCS werken is gekozen als prioriteit voor 2022.

In 2020 is Omega overgestapt naar drie nieuwe digitale systemen, waaronder het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). In 2021 zijn verschillende projectgroepen aan de slag gegaan met het optimaliseren van de systemen. Het is gebleken dat het gebruik van de systemen nog verder verbeterd kan worden. De focus zal hierbij liggen op het gebruik van het ECD. Dit is een tweede prioriteit voor het MT.

Het tweede uitgangspunt van Omega is de intensieve samenwerking met ouders. De tevredenheid van ouders is heel belangrijk voor Omega. In 2021 zijn de instrumenten die Omega gebruikt om deze tevredenheid te meten en de registratie hiervan, in kaart gebracht. Bij de registratie en opvolging van acties zijn zwakke punten gesignaleerd. Dit wordt in 2022 verder opgepakt. Daarnaast zijn er het laatste half jaar veel klachten geweest over het busvervoer. Hier zijn acties op ondernomen en het blijft een belangrijk punt van aandacht dat de tevredenheid van ouders hierover verbeterd.

Het derde uitgangspunt is de deskundigheid van medewerkers. In 2021 is het scholingsbeleid geactualiseerd. Daarnaast is begonnen met het uitvoeren van het project 'van werkdruk naar werkplezier', waarbij teams, manager en directeur met behulp van de methodiek 'InDialog' met elkaar in gesprek gaan over het thema 'gezond en veilig werken'. Het ziekteverzuim op Omega is hoog en het MT vindt het verder uitvoeren van het project een derde belangrijke prioriteit voor 2022, met het doel het werkplezier te verhogen en het ziekteverzuim te verlagen.

Naast de drie uitgangspunten vindt Omega een goede samenwerking met externe partners heel belangrijk. In 2021 is het samenwerken in één dossier met het woon-logeerhuis De Marius Meijboom gerealiseerd. Een mijlpaal die Omega ziet als een van de grootste verbeteringen van 2021. Er vinden evaluaties plaats met de Marius Meijboom om de samenwerking te kunnen blijven optimaliseren. Daarnaast is in samenwerking met de werkgroep *Wij zien je Wel* het project 'logeren met je pgb'er' gerealiseerd. Dit project zal in 2022 uitgebreid worden.

2021 was nog steeds een jaar waar de coronapandemie een groot stempel op gedrukt heeft. Door veel uitval van personeel, was het elke keer weer een uitdaging de organisatie draaiende te houden. Ondanks dat, hebben we in 2021 toch weer meer zaken op kunnen pakken en kunnen verbeteren.

Missie en Visie van Omega

Omega is een dagbehandelingscentrum voor (zeer) ernstig verstandelijk en meervoudig beperkte kinderen en volwassenen, met een gemiddeld ontwikkelingsniveau van onder de 12 maanden. Omega beschikt over 2 locaties op Amsterdam IJburg, waar in totaal aan 8 kindgroepen en 8 volwassenengroepen dagbehandeling wordt gegeven. Deze dagbehandeling wordt gerealiseerd door transdisciplinaire teams. Dit betekent dat begeleiders, paramedici en orthopedagoog nauw samenwerken. Het team werkt gezamenlijk aan de behandelhoofddoelen voor de kinderen en volwassenen. De paramedici geven hun behandeling op de plek die voor het kind of de volwassene het beste is. Het transdisciplinaire team bespreekt de voortgang van de behandeling regelmatig met elkaar én met de ouders.

Onze missie

Omega stimuleert de ontwikkeling van kinderen en volwassenen met (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperkingen door middel van het geven van dagbehandeling en bevordert hun deelname aan de maatschappij.

Onze visie

Bovenstaande missie is verbonden met de volgende visie:

- ✓ Op Omega staan de ontwikkelingsmogelijkheden van ieder individu met een (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperking centraal;
- ✓ Omega is ervan overtuigd dat ouders de belangrijkste partners zijn om kerntaken te kunnen uitvoeren;
- ✓ Omega gelooft in intensieve samenwerkingsrelaties: ze wil kennis en kunde uitwisselen en samenwerking bevorderen;
- ✓ Omega maakt uitsluitend gebruik van gedegen opgeleid personeel van 'Omega kwaliteit'.

Onze kerntaken

De missie en de visie leiden tot de volgende kerntaken:

1. Het stimuleren van de ontwikkeling van mensen met een (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperking;
2. Het ondersteunen van de ouders bij de zorgvragen van hun kind met een (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperking, ook als dit kind de volwassen leeftijd bereikt heeft;
3. Het geven van informatie en advies op het gebied van (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperkingen;
4. Het leveren van een bijdrage aan optimalisering en vernieuwing van de zorg rondom mensen met een (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperking.

Wij hechten aan integriteit en een respectvolle benadering, ons motto is samenwerken en vanuit deskundigheid stimuleren wij de individuele mogelijkheden van de kinderen en volwassenen. Maar bovenal willen we plezier hebben en uitstralen bij de uitvoering van onze taken.

Omega-kwaliteit:

- Gedegen kennis van eigen vakgebied;
- Het vermogen om liefdevolle aandacht te geven en zorg te dragen voor een open en warme sfeer;
- Contact kunnen maken, kunnen luisteren naar en zich kunnen verplaatsen in anderen;
- Respect voor anderen hebben en dit uitstralen;
- Toegewijd, geduldig en betrouwbaar zijn;
- Betrokken en collegiaal zijn;
- Over durf, creativiteit en energie beschikken;
- Vernieuwend denken en handelen en flexibel inspelen op nieuwe situaties;
- Feedback geven en ontvangen.



Plezier hebben en uitstralen

Bouwsteen Cliëntgegevens

Omega heeft een aantal uitgangspunten, die zorgen voor een hoge kwaliteit van dagbehandeling. Een van die uitgangspunten is het methodisch werken volgens het Programma Perspectief.

Het Opvoedings-/Ondersteuningsprogramma

Het zorgplan op Omega wordt Opvoedingsprogramma (kinderen tot 18 jaar) of Ondersteuningsprogramma (volwassenen vanaf 18 jaar) genoemd. Dit programma is gebaseerd op het wetenschappelijk gefundeerde 'Programma Perspectief', speciaal ontwikkeld voor mensen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen.

Omega heeft binnen dit programma ook de LACCS visie (De Geeter en Munsterman) op een goed leven geïntegreerd. Het Opvoedings-/Ondersteuningsprogramma is een individueel programma op maat, waarin onder meer de doelen voor het komende jaar, handelingsregels en bestaande risico's rondom het kind of de volwassenen zijn opgenomen.

Het Opvoedings-/Ondersteuningsprogramma (OP) wordt in samenspraak met ouders opgesteld. Het Opvoedingsprogramma voor de kinderen wordt twee keer per jaar met ouders besproken. Eenmaal in aanwezigheid van het hele team en eenmaal met de persoonlijk begeleider en zo nodig de orthopedagoog. Bij de volwassenen wordt het Ondersteuningsprogramma één keer per jaar met ouders en het hele team besproken.



Activiteiten op een groep

Vanaf januari 2021 worden de jaarlijkse cliëntbesprekingen voor kinderen en volwassenen, met uitzondering van de vroegbehandeling, in de vorm van een goed-leven-gesprek gevoerd. Aan de hand van de LACCS waarden wordt besproken in hoeverre het op de verschillende LACCS gebieden 'goed voor elkaar is'. Tijdens het bespreken van de LACCS waarden worden ook de gestelde hoofddoelen per gebied geëvalueerd en wordt bepaald in hoeverre deze behaald zijn en/of nog actueel zijn. De uitkomst van het goed-leven-gesprek biedt vervolgens aanknopingspunten voor hoofddoelen voor het komende jaar. Daarnaast is het bespreken van de risico-inventarisatie, protocollen en onvrijwillige zorg een vast agendapunt.

Gedurende het jaar worden de hoofddoelen uit het OP uitgewerkt in concrete werkdoelen, die opgesteld worden door de verschillende disciplines. In een trans- of multidisciplinair overleg (TDO/MDO) wordt de voortgang rondom deze doelen evenals bijzonderheden op de verschillende LACCS gebieden rondom de kinderen en volwassenen door het team besproken.

Uit de interne audit van de cliëntdossiers in april/mei, kwam naar voren dat 95% van de kinderen en volwassenen (indien van toepassing) een actief of concept OP heeft dat aantoonbaar in samenspraak met ouders is opgesteld. Voor 93% van de kinderen en volwassenen is een risico-inventarisatie in het OP opgenomen.

Een ander onderdeel van de jaarcyclus is het organiseren van een meedraaimoment voor ouders op de groep. Dit meedraaimoment heeft als doel dat ouders meer zicht krijgen op wat er gedurende de dag en tijdens de therapieën gebeurt en het stelt ouders in de gelegenheid om ervaringen uit te

wisselen met begeleiders en paramedici en/of praktische zaken onderling af te stemmen. Het meedraaimoment voor ouders is in 2019 geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat het vaak niet lukt om een meedraaimoment te organiseren. Drukke bij ouders, geen behoefte bij ouders, moeilijke bereikbaarheid van ouders of juist al vele aanwezigheid van ouders worden als redenen hiervoor genoemd. Tijdens de evaluatie werden ideeën over een andere invulling van het meedraaimoment gedeeld. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie zullen de orthopedagogen de werkwijze rondom het meedraaimoment herzien. Door de coronacrisis is deze actie sinds 2020 'on hold' gezet. Nu bezoek van ouders op de groep weer tot de mogelijkheden behoort, zal deze actie uiterlijk eind 2022 uitgevoerd zijn.

OP en Elektronisch Cliënten Dossier

Sinds mei 2020 wordt op Omega gebruik gemaakt van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ONS van Nedap. Sinds november 2020 is het dossier volledig in gebruik genomen. De LACCS module is opgenomen in het ECD. Daarnaast is het dossier inhoudelijk ingericht op de specifieke wensen en behoeften van Omega. In de aanvullende LACCS module van het ECD is ook de methodische werkwijze van Programma Perspectief verwerkt. Het dossier sluit daarom goed aan bij de inhoudelijke visie en gehanteerde methodieken die leidend zijn op Omega.

Communicatie

Eind 2021 is besloten dat elke groep een eigen smartphone krijgt. Deze is bedoeld voor informele communicatie tussen groep en ouders over de dagopvang (een berichtje, een filmpje). De communicatie via de mobiel zal verlopen via de app 'Signal'. Behandelinhoudelijke communicatie zal blijven lopen via beveiligde mail en vanaf begin 2022 via Caren. Caren is een portal waarmee ouders online in het ECD van hun kind kunnen kijken.

Omdat tijdens het begin van de coronapandemie veel dagopvang uitviel, is van de gelegenheid gebruik gemaakt om versneld nieuwe software voor personeelsinformatie, Elektronisch Cliënten Dossier en kennisbank in te voeren. De drie nieuwe systemen zijn inmiddels operationeel binnen Omega, maar onder andere uit de interne audits kwamen signalen dat niet iedereen de systemen optimaal gebruikt. Allerlei factoren spelen hierbij een rol, zoals de mate waarin een medewerker van een systeem afhankelijk is, tijd, eigen vaardigheden en competenties. Naar aanleiding van de uitkomsten van de interne audit is besloten dat de managers een plan gaan maken om het gebruik van de systemen te bevorderen.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2020

Werkwijze rondom meedraaimoment herzien

Door de coronapandemie is het meedraaien van ouders op de groepen stil komen te liggen. Dit punt is om die reden nog niet verder opgepakt.

