



Kwaliteitsrapport 2019

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Stichting Omega (verder Omega). 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.

In 2019 zijn we verder gegaan met het kwaliteitskader. Zo zijn er meer teamreflecties uitgevoerd, alhoewel daarin nog geen eenduidige structuur bestaat. Dit wordt een aandachtspunt voor volgend jaar. Ook was het plan om dit jaar een externe visitatie uit te voeren. Er zouden 3 partijen visiteren, namelijk EMB Nederland, het zorgkantoor en enkele medewerkers en ouders van Sherpa. Helaas hebben wij de externe visitatie af moeten zeggen vanwege het coronavirus. Wij zijn voornemens om deze volgend jaar uit te voeren.

De bedrijfsvoering is ook dit keer beeldend uitgedrukt. Het jaar 2019 is met een positief resultaat afgesloten, mede dankzij een forse verhoging van de tarieven voor de dagbesteding voor intramuraal wonende volwassenen.

Zowel Ouderraad als OR herkennen zich in dit kwaliteitsrapport.

Marga Nieuwenhuijse

Leeswijzer

Het rapport begint met een samenvatting, om snel zicht te krijgen op de belangrijkste verbeteringen van het afgelopen jaar en de prioriteiten van het managementteam voor verbetering voor komend jaar. In de hoofdstukken daarna volgt een uitgebreidere 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 2018 en aangegeven waar de verbeterpunten voor komend jaar liggen. Naast de tekst wordt gebruik gemaakt van kaders. De oranje kaders geven een terugblik op de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport van 2018. De groene kaders geven aanvullende informatie en voorbeelden van hoe er binnen Omega aan de verschillende thema's binnen het kwaliteitskader wordt gewerkt. De blauwe kaders zijn citaten van ouders en medewerkers.

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 cliënt over zijn zorg;*
- Dat van meerdere cliënten 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	7
MEDICATIE, BELEID RISICOVOLLE EN VOORBEHOUDEN HANDELINGEN, VEILIGHEID EN HYGIËNE	9
BOUWSTEEN CLIËNTERVARINGEN	12
BEN IK TEVREDEN	12
VERWANTENENQUÊTE	13
MANAGER-OUDERGESPREKKEN	14
KLACHTEN	14
BOUWSTEEN TEAMREFLECTIE	16
REFLECTIE	16
MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK	17
ONTWIKKELING EN SCHOLING	17
DESKUNDIGE PARTNER	19
BEDRIJFSVOERING 2019 IN CIJFERS	21
REFLECTIE EN CONCLUSIE	23
BIJLAGE 1: BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN EXTERNE VISITATIE	24
BIJLAGE 2: REFLECTIE VAN ONDERNEMINGSRAAD	25
BIJLAGE 3: REFLECTIE VAN OUDERRAAD	26
BIJLAGE 4: OVERZICHT VAN GEBRUIKTE BRONNEN	27

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. Sinds 2018 werkt Omega met het kwaliteitskader als leidraad. 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 het komend jaar liggen. Voor 2020 heeft het managementteam (MT) uit deze verbeterpunten drie prioriteiten gesteld.

Het eerste uitgangspunt is het methodisch werken. Elk kind en volwassene 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. Het OP wordt op regelmatige basis met ouders besproken. In 2019 is veel aandacht besteed aan een verbetering van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) om medewerkers beter te kunnen ondersteunen in hun werkzaamheden. De inspanningen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. Onlangs is het besluit genomen dat er in 2020 overgestapt zal worden naar een ander ECD. Eén van de drie prioriteiten die het MT heeft gekozen, is het goed coördineren van deze overstap.

Medicatieveiligheid en veilige medische handelingen zijn belangrijke thema's voor Omega. In 2019 zijn een aantal verbeterpunten op dit gebied gerealiseerd, zoals het verminderen van werkdruk van de verpleegkundigen en het invoeren van zorgmail. Daarnaast blijven er ook knelpunten, zoals een toename van de medicatie'proces'fouten in plaats van afname en het té weinig voorkomen van bepaalde voorbehouden handelingen, waardoor het bevoegd en bekwaam blijven van verpleegkundigen een uitdaging is. Deze knelpunten zijn onder de aandacht van het MT.