Digitaal cliëntenportaal in gebruik nemen

Er is in 2021 aan gewerkt om ouders via een digitaal cliëntenportaal inzage te geven in het zorgdossier van hun kind. De implementatie hiervan is afhankelijk van een nieuwe release van het ECD. Dit staat gepland voor het derde kwartaal van 2022.

LACCS methodiek verder implementeren

In 2021 volgden de collega's van de LACCS werkgroep op Omega een intervisie traject (vanuit De Geeter en Munsterman) en er is een LACCS implementatieplan opgesteld. De jaarlijkse studiedag op Omega heeft in 2021 in het teken gestaan van LACCS. De studiedag werd gewaardeerd en was een mooie aanzet om LACCS opnieuw te introduceren. Het implementatieplan is gepresenteerd en goedgekeurd in het MT en zal in 2022 uitgerold worden. Er zijn extra uren begroot om LACCS te introduceren en te borgen. Daarnaast worden in 2022 vier paramedici en een manager opgeleid in de LACCS methodiek.

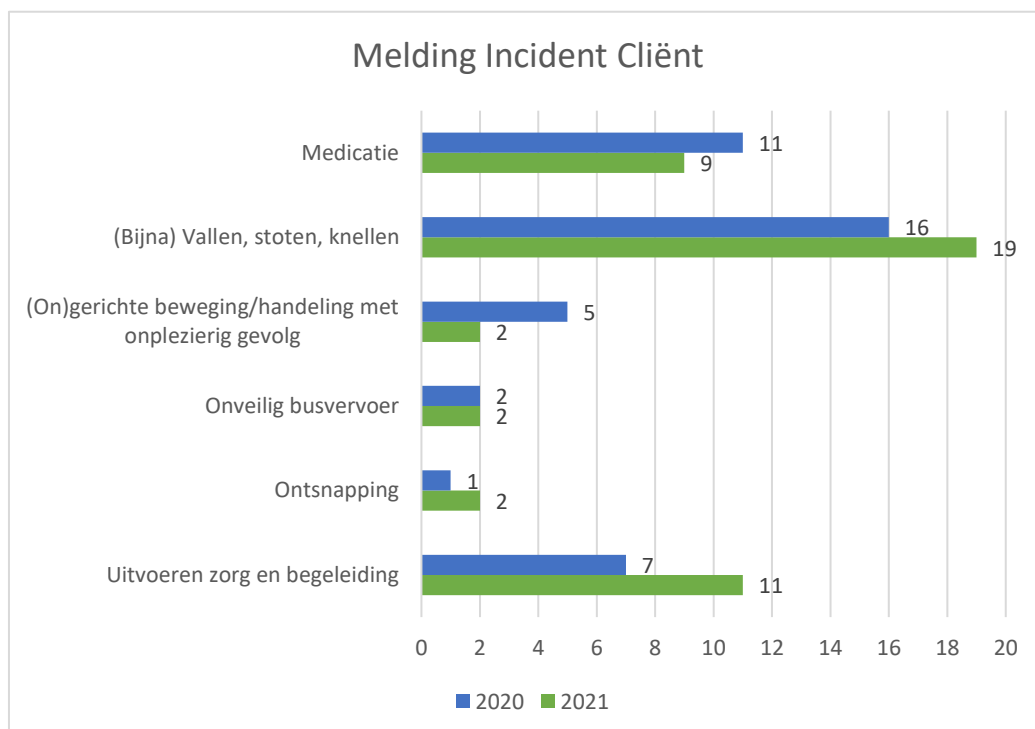
Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2022

- Werkwijze rondom meedraaimoment herzien.
- Verdere verdieping van LACCS werken (onder meer door coaching traject).
- Bevorderen van het gebruik van nieuwe systemen (ECD, HR en kennisbank).

Incidentenanalyse

Incidenten rondom kinderen en volwassenen (MIC) worden in het ECD geregistreerd en zijn door de managers en kwaliteitsfunctionaris in te zien via de kwaliteitsmonitor van het ECD. De registratie van incidenten rondom medewerkers (MIM) is dit jaar gewijzigd en wordt nu geregistreerd in een MIM-formulier. Dit formulier wordt door medewerkers gemaild naar de betrokken manager en de kwaliteitsmail van Omega. Zowel de MIC als de MIM meldingen worden door de betrokken manager en kwaliteitsfunctionaris geanalyseerd. Indien nodig worden aanvullende vragen gesteld aan de melder of overige betrokkenen. De gemaakte afspraken en acties naar aanleiding van de melding, worden in het ECD (MIC) of de mail (MIM) geregistreerd. De meldingen worden elk kwartaal besproken in de incidentencommissie, bestaande uit een orthopedagoog, een therapeut, de coördinerend verpleegkundige, een groepsbegeleider en de kwaliteitsfunctionaris. Vanaf begin dit jaar heeft ook een manager plaatsgenomen in deze commissie. De meldingen worden geanalyseerd en er wordt nagedacht over eventuele verbetermogelijkheden. De commissie geeft adviezen en aanbevelingen aan het MT. De manager in de commissie heeft de bevoegdheid om direct opdracht te geven voor kleine acties die de veiligheid vergroten. De meldingen en de analyse door de incidentencommissie, worden meegenomen in de kwartaalrapportage en besproken door het MT. Twee keer per jaar wordt een overzicht van alle meldingen via 'het weeknieuws' gedeeld met de medewerkers en wordt een opvallend risico onder de aandacht gebracht.

Bij de MIC meldingen gaat het om fouten, ongevallen of bijna ongevallen. In 2021 zijn in totaal 45 meldingen gedaan. Dit is een lichte verhoging ten opzichte van 2020 (42 meldingen). Bij 1 incident was er sprake van ernstig letsel (gebroken been). Dit incident is gemeld bij de inspectie en er is een PRISMA-onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is afgerond en de uitkomsten van dit onderzoek zijn met alle betrokkenen besproken. De acties die uit het onderzoek zijn voortgekomen lopen nog.



Bij de MIM meldingen gaat het om ongevallen en bijna ongevallen. In 2021 zijn in totaal 2 meldingen gedaan. Beide meldingen hebben betrekking op een '(on)gerichte beweging/handeling met onplezierig gevolg'. Mede naar aanleiding van de reflectie van de ouderraad op het kwaliteitsrapport van 2020 is de term 'agressie' bij incidenten het afgelopen jaar gewijzigd naar de genoemde term. De ouderraad gaf aan dat de term 'agressie' een bewuste intentie veronderstelt, wat bij deze doelgroep (meestal) niet het geval is. De incidentencommissie deelde deze mening en sprak daarnaast de verwachting uit dat een andere benaming er voor zou kunnen zorgen dat medewerkers meer melding van dit soort incidenten gaan maken. Dit omdat medewerkers het gedrag zelf ook niet als agressie zien, maar het wel regelmatig voorkomt dat een medewerker geraakt wordt door een ongecontroleerde beweging van een kind of volwassene. Als hier meer melding van zou worden gemaakt, wordt het gemakkelijker om dit binnen de organisatie bespreekbaar te maken.

Zoals de cijfers laten zien, heeft de naamsverandering nog niet die verwachte stijging in het aantal meldingen opgeleverd. Ten opzichte van het aantal meldingen van 2020 is het totale aantal flink gedaald (13 meldingen). Er waren toen 9 meldingen van (on)gerichte beweging/handeling met onplezierig gevolg. De incidentencommissie heeft het vermoeden dat er wel meer incidenten plaatsvinden en heeft het belang van melden van incidenten bij medewerkers onder de aandacht gebracht. Zoals eerder genoemd is de registratie van de MIM meldingen dit jaar gewijzigd. Mogelijk is dit ook van invloed op het aantal meldingen.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2020

Registratie en afhandeling MIC meldingen periodiek evalueren en waar nodig aanpassen

De kwaliteitsfunctionaris heeft gedurende het jaar het proces gevolgd en heeft medewerkers en managers waar nodig gewezen op de afspraken in het proces. Omdat het in het ECD niet mogelijk is om de managers een notificatie te sturen als er een melding is ingevuld, is er in overleg met de beheerder van de inhoud van ONS in het proces aangepast dat medewerkers de zorgmanager altijd mondeling van een incident op de hoogte brengen. Zo missen zorgmanagers minder snel een ingevulde MIC melding.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2022

- Evaluatie van het systeem van MIM meldingen.

Medicatie, beleid risicovolle en voorbehouden handelingen, veiligheid en hygiëne

Een belangrijk verbeterpunt van 2021 is het vaststellen van een medicatiebeleid. In de kennisbank van Omega zijn uitgebreide protocollen met betrekking tot medicatiegebruik en voorbehouden en risicovolle handelingen opgenomen, maar er was nog niet eerder een overall geformuleerd beleid ten aanzien van medicatie. In het medicatiebeleid is expliciet benoemd dat ouders er voor moeten zorgen dat Omega steeds beschikt over een actueel medicatieoverzicht van een apotheek, dit om medicatiefouten door mondelinge overdracht van wijzigingen in medicatiegebruik te voorkomen.

De groepen werken met een medicatielijst per kind of volwassene, waarop afgetekend wordt dat de medicatie is uitgezet en dat de medicatie is gegeven. Zoals in de grafiek 'Melding Incident Cliënt' is aangegeven, zijn er in 2021 negen medicatie incidenten geweest. Het gaat hierbij 1x om het geven van de verkeerde dosering, 4x om niet gegeven medicatie (vergeten), 3x om op een verkeerd tijdstip gegeven medicatie en 1x om het niet aanwezig zijn van coupeermedicatie. Bij de analyse van de incidenten met betrekking tot medicatie wordt in alle gevallen de coördinerend verpleegkundige

betrokken. De coördinerend verpleegkundige bepaalt of eventuele acties naar aanleiding van het incident noodzakelijk zijn en voert deze uit. De bevindingen en eventuele acties worden door de verpleegkundige bij de melding in ONS geregistreerd en besproken in de incidentencommissie.

Daarnaast controleert de coördinerend verpleegkundige maandelijks alle medicatielijsten. Bij deze controle komt naar voren dat het medicatieproces fouten laat zien, zoals het feit dat medicatie niet altijd op voorraad is, het kind of de volwassenen medicatie weigert of dat een aftekenparaaf ontbreekt. De verpleegkundige registreert de fouten in het proces apart en deze worden ook besproken door de incidentencommissie. In 2021 zijn er 120 fouten in het medicatieproces geregistreerd. Dit is een verhoging ten opzichte van 2020 (104).

Uit de interne audit bleek bij een rondgang langs de groepen dat er afwijkingen waren op het gebied van medicatiebeleid. Zoals het niet (volledig) labelen van medicatiespuiten, niet volledig afteken van het uitzetten van medicatie en vloeibare medicatie niet voorzien van datum van openen.



Cliniclowns online op bezoek

Op Omega worden risicovolle handelingen en voorbehouden handelingen uitgevoerd bij de kinderen en volwassenen. De risicovolle handelingen worden uitgevoerd door begeleiders die een theorie- en praktijktoets hebben afgelegd, waaruit de bekwaamheid blijkt. De voorbehouden handelingen mogen alleen door bekwame BIG geregistreerde verpleegkundigen, na opdracht van een arts, uitgevoerd worden. Hiervoor is een uitvoeringsverzoek van een arts nodig.

De protocollen in de kennisbank met betrekking tot medicatiegebruik en voorbehouden en risicovolle handelingen worden driejaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast. De coördinerend verpleegkundigen krijgen hiervoor nu protocollen aangereikt vanuit het AMC, maar zij zouden graag willen onderzoeken of het mogelijk is dit met behulp van kennisorganisatie Vilans te doen, zodat de meest actuele protocollen direct beschikbaar zijn.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2020

Schriftelijke overdracht medicatiewijziging

In 2020 is besloten dat alleen nog schriftelijk overdracht van medicatiewijziging zou worden geaccepteerd. Dit om fouten in het medicatieproces te voorkomen. In 2021 is het implementatieplan om dit te realiseren uitgevoerd. Een eerste stap hierin was het opstellen van een medicatiebeleid. Daarna werden persoonlijk begeleiders geïnformeerd en zij hebben ouders hierover geïnformeerd. De informatie is toegevoegd aan de informatiegids vroegbehandeling en als bespreekpunt opgenomen in het document 'vragen eerste huisbezoek'. Van 77% van de thuiswonende kinderen en volwassenen is inmiddels het medicatieoverzicht van de apotheek ontvangen.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2022

- Onderzoeken welke maatregelen er genomen moeten worden om de afwijkingen op het gebied van medicatiebeleid verder aan te pakken.
- Onderzoeken of er voor de aanpassing van de verpleegkundige protocollen een abonnement kan worden afgesloten bij kennisorganisatie Vilans.

Michael en Jolanda zijn de vader en moeder van Nena. Nena bezoekt vijf dagen in de week de kindgroep Tuinfluiter. Ouders vertellen over hun ervaringen.

‘We brengen Nena elk dag zelf naar school, zoals wij Omega noemen, en hebben daarom veel contact met de begeleiders van de groep. We stemmen dan vaak belangrijke zaken rondom de zorg voor Nena af. Soms is het even te druk op de groep om uitgebreid met elkaar te praten en daarom schrijven we alle informatie ook sowieso in het schriftje dat elke dag meegaat. We zien de begeleiders dus veel vaker dan wanneer we alleen twee keer per jaar naar de geplande gesprekken zouden komen. In deze gesprekken worden de doelen waar we voor Nena naar toe willen besproken, maar omdat we elkaar zo vaak zien, kan er ook snel iets in aangepast worden als blijkt dat dat nodig is. Tijdens de periode dat Nena thuis moest blijven aan het begin van de coronapandemie, was ze vaak onrustig thuis, wat zich uitte in huilen en met haar hoofd bonken. Toen is bijvoorbeeld bedacht dat we meer in zouden gaan zetten op communicatie om Nena hopelijk meer mogelijkheden te geven om kenbaar te maken hoe ze zich voelt.’ Jolanda: ‘Ik vind het mooi dat het team uit verschillende personen bestaat en dat deze ook verschillende dingen zien. Wij als ouders zien ook weer andere dingen en zo komen we samen tot een doel of aanpak.’

‘Nena is een meisje dat van reuring houdt, veel in beweging is en graag spullen pakt. Dit zorgt ervoor dat begeleiders extra alert moeten zijn op de veiligheid. We hebben het gevoel dat deze aandachtspunten goed in beeld zijn bij de medewerkers. In samenspraak met de begeleiders wordt Nena nu, zowel thuis als op school, een rustmoment geboden als ze overprikkelt dreigt te raken.’

Toen Nena voor het eerst naar Omega kwam, had ze een canule en was ze het eerste kind op Omega dat canulezorg nodig had. Jolanda: ‘De eerste zes weken ben ik elke dag meegekomen naar Omega en heb aan de verpleegkundigen veel uitleg kunnen geven over de canulezorg. Als ouder kreeg ik zo ook de mogelijkheid om te wennen aan het idee om de zorg straks uit handen te moeten geven.’

Ouders hebben het idee dat de begeleiders Nena goed kennen en kunnen lezen en zitten vaak op één lijn. Hoe langer Nena op Omega is, hoe meer mensen haar ook kennen en Nena kan door haar ontwikkeling in de communicatie ook steeds meer zelf aangeven wat ze wil. Michael: ‘Dit geeft vertrouwen en een goed gevoel. Weten dat je kind goed zit op school en dat je je daar even geen zorgen over hoeft te maken. Dat is eigenlijk wel het allerbelangrijkste.’

‘Maar ook als Nena op school zit, gaat de zorg thuis nog door in de vorm van administratie en zaken regelen. De indicatiemedewerker van Omega heeft ons laatst geholpen om een indicatie voor logeren rond te krijgen. Het is heel fijn om te merken dat de ondersteuning vanuit Omega ook van buiten de groep komt.’

‘We zijn in het verleden wel eens kritisch geweest over de hygiëne in het gebouw en we hebben een keer een miscommunicatie gehad over in hoeverre Nena zich nog kon ontwikkelen binnen Omega, maar deze punten zijn gelijk opgepakt en serieus behandeld. Verder zeggen we het eigenlijk gelijk als we ergens mee zitten of tegenaanlopen. De begeleiders staan hier open voor en er wordt altijd gelijk iets mee gedaan.’

‘Omdat Nena nu bijna twaalf is, krijgen de begeleiders straks te maken met het registreren van onvrijwillige zorg. Dat er zo’n administratieve last bij komt voor de begeleiders, vinden we als ouders wel erg jammer. Het is goed dat er aanpassingen op de groep gedaan zullen worden, om zo min mogelijk te hoeven registreren, maar het is af en toe echt nodig om Nena’s rolstoel even op de rem te zetten.’



Nena met persoonlijk begeleider Mandy

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg

Dit jaar maakt de kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang voor het eerst onderdeel uit van het kwaliteitsrapport. Hoewel de wet officieel 1 januari 2020 al in werking is getreden, was 2020 nog een overgangsjaar. Vanaf 2021 is onvrijwillige zorg volledig volgens de wet geregistreerd in het ECD.

In het kader van deze wet is het ook verplicht om voor ouders een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon aan te stellen, die zich specifiek bezighoudt met onvrijwillige zorg. Deze vertrouwenspersoon heeft Omega in maart bezocht voor een kennismaking met enkele groepen.

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg

Stichting Omega

Vestigingsnummer 000021617554

Analyse over periode 1 januari 2021 t/m 31 december 2021

Inleiding – aantallen cliënten

Stichting Omega biedt dagbehandeling aan kinderen en volwassenen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen. Het totaal aantal cliënten bedraagt 122; 58 kinderen onder de 18 jaar en 64 volwassen cliënten.

Van het totaal aantal cliënten dat dagbehandeling ontvangt van Stichting Omega, wonen 32 cliënten in de woonvoorziening De Marius Meijboom van Cordaan/OTT. Voor deze cliënten werken medewerkers van Stichting Omega en Cordaan/OTT in één gezamenlijk cliëntdossier. Het gaat daarbij om het cliëntdossier van De Marius Meijboom. De onvrijwillige zorg voor deze 32 cliënten wordt in dat betreffende cliëntdossier geregistreerd. Derhalve wordt de onvrijwillige zorg van deze 32 cliënten meegenomen in de kwalitatieve analyse van Cordaan en OTT, locatie Marius Meijboom.

De kwalitatieve analyse van Stichting Omega heeft daarom betrekking op totaal 90 cliënten; 55 kinderen onder de 18 jaar en 35 volwassenen cliënten.

Geleverde (on)vrijwillige zorg – aantallen en percentages

In de periode 1 januari 2021 t/m 31 december 2021 is aan één cliënt onvrijwillige zorg geleverd volgens het stappenplan. Het ging daarbij om de categorie 'toedienen van medicatie'. Daarnaast is voor één cliënt vrijwillige zorg geleverd volgens het stappenplan, in het kader van artikel 2 lid 2. Het ging daarbij om de categorie 'beperking van bewegingsvrijheid'.

Totaal aantal cliënten	Totaal aantal onvrijwillige zorg	Totaal aantal vrijwillige zorg volgens stappenplan, art. 2, lid 2	Percentage onvrijwillige zorg	Percentage vrijwillige zorg volgens stappenplan, art. 2, lid 2	Percentage totaal: onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg volgens stappenplan
90	1	1	1,1%	1,1%	2,2%

Gezien het zeer geringe aantal toepassingen van onvrijwillige zorg zal in deze analyse geen berekening van percentages per categorie van onvrijwillige zorg berekend worden.

Analyse

Een analyse is vanwege het geringe aantal toepassingen van onvrijwillige zorg niet te maken. Tevens is er nog geen vergelijking te maken (stijgingen/dalingen) met een analyse van voorgaande jaren omdat dit de eerste kwalitatieve analyse is van onvrijwillige zorg bij Stichting Omega.

Daarnaast zijn beide genoemde toepassingen in 2021 al afgebouwd en gearchiveerd in de cliëntendossiers.

Bouwsteen Cliëntervaringen

Een ander uitgangspunt van Omega om te zorgen voor hoge kwaliteit van dagbehandeling is de intensieve samenwerking met ouders. Omega ziet de ouders als haar klant en wil samen met de ouders de zorg voor hun kind op de beste manier vormgeven. Hierbij is er respect voor elkaars deskundigheid.

Ben Ik Tevreden

Sinds 2018 worden de cliëntervaringen binnen Omega gemeten aan de hand van 'Ben Ik Tevreden' (BIT): de Observatielijst EMB KLEIN KIJKEN. Bij de BIT gesprekken worden de behoeften, eisen en wensen en wat het kind of de volwassene zelf wil bijdragen besproken. Omdat het niet mogelijk is om met onze kinderen en volwassenen in gesprek te gaan, wordt hierover in dialoog gegaan met de ouders. Bij de start in 2018 voelden we de verplichting vanuit het kwaliteitskader om dit instrument te gebruiken, maar al vanaf het begin hebben we onze twijfels gehad bij de meerwaarde van het gebruik van dit instrument bij onze doelgroep. Vooral ook omdat alle kind- en cliëntbesprekingen ook met ouders plaatsvinden en hun kind daar al intensief besproken wordt.