Het tweede uitgangspunt van Omega is de intensieve samenwerking met ouders. De tevredenheid van ouders is heel belangrijk voor Omega. In 2019 is geconcludeerd dat er genoeg instrumenten gebruikt worden om deze tevredenheid te monitoren. Wel zijn er verbeteracties uitgezet op de instrumenten, om bijvoorbeeld het percentage manager-oudergesprekken te verhogen. Omdat er veel contact is met ouders over hun kind, wordt binnen Omega getwijfeld over de meerwaarde van het Ben Ik Tevreden (BIT) instrument om de cliëntervaringen te meten. Na evaluatie van de BIT in 2019, is het besluit genomen nog te onderzoeken of de BIT voor meer verbinding kan zorgen tussen de verschillende bouwstenen van het kwaliteitskader. Als dit niet het geval is, overweegt Omega te stoppen met dit cliëntervaringsonderzoek.

Het derde uitgangspunt is de deskundigheid van medewerkers. 2019 is voor Omega een jaar geweest met de focus op goed personeelsbeleid. Dat er meer individuele aandacht voor de medewerkers is gekomen en meer FTE is ingezet, wordt door het MT gezien als de grootste verbetering van 2019. Hierdoor is het ziekteverzuim omlaag gegaan, wat ten goede komt aan de zorg- en dienstverlening. Door in 2020 het traject InDialoog van Stichting IZZ in te zetten bij de teamreflecties, blijven teams in gesprek over onderwerpen als werkdruk en gezond werken en dat versterkt de organisatie. Voor het MT is dit punt in 2020 een tweede prioriteit. Daarnaast wordt er weer meer ruimte gevoeld om zaken die enigszins naar de achtergrond waren geraakt, zoals het scholingsbeleid, weer op te pakken en dit te borgen in de organisatie. Dit is een derde prioriteit voor het MT.

Naast de drie uitgangspunten vindt Omega een goede samenwerking met externe partners heel belangrijk. De samenwerking met het woon-logeerhuis De Marius Meijboom heeft in 2019 nog verder vorm gekregen. Voor een deel van de volwassenen wordt er gewerkt in een gezamenlijk ECD en er vinden gezamenlijke overleggen plaats. In 2020 zal deze samenwerking nog verder geoptimaliseerd worden.

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 waar in totaal aan 7 kindgroepen en 9 volwassenengroepen dagbehandeling wordt gegeven. Deze dagbehandeling wordt gerealiseerd door transdisciplinaire teams. Dit betekent dat begeleiders, paramedici en gedragsdeskundige 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 kwaliteit is onze inzet om de kinderen en volwassenen te laten groeien en hun grenzen te leren verleggen’

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’.

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.

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.

‘Onze kwaliteit is het transdisciplinair werken en de aandacht voor de kinderen en volwassenen’

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.

Bouwsteen Cliëntgegevens

Omega heeft een aantal uitgangspunten, die zorgen voor een hoge kwaliteit van dagbehandeling. Een van die uitgangspunten is het methodisch werken volgens de methodiek van Carla Vlaskamp.

Het Opvoedings-/Ondersteuningsprogramma

Het cliëntplan op Omega wordt Opvoedingsprogramma (kinderen tot 18 jaar) of Ondersteuningsprogramma (volwassenen vanaf 18 jaar) genoemd. Dit programma is gebaseerd op de methodiek 'Opvoedingsprogramma/Ondersteuningsprogramma' van Carla Vlaskamp en is speciaal ontwikkeld voor mensen met een zeer ernstige meervoudige beperking.

"De methode Vlaskamp gaat uit van de visie dat kinderen en volwassenen met ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen recht hebben op een situatie waarin zij tot optimale ontplooiing van hun mogelijkheden komen, en waarbij zij in relaties met anderen een actieve en sturende rol spelen. Deze visie betekent dat je gedrag altijd ziet als een signaal waarmee iemand je iets wil vertellen, dat je je afvraagt wat dat signaal betekent en dat je op zoek gaat naar een passend antwoord." (citaat Vlaskamp).