EK voetbal 2021 op Omega

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2020

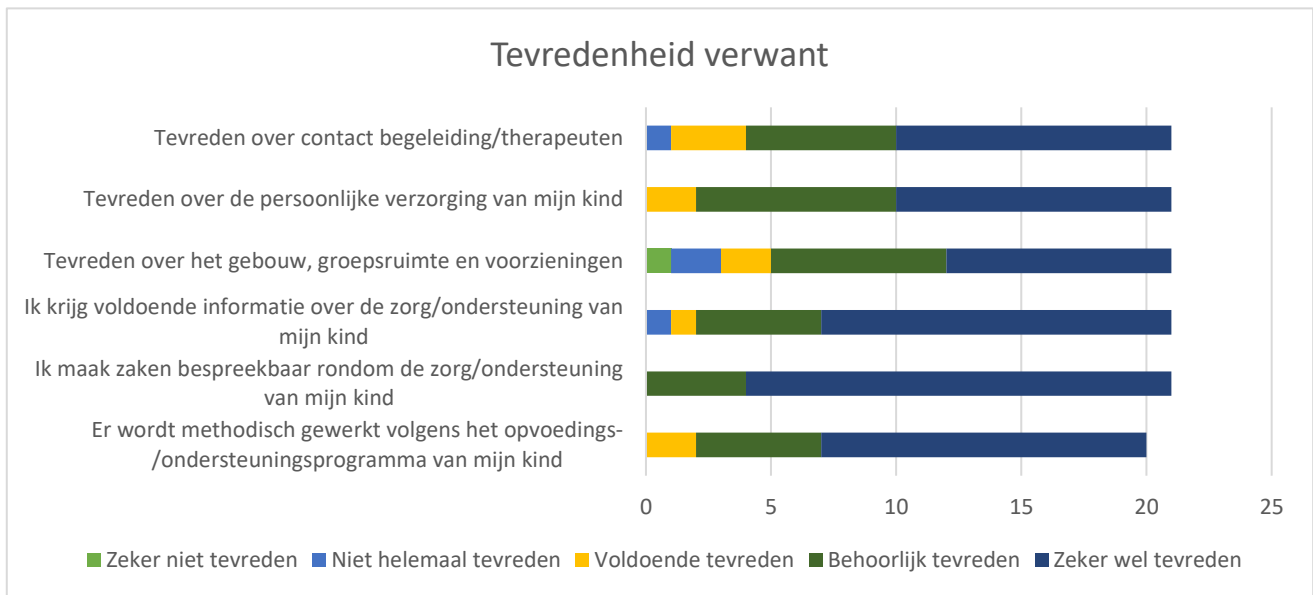
Resterende BIT's uitvoeren, evalueren en besluit nemen over het vervolg.

Door het voortduren van de pandemie en focus van de medewerkers op de primaire zorg is het uitvoeren van de BIT ook dit jaar op de achtergrond gebleven. In totaal zijn er 10 BIT gesprekken gevoerd. Om een verantwoorde afweging te kunnen maken over het gebruik van het instrument is echter een gedegen evaluatie nodig. Hiervoor is het nodig dat voor elk kind of volwassene in ieder geval een keer een BIT-gesprek heeft plaatsgevonden en dit is nog niet het geval. De afspraak is gemaakt om per kwartaal de persoonlijk begeleiders direct aan te spreken, om zo tot een verhoging van het aantal uitgevoerde BIT gesprekken te komen en na een aantal kwartalen een goede evaluatie uit te kunnen voeren.

Verwantenenquête

Om de ervaringen van ouders in kaart te brengen, is de BIT door de ontwikkelaars uitgebreid met een verwantenenquête. Aan de hand van de verwantenenquête gaan persoonlijk begeleiders met ouders in gesprek over hoe zij de zorg voor hun kind ervaren. Omdat we binnen Omega juist erg geïnteresseerd zijn in de tevredenheid van ouders, wordt deze enquête als waardevol ervaren en ongeacht de uitkomst van de evaluatie van de BIT zal dit instrument om oudertevredenheid te meten blijven bestaan. De verwantenenquête wordt op de kindgroepen uitgevoerd bij de halfjaarlijkse besprekingen en op de groepen voor volwassenen op een moment dat ouders al op Omega aanwezig zijn. Doordat tijdens de coronapandemie de besprekingen waren komen te vervallen en ouders ook maar minimaal op Omega kwamen, was het afgelopen jaar nodig om deze afspraak opnieuw bij medewerkers onder de aandacht te brengen. De registratie van de verwantenenquête is dit jaar

verbeterd door de vragenlijst op te nemen in het ECD, zodat de resultaten direct in de betreffende dossiers geregistreerd worden. In totaal zijn er dit jaar 21 verwantenenquêtes afgenomen.



Uit de scores blijkt dat ouders over het algemeen tevreden zijn. De ouders zijn het meest tevreden over de ruimte die er is om zaken bespreekbaar te maken. De ouders die aangeven niet helemaal of zeker niet tevreden te zijn over het gebouw, groepsruimte en voorzieningen, zijn ontevreden over de grootte van de groepsruimtes voor de volwassenen. Ze vinden de ruimte te beperkt voor zeven volwassen deelnemers. De andere punten waar ouders niet helemaal tevreden over zijn, gaan over het contact met paramedici en de informatie die ze van hen krijgen over de therapieën. De uitkomsten van de verwantenenquête worden opgenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit en op die manier op organisatieniveau besproken. De bespreking van de uitkomsten op teamniveau behoeft nog aandacht.

Manager-Oudergesprekken

Naast de BIT gesprekken werken we op Omega met manager-oudergesprekken. Deze gesprekken vinden plaats na een kind- of cliëntbespreking. Met de ouders worden onderwerpen als zorg, activiteiten, communicatie, vervoer en samenwerking besproken. Het doel van deze gesprekken is om met ouders in gesprek te gaan over hun tevredenheid en knelpunten hierin te signaleren. Voor de coronapandemie was al de afspraak gemaakt dat als het niet mogelijk is om gelijk na de kind- of cliëntbespreking een gesprek te voeren, dat de manager dit op een later moment telefonisch doet. Doordat tijdens het begin van de pandemie de besprekingen online werden gedaan, is het telefonisch nagesprek goed geïmplementeerd en dit is, toen de besprekingen weer fysiek werden gehouden, goed vastgehouden op momenten dat het niet lukt om ouders gelijk te spreken. Dit jaar hebben er 103 besprekingen plaatsgevonden en zijn er 90 manager-oudergesprekken gevoerd. Dit komt neer op 87%. Dit percentage is veel hoger dan het beoogde doel van 70%.

Ook in de manager-oudergesprekken komt naar voren dat ouders over het algemeen zeer tevreden zijn over de zorg die op Omega geboden wordt. Ze hebben goed contact met de begeleiders en hebben het idee dat de begeleiders hun kind echt goed kennen, oog hebben voor detail en ouders betrekken bij de zorg. Wel uiten enkele ouders zorgen over de werkdruk die er op de groepen lijkt te zijn. Er is hierdoor weinig tijd voor 1-op-1 activiteiten en dat wordt door ouders gemist.

De meeste ouders zijn ook tevreden over de therapieën, maar net als bij de verwantenenquête komt ook in deze gesprekken naar voren dat sommige ouders het contact met de paramedici hierover minder goed vinden.

Waar ouders in de beginperiode ontevreden konden zijn over de samenwerking tussen Omega en het woon-logeerhuis De Marius Meijboom, zijn ouders dit jaar, in navolging van vorig jaar, erg tevreden over deze samenwerking. Medewerkers weten elkaar beter te vinden en het voelt meer als één team volgens ouders. Het bieden van dagbesteding op De Marius Meijboom en het samenwerken in één dossier, hebben aan deze verbetering bijgedragen.

Ouders zijn ook tevreden over de manier waarop Omega over de coronapandemie is blijven communiceren. De onstabiele personele bezetting door het ziekteverzuim door corona vonden ouders wel erg vervelend, maar begrijpelijk. De manager bespreekt de uitkomsten van een gesprek direct met betrokken medewerkers en eventuele acties worden daarna teruggekoppeld naar ouders. Daarnaast worden de uitkomsten ook opgenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit en zo op organisatieniveau besproken.

Klachten

Omega heeft een interne klachtenregeling welke is vastgelegd in de kennisbank. Ouders krijgen deze informatie bij de start van hun kind op Omega en zij kunnen deze informatie vinden op onze website.

Per 1 januari 2017 wordt er gewerkt volgens de richtlijnen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De klachtenregeling is in 2017 aangepast naar aanleiding van deze richtlijnen. Ook is er in dat jaar een overeenkomst met onze externe partner Cordaan gesloten. Bij een formele klacht kunnen wij gebruik maken van het klachtenreglement en de centrale klachtopvang van Cordaan. Omega neemt in dat geval contact op met Cordaan en dan wordt er een cliëntvertrouwenspersoon toegewezen. Deze vertrouwenspersoon kan ook door Omega en door ouders, zonder medeweten van Omega, worden benaderd voor vragen. In 2020 is deze overeenkomst met Cordaan geëvalueerd en gecontinueerd.

Klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang worden niet op basis van deze klachtenregeling behandeld. Die wet schrijft namelijk voor dat die klachten door een externe klachtencommissie worden behandeld.

Een onderdeel van de klachtenregeling is dat ontevredenheid van ouders in een vroeg stadium wordt signaleerd en gelijk wordt opgepakt. Als de manager hierbij betrokken wordt, wordt de ontevredenheid vastgelegd in ONS en de afhandeling van de ontevredenheid geregistreerd.

Daarnaast kunnen signalen van ontevredenheid naar voren komen in de manager-oudergesprekken en de verwantenenquêtes. Alle signalen worden geanalyseerd en opgenomen in de kwartaalrapportages, waarna ze door het MT besproken worden. Indien nodig worden acties uitgezet. Ontevredenheid bij ouders kon in 2021 in alle gevallen worden weggenomen door gesprekken met betrokkenen, de manager of de directeur.

Omega is begin 2020 gaan samenwerken met TC&O. TC&O fungeert als Bureau Vervoer voor Omega en is verantwoordelijk voor de coördinatie en communicatie met ouders van en over het vervoer, met als doel het groepsvervoer kwalitatief, efficiënt en

Klachten busvervoer

Genoemde klachten	Q1	Q2	Q3	Q4
<i>Te laat/vroeg thuis of op locatie opgehaald/afgezet</i>	2	-	13	15
<i>Te lange reistijd</i>	-	-	16	1
<i>Geen hulpmiddelen aanwezig</i>	1	1	1	-
<i>Niet correct vastgezet</i>	-	1	3	2
<i>Wisselende chauffeur</i>	-	2	1	6
<i>Chauffeur weggereden</i>	-	-	1	-
<i>Onprofessioneel gedrag chauffeur</i>	-	2	2	3
<i>Verkeerd adres</i>	1	-	-	3
<i>Anders</i>	3	2	10	5

Afhandeling klachten	Q1	Q2	Q3	Q4
<i>Terugkoppeling</i>	-	-	26	33
<i>Wacht op reactie van vervoerder</i>	-	-	21	2

kostenbesparend te realiseren. TC&O registreert klachten en handelt deze af. TC&O heeft over 2021 97 klachten over het vervoer geregistreerd. Dit is een flinke verhoging ten opzichte van het aantal klachten van vorig jaar, 44 klachten. In de eerste twee kwartalen werden er 15 klachten geregistreerd, maar in de tweede helft van 2021 is het aantal klachten fors toegenomen. In verband met de coronamaatregelen zaten er in het eerste half jaar minder kinderen en volwassenen bij elkaar in de bus en waren de routes korter. Daarnaast was er vanaf de zomer een instabiel busrooster, door uitval en vertrek van chauffeurs. Vermoedelijk hebben deze factoren tot de forse toename geleid. Door deze situatie is er vaker overleg geweest tussen TC&O en de vervoerder en TC&O en Omega, om het aantal klachten te verminderen. Naar aanleiding van de overleggen zijn routes gewijzigd en communicatielijnen verbeterd, wat tot minder klachten in 2022 moet leiden. Het busvervoer is echter een complex proces en er zullen altijd knelpunten blijven. Om zicht te houden op het proces overlegt en evalueert Omega in ieder geval twee keer per jaar met TC&O en zo nodig vaker.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2020

Procedures rondom ontevredenheid en klachten van ouders en de registratie hiervan te evalueren en waar nodig te herzien.