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

Het eerste OP wordt in samenspraak met ouders opgesteld. Het OP 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 OP één keer per jaar met ouders en het hele team besproken. In de gesprekken is aandacht voor hoe het met het kind of de volwassene de afgelopen periode is gegaan. Er wordt geëvalueerd wat er gedaan is en in hoeverre de gestelde doelen behaald zijn. Doelen worden zo nodig bijgesteld of er worden nieuwe doelen geformuleerd. Daarnaast is het bespreken van de risico-inventarisatie een vast agendapunt. Gedurende het jaar worden de doelen uit het OP uitgewerkt in concrete werkdoelen, die opgesteld worden door de verschillende disciplines. In een transdisciplinair overleg (TDO) worden deze doelen en andere zaken die spelen rondom de kinderen en volwassenen door het team besproken.

Uit de interne audits van de cliëntdossiers kwam naar voren dat 96% van de kinderen en volwassenen een actueel OP heeft en dat 94% van de (actuele) OP's aantoonbaar in samenspraak met ouders is opgesteld.

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 therapeuten en/of praktische zaken onderling af te stemmen.

LACCS

Lichamelijk welzijn

Alertheid

Contact

Communicatie

Stimulerende Tijdsbesteding

OP en Elektronisch Cliënten Dossier

Op Omega wordt gebruik gemaakt van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) Qsuite. Het perspectief en de hoofddoelen uit het OP worden in Qsuite in het onderdeel 'methodisch proces' ingevoerd. Vervolgens is het mogelijk om (kortlopende) werkdoelen en therapiedoelen in het systeem in te voeren en daar op te rapporteren. De algemene dagrapportage vindt in Qsuite plaats aan de hand van de vijf LACCS gebieden. Het rapporteren in Qsuite is altijd gekoppeld aan een ingevoerd doel, wat doelgericht en methodisch werken en rapporteren zou moeten stimuleren. De afgelopen jaren is gebleken dat door verschillende knelpunten in de huidige inrichting van Qsuite, het ECD de medewerkers onvoldoende ondersteunt in hun dagelijks werk met de kinderen en volwassenen.

'Ik denk dat het methodisch proces efficiënter kan door allemaal hetzelfde format te gebruiken. Nu hebben we Qsuite en ONS. En wordt er door ons als fysio's nog een apart naslagwerk op na gehouden. Dit kan transparanter.'

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Verbeterslag ECD

In 2019 is er intensief contact geweest met Novire om het gebruik van Qsuite te verbeteren. Dit heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Daarnaast is begin 2019 een pilot gestart waarbij samen met onze samenwerkingspartner de Marius Meijboom voor twaalf volwassenen gewerkt wordt in een ander ECD: ONS (zie hoofdstuk 4). Deze pilot is in september geëvalueerd. Medewerkers van Omega gaven als knelpunt aan de LACCS werkwijze en visie niet goed kwijt te kunnen, omdat het plan opgebouwd is op basis van de domeinen van Shalock. Gedurende het jaar werd duidelijk dat er ook een ONS LACCS versie beschikbaar is. Omega is aan het onderzoeken of een overstap naar het ECD ONS LACCS voor alle kinderen en volwassenen gemaakt kan worden.

Verbeterpunten voor 2020

- Het meedraaimoment voor ouders is in 2019 geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat het vaak niet lukt om een meedraaimoment te organiseren. Drukte 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.
- Met betrekking tot het ECD zal er in 2020 een besluit genomen moeten worden of de overstap van Qsuite naar ONS LACCS gemaakt gaat worden¹.

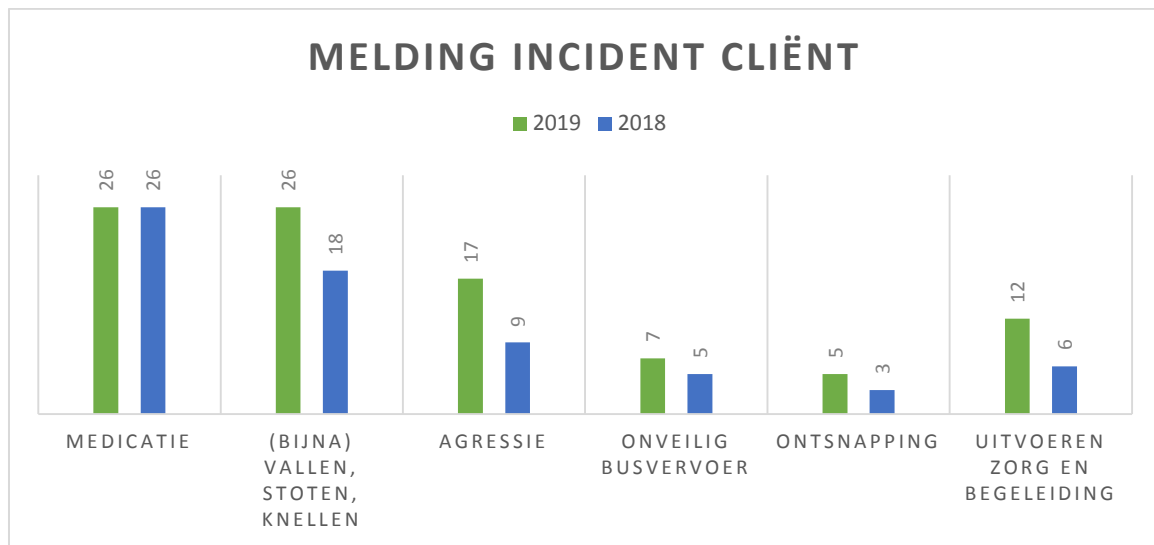
Incidentenanalyse

Incidenten rondom kinderen, volwassenen (MIC) en medewerkers (MIM) worden gemeld in ons kwaliteitssysteem van Qsuite. De meldingen die hier binnenkomen worden geanalyseerd door de kwaliteitsmedewerker en de betrokken manager. Indien nodig worden aanvullende vragen gesteld aan de melder of overige betrokkenen. De meldingen worden elk kwartaal besproken in de MIC/MIM-commissie, bestaande uit een orthopedagoog, een therapeut, de coördinerend verpleegkundige, een groepsbegeleider, de kwaliteitsmedewerker en de preventiemedewerker. De meldingen worden geanalyseerd en er wordt nagedacht over eventuele verbetermogelijkheden. De

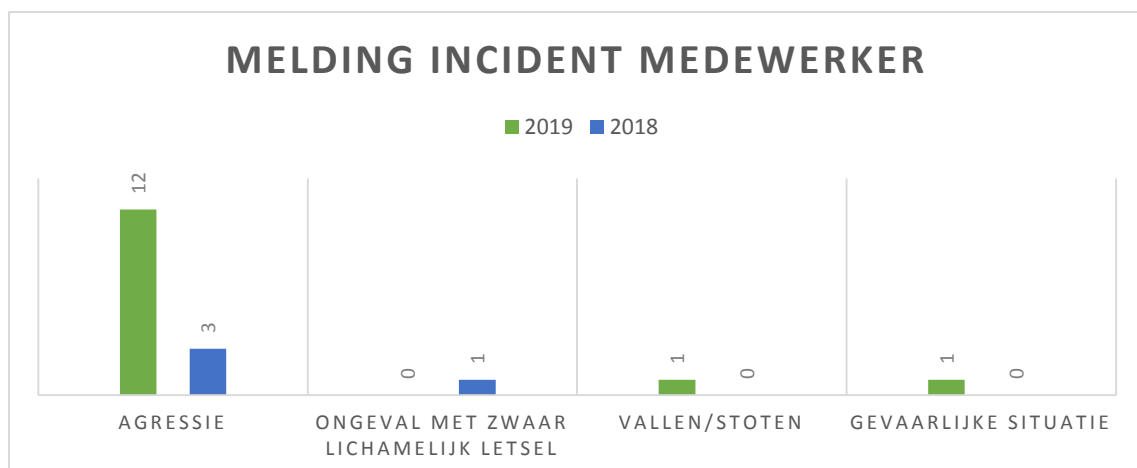
¹ In maart 2020 is het besluit genomen om over te stappen naar het ECD ONS LACCS

meldingen en de analyse door de MIC/MIM-commissie, worden meegenomen in de kwartaalrapportage en besproken door het managementteam (MT).