Door de overgang in 2020 van het oude kwaliteitssysteem naar de verschillende systemen (ECD, kennisbank), was de behoefte ontstaan de procedures rondom ontevredenheid en klachten van ouders en de registratie hiervan te evalueren en waar nodig te herzien. Als eerste stap hierin zijn de instrumenten en bijbehorende registraties in kaart gebracht en onderzocht. Hierbij werden een aantal zwakke punten in de registraties gesignaleerd, met als belangrijkste punten:

- dat de signalen van (on)tevredenheid uit de verschillende instrumenten in de kwartaalrapportage als een top 5 (on) tevredenheid gepresenteerd worden en er daardoor informatie gemist wordt, bijvoorbeeld of er bepaalde ouders zijn die vaker ontevreden zijn en op welke gebieden dan;
- dat er geen vaststaand moment van terugkoppeling van ontevredenheid met het team is.

Er is een voorstel gemaakt om de zwakke punten aan te pakken, maar het MT heeft hier nog niet mee ingestemd. In 2022 wordt dit proces verder opgepakt.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2022

- Klachten rondom het busvervoer verlagen.
- Procedure rondom ontevredenheid en klachten van ouders herzien.

Bouwsteen Teamreflectie

Het derde uitgangspunt van Omega om te zorgen voor hoge kwaliteit van dagbehandeling is de deskundigheid van medewerkers. De assistent begeleiders hebben minimaal MBO-niveau en de meeste persoonlijk begeleiders hebben HBO-niveau. De persoonlijk- en assistent begeleiders worden ondersteund door helpenden. Alle medewerkers worden geschoold in het werken met mensen met een (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperking.



Melanie en Aria

Reflectie en medewerkerstevredenheid

'InDialoog'

STAP 1 Teampeiling *Wat zijn de meningen en ervaringen in het team? Medewerkers bereiden zich individueel voor op de dialoog door een korte teampeiling met stellingen in te vullen.*

STAP 2 Teamdialoog *Het team gaat samen in gesprek over de uitkomsten van de peiling, waarbij meningen, ideeën en bijbehorende knelpunten worden gedeeld.*

STAP 3 Directeur op de werkvloer *De directeur gaat met het team in gesprek over de uitkomsten van hun teamdialoog en biedt medewerkers ruimte om hun eigen expertise en invulling te geven.*

Naar aanleiding van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit 2017, waarin vooral werkdruk als knelpunt werd genoemd, was het plan om in 2020 specifiek aandacht aan dit aspect te besteden. In plaats van opnieuw een MTO uit te voeren, zou Omega mee gaan doen aan het project 'van werkdruk naar werkplezier' onder begeleiding van Stichting IZZ en dit combineren met de teamreflecties. Door de coronapandemie was de start van dit traject uitgesteld naar 2021. In augustus zijn er twee kick-off bijeenkomsten geweest, waarbij een medewerker van IZZ uitleg heeft gegeven over de methodiek 'In Dialoog' en een manager en HR-adviseur hebben uitgelegd hoe het project binnen Omega vormgegeven zou gaan worden.

'InDialoog' is een methodiek om het organisatieklimaat te verbeteren door met elkaar te praten over onderwerpen rond gezond en veilig werken. De methodiek bestaat uit drie stappen die achter elkaar in één ronde worden doorlopen. Deelnemende teams doorlopen elke ronde drie keer. Per ronde wordt een onderwerp besproken binnen het overkoepelende thema 'gezond en veilig werken' dat op dat moment voor het team belangrijk is of voor problemen zorgt.

De teamdialoog gebeurt onder leiding van een manager. Om de managers te versterken in hun rol, zijn er trainingsdagen door een coach georganiseerd. In september is gestart met een of twee teams per manager. De thema's die in de bijeenkomsten besproken zijn, zijn 'een werkdag die in balans is en zinvol is en voelt', 'in verbinding blijven met hoofgebouw', 'verhuizing' en 'spelen en meer uitgaan

Melanie en Aria zijn persoonlijk begeleider op de kindgroep Otter. Zij vertellen over hun ervaringen met het project 'InDialoog'.

'We hadden eerst een gesprek met het team onder leiding van een manager. We bespraken de punten waar we tegenaan liepen en kozen voor het thema 'spelen en meer uitgaan van plezier in plaats van moeten'.

We merkten dat we de hele dag aan het rennen waren en vooral bezig waren met wat allemaal moest voor de kinderen, in plaats van de kinderen uitlokken tot spelen. Onze eigen expertise was naar de achtergrond geraakt.

Het gesprek met de directeur, dat we daarna hadden, was verhelderend. Uit onderzoek is gebleken dat ouders vooral willen dat hun kind een fijne dag heeft. Hier kunnen we ons dus meer op richten.

Ook kwam naar voren dat het van belang is dat je eerst goed voor jezelf zorgt, voordat je voor een ander kunt zorgen.

We hebben ons dagprogrammabord leeg geveegd om het 'moeten' te verminderen. We hebben ook het klaar zetten van hulpmiddelen niet meer gedaan, maar afgesproken dat je het hulpmiddel pas pakt als je het gaat gebruiken. Doordat ze op de groep stonden, voelden we meer druk om de hulpmiddelen te gaan gebruiken.

De gesprekken met de manager komen regelmatig terug om te monitoren hoe het gaat met de acties.

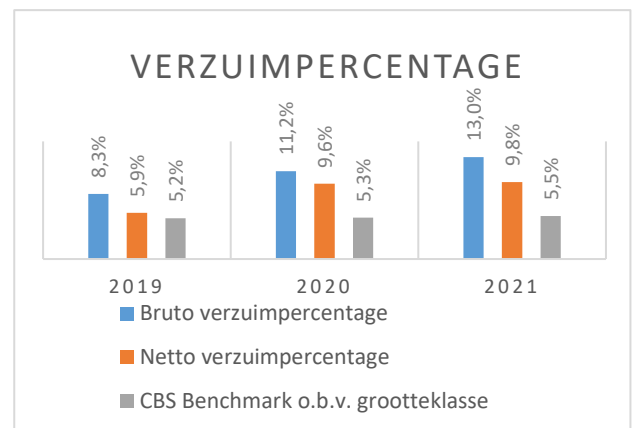
Door ziekte van de vaste collega en het vertrek van de vervanging, loopt het wel wat anders dan normaal op de groep. We zijn nu een team van twee. Dat gaat nu goed, we zijn heel goed op elkaar ingespeeld, maar soms zijn we wel bezorgd hoe lang we het volhouden. Weten dat iets niet per se 'moet', geeft dan wel wat verlichting.'

van plezier in plaats van moeten'. In alle gevallen zijn door de teams acties geformuleerd om het werkplezier te verhogen.

Ziekteverzuim

In 2021 is het ziekteverzuimpercentage binnen Omega hoog gebleven. Het percentage bedroeg 9,8%, in 2020 9,6%. Aan het begin van 2021 waren er veel zieken door de oplopende Covid-19 besmettingen in Nederland. Dit maakte dat de meldingsfrequentie fors omhoog ging. Nadat de medewerkers in de zorg met voorrang een vaccinatie konden halen medio maart, liep het aantal ziekmeldingen terug. In juli was er weer een piek in het aantal Covid-19 zieken en ook aan het einde van jaar tot aan de lockdown die in heel Nederland inging eind december.

Er waren veel langdurig zieken (9 maanden of langer ziek). De meeste medewerkers waren al in 2020 ziek uitgevallen. Aan het einde van het jaar werd een aantal langdurige dossiers afgesloten. In het najaar vielen enige medewerkers, langdurig, uit met fysieke klachten. In tegenstelling tot het voorgaande jaar waren deze klachten nu wel (gedeeltelijk) werk gerelateerd. Deze signalen werden besproken in het tweewekelijkse HR-overleg en de Commissie gezonde fysieke belasting werd ingeschakeld. Aan het einde van het jaar werd de vacature van preventiemedewerker weer ingevuld. De preventiemedewerker heeft een belangrijke rol in onder andere het terugdringen van het verzuim.



Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2022

- 'InDialoog' verder oppakken binnen de organisatie.
- Verlaging van het ziekteverzuim.
- Jaarplan commissie gezonde fysieke belasting opstellen en plan van aanpak uitvoeren onder leiding van de preventiemedewerker.



Kick-off IZZ project

Ontwikkeling en Scholing

Deskundigheidsbevordering en kennisdelen is een belangrijk thema voor Omega. Medewerkers worden gestimuleerd om zich te scholen ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen in de zorg voor mensen met een (zeer) ernstig verstandelijke en meervoudige beperking. Intern wordt scholing aangeboden door eigen medewerkers en externe deskundigen.

Er zijn in 2021 een aantal scholingsactiviteiten geweest. Diverse medewerkers hebben (online) externe studiedagen en bijscholing gevolgd. In het eerste kwartaal van 2021 hebben alle medewerkers in het primaire proces een e-learning over de wet Zorg en Dwang gevolgd, omdat Omega vanaf april 2021 onvrijwillige zorg is gaan registreren. De herhalingscursus voor bedrijfshulpverlening (BHV) wordt ieder jaar gevolgd en heeft ook dit jaar plaatsgevonden. De jaarlijkse studiedag stond dit jaar in het teken van LACCS. In de ochtend werden diverse workshops gegeven met thema's als LACCS waarden en ontwikkelingsdenken. In de middag werd er geoefend met de goed-leven-gesprekken.

Op Omega wordt eenmaal per zes weken een kennisweek georganiseerd. In deze weken worden alle activiteiten rondom 'kennisdelen' gepland en zijn er geen reguliere overleggen. Dit jaar is gestart om twee keer per jaar in de kennisweek nieuwe medewerkers een inhoudelijke basisscholing te bieden.

Onderwerpen kennisweken

Kennisbank
 Hygiëne
 Epilepsie en medicatie
 Privacy
 Rijke leeromgeving
 Gezonde fysieke belasting
 Eten en drinken
 Methode Perspectief
 Totale communicatie
 Sensorisch
 informatieverwerking
 LACCS-gebieden en
 ontwikkelingsdenken
 Nieuwe ICT-werkomgeving
 Groepsoverstijgende
 activiteiten

Er worden dan onder andere bijeenkomsten over de methodieken die op Omega gebruikt worden, eet- en drinktechnieken, tiltechnieken en het ECD georganiseerd.

Voor de verpleegkundigen geldt een apart scholingsprogramma. Jaarlijks volgen zij bijscholing via e-learningmodules via ExpertCollege. Elke drie jaar worden alle verpleegkundigen getoetst op alle voorbehouden handelingen die op Omega voorkomen. Twee verpleegkundigen zijn opgeleid tot toetsers en zijn bekwaam en bevoegd voor alle voorkomende verpleegtechnische handelingen op Omega. Alle behaalde theorie- en praktijktoetsen worden door de coördinerend verpleegkundige geregistreerd en de behaalde certificaten worden opgeslagen in het personeelsdossier. De verantwoordelijkheid voor het bijhouden en optimaliseren van de eigen deskundigheid ligt bij de verpleegkundigen zelf. De coördinerend verpleegkundige benoemt deze eigen verantwoordelijkheid standaard bij de (her)toetsingen.

Vorig jaar werd in het inwerkprogramma opgenomen dat nieuwe medewerkers de theorie- en praktijktoets met betrekking tot medicatie en sondevoeding binnen twee maanden moesten hebben afgelegd, om zo de druk op vaste begeleiders te verminderen. Afgelopen jaar is gebleken dat dit wel het risico met zich meebrengt dat er mogelijk veel tijd van de verpleegkundigen geïnvesteerd wordt in een medewerker die al weer snel vertrekt. De toetsing kan hierdoor beter na de proefperiode plaatsvinden.

Vanwege de coronapandemie zijn er door de managers veel individuele gesprekken met medewerkers gevoerd om hen te ondersteunen en te motiveren. Echter zijn er het afgelopen jaar geen formele functioneringsgesprekken geweest met medewerkers. Dit zal in 2022 weer opgepakt worden.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2020

Scholing, persoonlijke ontwikkeling en stagebeleid actualiseren

Er waren diverse documenten met betrekking tot scholing in omloop, waardoor er geen overzicht meer was. Hier is het afgelopen jaar een beleid van gemaakt: scholing en persoonlijke ontwikkeling. In dit beleid hier worden alle activiteiten op deze twee gebieden kort en bondig beschreven. In het beleid zijn vijf pijlers opgenomen (*Basis, bij- en nascholing, verdieping; Externe opleiding en verdieping; Loopbaanontwikkeling; Stageplaatsen voor externe stagiaires; BBL leerlingen*). De eerste vier pijlers stonden eerder ook verspreid over de diverse documenten. Het beleid voor BBL leerlingen is als vijfde pijler nieuw in dit beleidsstuk opgenomen.

Onderzoeken of een op maat gemaakte e-learning medicatieverstrekking wenselijk is

De coördinerend verpleegkundigen geven aan dat dit heel wenselijk is, maar hebben dit in 2021 nog niet verder op kunnen pakken. In 2022 zullen de mogelijkheden verder onderzocht worden.

Kennisbank optimaliseren

Begin 2021 is de nieuwe kennisbank van Omega in gebruik genomen. Hierin zijn alle protocollen en werkinstructies opgenomen. Gedurende het jaar zijn er bijeenkomsten geweest van de projectgroep met de leverancier om het gebruik van de kennisbank te optimaliseren. Er is gekeken naar het standaardiseren van verschillende documenten en het toevoegen van contracten en leveranciersinformatie in Zenya, zodat de contracten ook periodiek geëvalueerd worden.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2022

- Introductie nieuwe gesprekscyclus manager-medewerker

Deskundige partner

Omega vindt een goede samenwerking met externe partners heel belangrijk voor de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Samenwerking met het woon-logeerhuis De Marius Meijboom

Omega heeft een intensieve samenwerking met het woon-logeerhuis De Marius Meijboom in IJburg. Deze woonvoorziening is gelegen op loopafstand van Omega. Doordat medewerkers van Omega tijdens de coronacrisis de dagbesteding op De Marius Meijboom zijn gaan verzorgen, is de samenwerking verder geïntensiveerd en verbeterd. Na een pilotfase (2019/2020) werken Omega en De Marius Meijboom sinds juli 2021 voor alle cliënten die op de Marius Meijboom wonen en dagbehandeling krijgen op Omega, in één dossier, het ECD ONS van de Marius Meijboom. Aan de hand van knel- en verbeterpunten die de pilot opleverde, heeft de Marius Meijboom onder meer ook de LACCS module laten inbouwen en is er eenheid gekomen in de gebruikte profielvragenlijsten. Het werken in één dossier heeft de samenwerking verder geïntensiveerd. Er vinden regelmatig tussenevaluaties plaats waarin snel geanticipeerd wordt op eventuele knelpunten. Er is een gezamenlijke werkinstructie voor het ECD geschreven, die door beide locaties gebruikt wordt. Daarnaast zijn acties ondernomen om eenduidigheid in de manier waarop gerapporteerd wordt te bevorderen.



Realisatie samenwerken in 1 dossier

Vanaf het begin van de samenwerking vond de jaarlijkse cliëntbespreking gezamenlijk met de Marius Meijboom plaats. Sinds 2019 vinden ook de overige overleggen gezamenlijke plaats. Deze multidisciplinaire overleggen (MDO's) hebben in 2021 door de coronapandemie nog steeds uitsluitend online plaatsgevonden. Naar aanleiding van inventarisatie van knelpunten rondom de gezamenlijke MDO's zijn diverse verbeteringen doorgevoerd. Vanaf 2022 wordt er een onderscheid gemaakt in type MDO's: reguliere en medische MDO's. Op deze manier worden de medische bespreekpunten niet meer besproken tijdens reguliere MDO's, waardoor er voldoende tijd is om het methodisch proces te bespreken. Daarnaast wordt in 2022 een nieuwe profielvragenlijst rondom de MDO's in gebruik genomen, waarin het verschil in reguliere en medische MDO's verwerkt is. Tevens is de indeling daarin afgestemd op de LACCS methodiek.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2020

De intentie om voor alle Marius Meijboom bewoners in één ECD te gaan samenwerken

Dit is in juli gerealiseerd. In oktober heeft de eerste gezamenlijke tussenevaluatie plaatsgevonden. Voor die tijd zijn ervaringen van gebruikers geïnventariseerd als input voor de tussenevaluatie. Hieruit zijn diverse verbeterpunten naar voren gekomen. Een werkgroep heeft daarna nieuwe richtlijnen opgesteld over eenduidige communicatie naar ouders en eenduidiger rapporteren in het zorgplan. In februari 2022 zal de volgende tussenevaluatie plaatsvinden.

Knelpunten m.b.t. het MDO oppakken

De methodische cyclus is aangepast. Voor MM deelnemers zal er jaarlijks 1 medisch MDO, 2 reguliere MDO's en 1 goed-leven-gesprek plaatsvinden. De AVG arts sluit alleen aan bij het medische MDO, zodat bij alle overige overleggen de LACCS gebieden en doelen meer centraal kunnen komen te staan.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2022

- Evalueren van de nieuwe werkwijze rondom de MDO's en waar nodig bijsturen.
- Door middel van (blijvende) tussenevaluaties het werken in één dossier monitoren en waar nodig bijsturen: in het bijzonder aandacht houden voor eenduidig rapporteren door zowel medewerkers van Omega als de Marius Meijboom.

Samenwerking AMC en Emma kinderziekenhuis

Met het AMC en het Emma kinderziekenhuis wordt al jaren intensief samengewerkt op zorg-, onderwijs- en wetenschappelijk gebied. Op het gebied van zorg wordt vanuit het AMC een kinderarts en AVG arts voor consultatie ingezet op Omega. Ook zijn er spreekuren op Omega met de kinderarts en de kinderneuroloog. De AVG poli voor volwassen deelnemers die thuis wonen en op Omega dagbehandeling krijgen is in 2021 van start gegaan. De eerste evaluatie wijst uit dat het voor de deelnemers en ouders heel fijn en zeer aanvullend is op de reguliere dagbehandeling. Daarnaast is het winst dat het spreekuur op Omega kan plaatsvinden, omdat op die manier, naast de ouders die bij het spreekuur zijn, ook de persoonlijk begeleider of een therapeut betrokken zijn bij het consult. Dit geeft de arts een completer beeld van de deelnemer en de adviezen/inzichten van de arts kunnen ook direct op de dagbehandeling worden toegepast. De arts is gedetacheerd van het AMC en werkt voor het medisch deel dan ook in EPIC, het dossier van het AMC. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met de PEG-poli en kunnen de coördinerend verpleegkundigen veel PEG-zorg nu op Omega uitvoeren. Zij krijgen de opdracht vanuit de PEG-poli om een PEG-sonde te verwisselen op Omega. Ouders hoeven daarvoor dan niet meer naar het ziekenhuis.

Op het gebied van onderwijs worden de praktijkscholingen en toetsing voor verpleegkundigen door het opleidingscentrum van het AMC uitgevoerd. Begin 2022 zal er een gesprek plaatsvinden met de coördinator opleidingen van het AMC, om te bespreken hoe de invulling van de scholing aan Omega verbeterd kan worden door bijvoorbeeld verdieping van lesstof.

Op wetenschappelijk gebied werkt Omega samen met het AMC in het onderzoek "Quality of life in persons with Profound, Intellectual and Multiple disabilities" en het onderzoek "Kwaliteit van leven en veroudering van mensen met ZEVMB". Dit is een project in het programma "Gewoon Bijzonder" van ZonMW. In 2020 is gestart met een derde onderzoek, namelijk het gebruik van 'tacit knowledge' oftewel intuïtieve of onbewuste kennis in de zorg voor mensen met (Z)EVMB. Ook dit onderzoek vindt in nauwe samenwerking met het AMC plaats. Voor dit laatste onderzoek zal een werkgroep ingesteld worden bestaande uit ouders en medewerkers. Deze werkgroep zal fungeren als klankbord voor en input geven aan de onderzoekers. Met deze drie onderzoeken wordt steeds meer toegewerkt naar de ontwikkeling van Omega richting academische werkplaats.

Samenwerking Reade

Omega en Reade, centrum voor revalidatiegeneeskunde, werken al geruime tijd samen. Deze samenwerking verloopt goed. Er zijn goede afspraken over de inzet van de revalidatiearts voor kinderen en de maatschappelijk werker. Door een organisatieverandering bij Reade en corona is het helaas nog niet gelukt om een revalidatiearts voor volwassenen te leveren, we hopen dit in 2022 wel te kunnen realiseren.

Wij zien je Wel

In samenwerking met ouders, *Wij zien je Wel* en Omega is in 2021 een pilot 'logeren met je eigen pgb'er' opgezet, waarbinnen onderzocht werd hoe het voor de groep ZEVMB kinderen is om met hun eigen zorgverlener, ook wel pgb'er genoemd, uit logeren te gaan, op een (bijna) geheel aangepaste locatie in Amsterdam. Dit logeerconcept maakt het mogelijk dat ouders periodiek de zorg uit handen genomen wordt, om zo ontspanning en rust in te

Wij zien je Wel

De werkgroep Wij zien je Wel richt zich op gezinnen met een kind met zeer ernstig verstandelijke en meervoudige beperkingen. De werkgroep heeft het doel een stimulans te zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van leven voor deze gezinnen.