Bij de MIC meldingen gaat het om fouten, ongevallen of bijna ongevallen. In 2019 zijn in totaal 93 meldingen gedaan. Dit is een verhoging ten opzichte van 2018 (67 meldingen). We denken dat deze verhoging deels voorkomt uit de oproep van de MIC/MIM-commissie om alle incidenten, en dan vooral met betrekking tot agressie, ook echt te melden. Agressie wordt bij onze doelgroep namelijk al snel als 'gewoon' gezien, maar om goed zicht te kunnen blijven houden op de incidenten is het juist belangrijk dat alles in kaart wordt gebracht. We denken dat de stijging van het aantal agressie incidenten ten opzichte van vorig jaar, dan ook meer te maken heeft met de meldingsfrequentie, dan met een toename van agressie op de werkvloer.



Bij de MIM meldingen gaat het om ongevallen en bijna ongevallen. In 2019 zijn in totaal 14 meldingen gedaan. Dit is een verhoging ten opzichte van 2018 (4 meldingen). Hier zit de toename, naar ons idee, ook vooral in het meer melden van agressie.



Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Risico-bewustzijn

We vinden het belangrijk om aandacht te besteden aan het risico-bewustzijn van onze medewerkers. Wij zijn gestart met jaarlijkse kennisbijeenkomsten, georganiseerd door de MIC/MIM-commissie, waar dit onderwerp centraal staat. Daarnaast wordt er elk halfjaar een overzicht van de meldingen in het weeknieuws opgenomen om risico's periodiek onder de aandacht te brengen en bewustwording te bewerkstelligen.

Verloop meldingen

Uit de interne audits van 2018 kwam naar voren dat het proces rondom meldingen niet voor alle medewerkers duidelijk was. Tijdens de kennisbijeenkomst over risico's in 2019 is hier extra aandacht aan besteed.

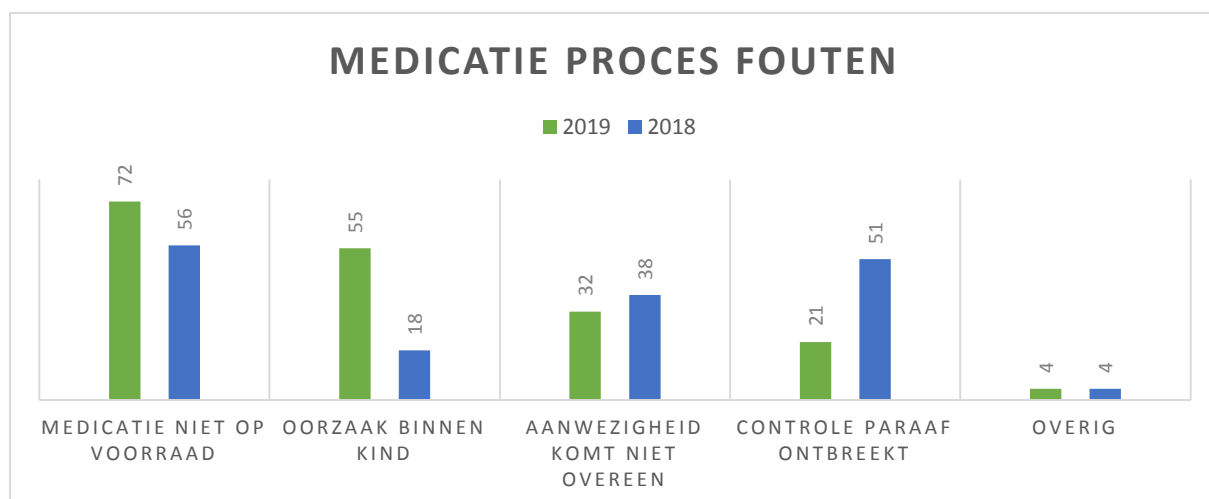
Verbeterpunten voor 2020

- Er neemt geen manager deel aan de overleggen van de MIC/MIM-commissie. In 2020 zal onderzocht worden of dit wenselijk is.
- Het kwaliteitssysteem van Omega is gekoppeld aan het ECD in Qsuite. Wanneer er overgestapt gaat worden naar een ander ECD, zal bekeken moeten worden of het kwaliteitssysteem in Qsuite gehandhaafd blijft.