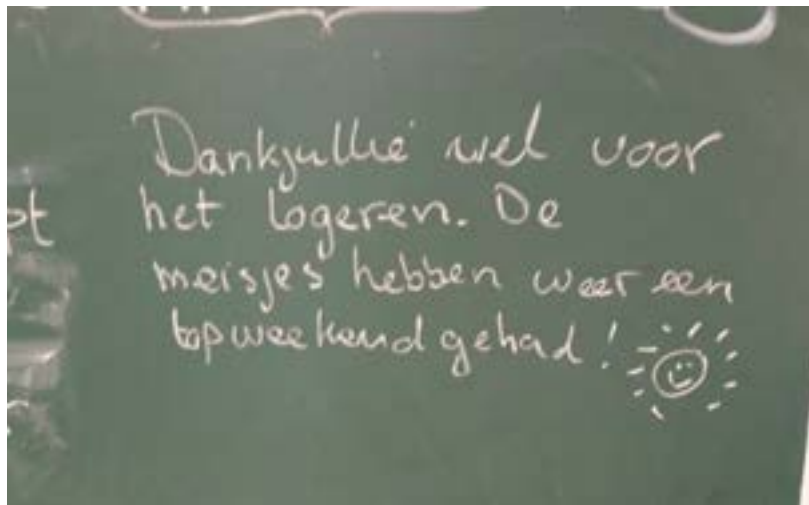
bouwen binnen hun gezin. In deze pilot heeft Omega het gebouw ter beschikking gesteld. De ouders 'huren' zorgverleners in en betalen deze uit hun persoonsgebonden budget. Ouders zijn verantwoordelijk voor de zorg en Omega is verantwoordelijk voor de faciliteiten. Eén oudercoördinator vanuit *Wij zien je Wel* organiseerde alles met de ouders. Na drie weekenden

Logeren met je eigen pgb'er

Klik [hier](#) voor meer informatie en een interview over het project

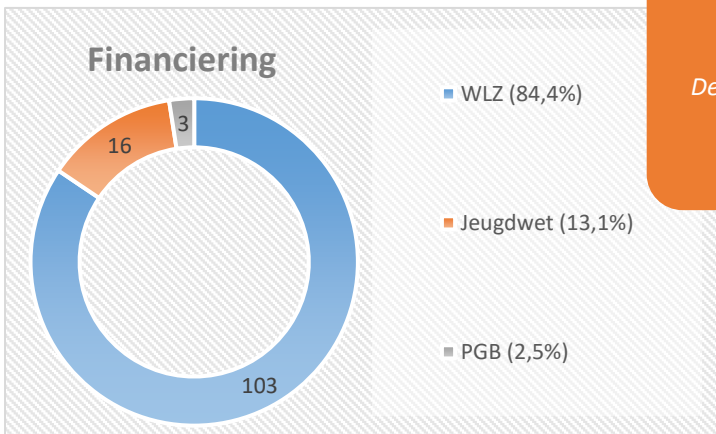
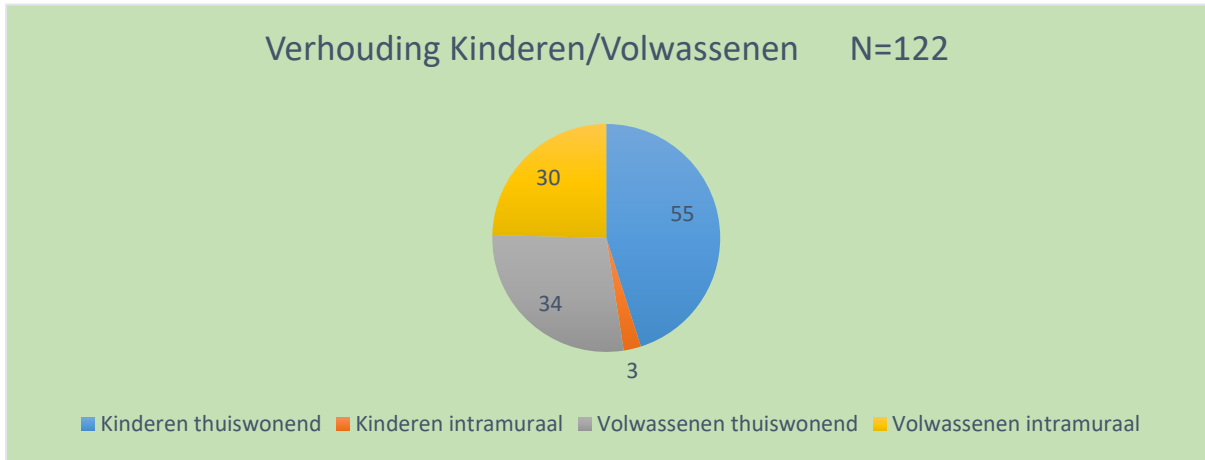
logeren is de pilot geëvalueerd en door alle partijen positief beoordeeld. Na de evaluatie van de pilot heeft het MT besloten voor dezelfde groep (en eventueel een extra logee) het logeren eenmaal per maand voort te zetten, mits er een financiële vergoeding van het zorgkantoor tegenover zou staan (voor gebruik gebouw en enkele personele kosten voor achterwacht), een ouder als coördinator optreedt en verkend zou worden of er ook ouders van Omega met hun eigen pgb-team zouden

willen logeren. In oktober heeft het MT ingestemd met het projectplan om het logeren uit te breiden.



Bericht van logeés en pgb'ers

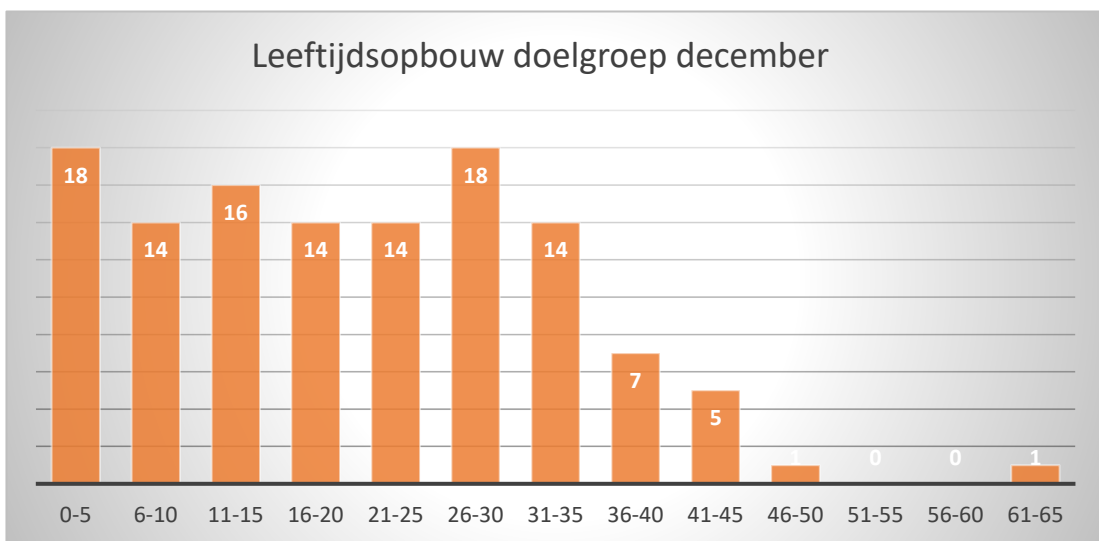
Bedrijfsvoering 2021 in cijfers

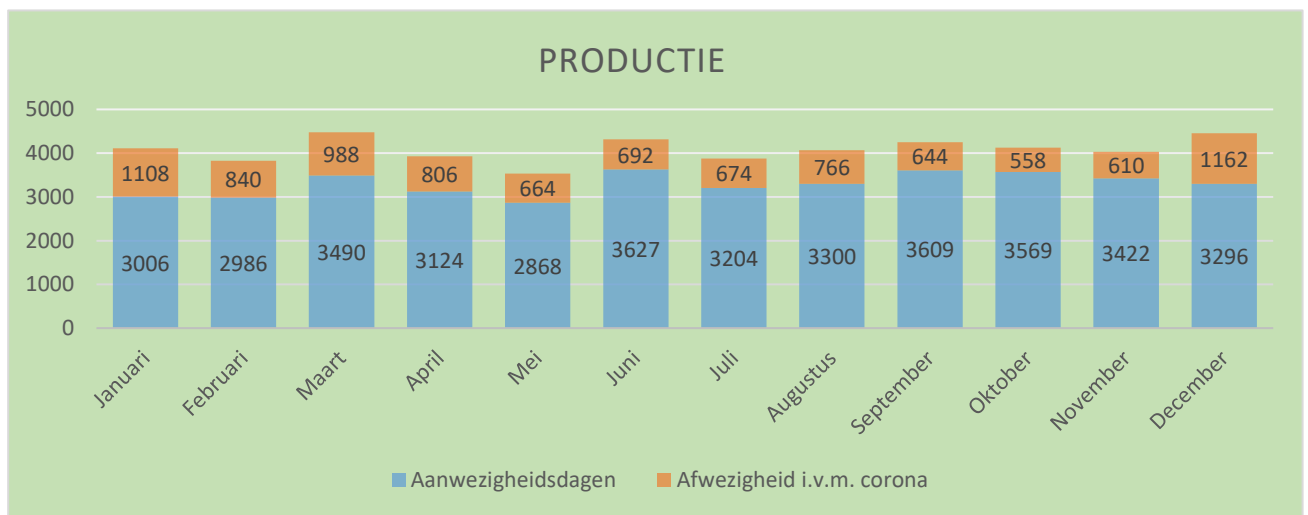
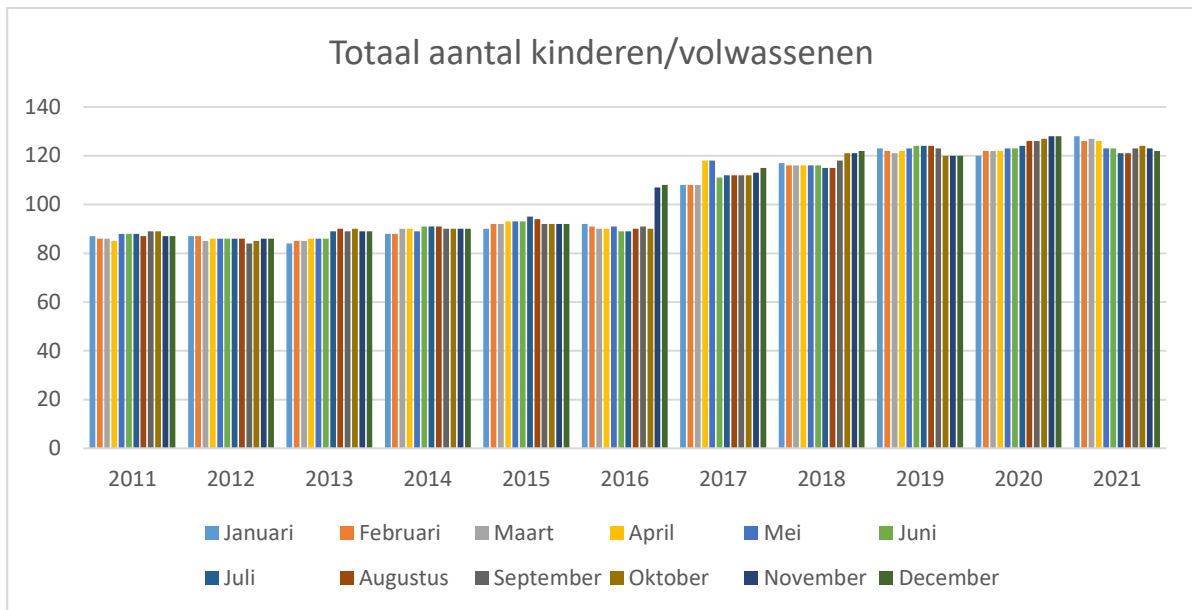


16 kennismakingsgesprekken
15 nieuwe aanmeldingen

De aanmeldingen komen via verwijzing door ziekenhuizen (8), Reade (3), MEE (2), MM (1).
1 aanmelding komt rechtstreeks van ouder.

3 kinderen in
Ambulante Behandeling
(1 via WLZ en 2 via Jeugdwet)



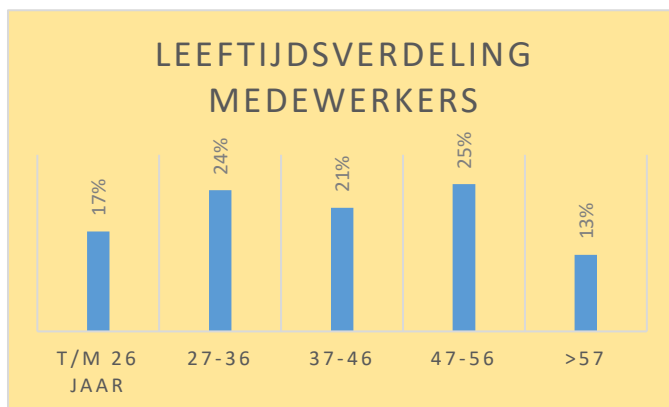


Ziekteverzuim
9,8%

21
coronabesmettingen
onder personeel

Kengetallen

Resultaat 2021	217.576
Omzet	6.455.025
Eigen vermogen	2.074.162



Aantal medewerkers per 1 januari 2021	112
Aantal medewerkers per 31 december 2021	115
Gemiddeld aantal FTE op jaarbasis	75,1
Aantal stagiaires	12
Aantal vrijwilligers	5

Reflectie en conclusie

Terugkijkend is ook 2021 een jaar geweest waar de coronapandemie een groot stempel op gedrukt heeft. Het was ook dit jaar weer 'overleven'. Het belangrijkste was de organisatie draaiende houden en zorgen dat de zorg geleverd werd, hoewel dit niet op het hoogwaardige niveau was wat wij gewend zijn. Door uitval van personeel was het rondkrijgen van het rooster elke dag weer opnieuw een uitdaging, werd er veel flexibiliteit van de medewerkers gevraagd en moesten er ook regelmatig therapeuten op de groepen invallen. Helaas moesten toch regelmatig kinderen en volwassenen afgebeld worden, wat voor de kinderen/volwassenen en hun ouders heel vervelend is. Wat wel fijn was, was dat er inmiddels een 'status quo' bereikt was qua maatregelen. Waar in het begin van de pandemie veel vragen, twijfels en onzekerheden waren, was er nu duidelijkheid over welke maatregelen in welke situatie genomen moesten worden. Dit maakte dat het MT sneller op situaties kon reageren, maar nam niet weg dat er nog steeds heel veel tijd besteed moest worden aan het managen van deze situaties.

Waar 2020 voor ons gevoel nog een jaar was van inhoudelijk stilstaan, hebben we dat gevoel over 2021 niet. Er is in 2021 weer meer methodisch gewerkt dan in 2020 en bij reflectie op het jaarplan 2021 bleek dat er veel taken zijn opgepakt en uitgevoerd. Ook als we kijken naar de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport van 2020, kunnen we zeggen dat veel punten in 2021 zijn opgepakt en verbeterd. Het MT ziet de volgende punten als de grootste verbeteringen van 2021:

- Het samenwerken met de Marius Meijboom in één dossier;
- De aandacht die er voor LACCS is geweest, middels het implementatieplan en de studiedag;
- Het actualiseren van het scholingsbeleid.

Wat en hoe gaan we verbeteren?

Het huidige rapport geeft een overzicht van de verbeterpunten voor 2022. Uit alle genoemde verbeterpunten zijn drie prioriteiten gesteld en wordt aangegeven hoe we hier aan zullen gaan werken:

- 1) *Methodisch werken*. In 2021 heeft de studiedag in het teken gestaan van LACCS en werd op die manier opnieuw geïntroduceerd. Verdere verdieping van het LACCS werken is een verbeterpunt voor 2022. Het implementatieplan dat in 2021 gepresenteerd en goedgekeurd is in het MT, zal in 2022 uitgerold worden. Het doel is dat het scholingsbeleid is ingericht volgens het programma Perspectief en LACCS. In 2022 zullen vier paramedici en een manager opgeleid worden in de LACCS methodiek. De studiedag van 2022 zal in het teken staan van rapportage via LACCS.
- 2) *Van werkdruk naar werkplezier*. Omega is in 2021 gestart met dit project om werkdruk bespreekbaar te maken. Het verlagen van het ziekteverzuim en het omzetten van werkdruk naar werkplezier is een verbeterpunt voor 2022 en het project verder uitvoeren en evalueren is een van de middelen om het ziekteverzuimpercentage te verlagen en het werkplezier te verhogen.
- 3) *Optimaliseren van het gebruik van de digitale systemen*. In 2021 zijn verschillende projectgroepen aan de slag gegaan met het optimaliseren van de systemen. Het is gebleken dat het gebruik van de systemen nog verder verbeterd kan worden. De focus zal hierbij liggen op het gebruik van het ECD. Vanaf het begin van de implementatie zijn er binnen Omega zogenoemd 'superusers' aangesteld om collega's te coachen in het gebruik van het ECD. Er zullen in 2022 meer uren beschikbaar komen voor deze superusers, zodat ze proactiever kunnen optreden. Daarnaast zal, zoals eerder genoemd, de jaarlijkse studiedag in het teken staan van rapporteren in het ECD.

Deze drie punten zijn opgenomen in het jaarplan van Omega en zullen op die manier verder gemonitord worden.

Bijlage 1: Belangrijkste bevindingen externe visitatie

In 2020 zou er een externe visitatie bij Omega plaatsvinden over het kwaliteitsrapport 2019. Door de coronapandemie is deze steeds uitgesteld, omdat het binnen de coronamaatregelen niet mogelijk was om een visitatie te doen waarbij het visitatieteam fysiek in het gebouw aanwezig is. In 2022 ontstond hierover te laat duidelijkheid om een visitatie over dit kwaliteitsrapport (2021) nog gedegen voor te kunnen bereiden. Omega geeft de voorkeur aan een fysieke visitatie boven een online visitatie en heeft daarom besloten om voor het kwaliteitsrapport 2022 een externe visitatie te organiseren.

Bijlage 2: Reflectie van Ondernemingsraad

Met veel plezier en belangstelling heeft de OR kennis genomen van het Kwaliteitsrapport 2021. Bij deze onze reflectie.

Het rapport schetst een duidelijk beeld van de gebeurtenissen van afgelopen jaar en is overzichtelijk vormgegeven. Het stuk leest prettig. De speelse lay-out en persoonlijke ervaringen van de medewerkers en ouders dragen hiertoe zeker bij.

Inhoudelijk laat het kwaliteitsrapport zien dat Omega actief bezig is geweest om (hoge) kwaliteit van dagbehandeling te bieden. Het implementatieplan van de LACCS methodiek is hierin een belangrijke en wenselijke stap geweest en heeft duidelijk haar vruchten afgeworpen. Ook in de wandelgangen galmt LACCS. We zien de verdere verdieping van het LACCS werken in het huidige jaar dan ook positief tegemoet.

De OR is blij te vernemen dat dit jaar gestart is met de methodiek 'InDialoog'. Werkdruk is een terugkerend thema dat voor ons als OR hoog op de agenda staat. Om deze reden moedigen we deze methodiek ook aan. We zijn verheugd te horen dat de teams die hier reeds aan hebben deelgenomen dit als overwegend positief ervaren. Uiteraard is er meer voor nodig om van 'werkdruk naar werkplezier' te geraken, dus blijven we de ontwikkelingen de komende periode op de voet volgen.

Met de aanstelling van de preventiemedewerker wil Omega gaan inzetten op onder andere het terugdringen van het ziekteverzuim. Dat is ons inziens een wenselijke, wellicht zelfs onvermijdelijke zet. Daarnaast spelen functioneringsgesprekken hierin ook een belangrijke en signalerende rol. Deze zijn dit jaar helaas niet formeel gevoerd. Met de introductie van de nieuwe gesprekscyclus manager-medewerker komend jaar hopen wij dat medewerkers gehoord en gezien worden m.b.t hun functioneren en ambities.

Een onderdeel van het werkplezier is de kans krijgen je als medewerker (verder) te ontwikkelen en kennis te vergaren. Vorig jaar was dit door de coronacrisis deels blijven liggen, maar in 2021 is dit goed opgepakt en op de kaart gezet; het scholingsbeleid is geactualiseerd en er hebben diverse scholingsactiviteiten plaatsgevonden, iets wat wij als OR alleen maar kunnen toejuichen.

Ook dit jaar was corona alom aanwezig. De OR zag hiervan de impact op onder meer de personele bezetting. Door een enorme dosis doorzettingsvermogen en flexibiliteit van de medewerkers kon Omega blijven draaien. Onze waardering daarvoor is erg groot.

De OR heeft door het lezen van dit rapport een duidelijk beeld van de kwaliteit van zorg op Omega en van haar wensen op gebied van kwaliteit voor komend jaar. Dit geeft ons een mooie leidraad de ontwikkelingen hierin te blijven volgen.

3 mei 2022

Bijlage 3: Reflectie van Ouderraad

Op de eerste plaats de complimenten voor het duidelijke en prettig leesbare verslag. Ook de wijze waarop het is vormgegeven komt prettig over.

Naar de mening van de ouderraad is dit verslag een goede weergave van hetgeen Omega heeft gedaan om de hoge kwaliteit te realiseren en vast te houden. Dat de coronapandemie een nadelig effect heeft gehad op de opvang van de kinderen is een gegeven. Omega heeft zich, ook in de ogen van de ouderraad, flink ingespannen om de organisatie zo goed als mogelijk draaiende te houden.

Wij herkennen de onderwerpen en de inspanningen die gedaan zijn op basis van de verbeterplannen uit het vorige rapport. Wij waarderen dat de ruimte, die als gevolg van de uitval van de opvang als gevolg van corona is ontstaan, positief is ingezet en is gebruikt voor met name de invoering van nieuwe systemen, waaronder het nieuwe ECD. Dat daarbij ook is ingezet op samen werken met de Marius Meijboom is het realiseren van een grote wens van de ouders. Het realiseren van een goed gezamenlijk ECD en de daarin opgenomen rapportages, vraagt in de ogen van de ouderraad nog de nodige inspanningen van Omega en de Marius Meijboom. De werking van en compleetheid van de informatie naar de ouders in het cliëntenportaal zal op basis van de nieuwe release opnieuw beoordeeld moeten worden.

Zonder op in te gaan op alle afzonderlijke onderdelen van dit verslag spreekt uit dit verslag een kritische blik op het eigen functioneren en de aanpak van de verbeterpunten uit het verslag van 2020 en getuigt van grote inzet op kwaliteitsbehoud en verbetering. Dat zet zich voort in de speerpunten voor 2022. De ouderraad herkent de aan te pakken verbeterpunten en ondersteunt deze van harte.

28 april 2022

Bijlage 4: Overzicht van gebruikte bronnen

Bij het schrijven van het kwaliteitsrapport is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- ✓ Handreiking Kwaliteitsrapport en externe visitatie
- ✓ Sámen maken we de zorg steeds beter – Samenvatting Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022
- ✓ Meerjarenbeleidsplan 2015
- ✓ Meerjarenbeleidsplan 2019-2022
- ✓ Interne audits
- ✓ MIC/MIM-meldingen
- ✓ Kwartaalrapportages 2021
- ✓ Kwaliteitsrapport 2019
- ✓ Kwaliteitsrapport 2020
- ✓ Rapportage ArboNed 2021
- ✓ www.wijzienjewel.nl