Medicatie, beleid risicovolle en voorbehouden handelingen, veiligheid en hygiëne

In het kwaliteitshandboek van Qsuite zijn uitgebreide protocollen met betrekking tot medicatiegebruik en voorbehouden en risicovolle handelingen opgenomen. Deze protocollen worden driejaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast. Alle verpleegkundige documenten in het handboek zijn up-to-date.

De groepen werken met een medicatielijst per kind of volwassene, waarop afgetekend wordt dat de medicatie is uitgezet en dat de medicatie is gegeven. De coördinerend verpleegkundige controleert maandelijks alle medicatielijsten. Bij deze controle komen medicatie'proces'fouten naar voren. Deze worden geregistreerd, zo nodig besproken met de betrokken groepen en per kwartaal ook meegenomen in de bespreking van incidenten in de MIC/MIM-commissie. In 2019 zijn er 184 medicatie'proces'fouten geregistreerd. Dit is een verhoging ten opzichte van 2018 (167).



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

De coördinerend verpleegkundige heeft in 2019 het onderwerp 'medicatieveiligheid' met alle begeleiders besproken. Tijdens de gesprekken werd er getoetst of er volgens het protocol 'medicatieverstrekking' gewerkt wordt: of de medicatie op de juiste manier bewaard wordt, hoe de hygiëne op de groep is en of benodigdheden periodiek worden vervangen.

In 2019 is er bij een medewerker na onderzoek MRSA geconstateerd. Hiervan is melding gedaan bij de GGD en er is gehandeld volgens protocol en adviezen vanuit de GGD. Er is, in samenwerking met de GGD, een ouderavond georganiseerd en een hygiëneadviseur heeft naar aanleiding van een bezoek aan Omega een adviesrapport geschreven ter verbetering van de hygiëne op de groepen en andere ruimtes zoals zwembad, snoezel- en kantooruimte. Deze adviezen zijn opgevolgd.

Thema: Accuraat omgaan met aanmerkelijke gezondheidsrisico's van de cliënt

Remco is een kwetsbare, vrolijke jongen van 12 jaar oud. Hij lacht veel en staat open voor verschillende activiteiten. Hij geniet van contact met anderen en laat zijn positieve stemming niet beïnvloeden door lichamelijke ongemakken. Het is daarom soms lastig om goed in te schatten hoe hij zich fysiek voelt. Remco is bekend met luchtwegproblemen en regelmatig is hij behoorlijk benauwd of erg aan het 'rochelen'. Omdat hij op zulke momenten eigenlijk altijd vrolijk blijft en zich niet uit het veld laat slaan, bestaat het risico dat er niet goed geanticipeerd wordt op zijn medische toestand. Begeleiders kunnen namelijk op grond van alleen zijn gedrag niet altijd een goede inschatting maken om tot een passende handelwijze te komen. Daarom wordt in overleg met ouders, de behandelend kinderarts uit het ziekenhuis, de fysiotherapeut en coördinerend verpleegkundige van het dagverblijf een stroomschema luchtwegprotocol opgesteld. Daarin staan precies de stappen beschreven die gevolgd moeten worden wanneer Remco benauwd is. Voor begeleiders is nu heel duidelijk welke fysieke metingen, zoals het opmeten van de temperatuur of het meten van de saturatie, op welk moment uitgevoerd moeten worden om een beter beeld te krijgen van de fysieke toestand van Remco. Daarnaast is precies beschreven welke acties vervolgens passend zijn. Bij bepaalde saturatiewaarden volstaat het bijvoorbeeld om de fysiotherapeut te vragen ademhalingsondersteuning te bieden, terwijl het bij andere waarden nodig is om medicatie toe te dienen. Het protocol geeft ook duidelijk aan op welk moment een arts ingeschakeld moet worden. Voor zowel ouders als begeleiders geeft het opgestelde protocol veel houvast en zij voelen zich zekerder in hun handelen.

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Werkdruk verpleegkundigen

In 2019 is de werkdruk voor de verpleegkundigen afgenomen. Dit komt omdat er voor de organisatie vier dagen per week één verpleegkundige aanwezig is, die door alle groepen kan worden ingeschakeld. Deze verpleegkundige is o.a. beschikbaar voor verpleegtechnische handelingen. Voorheen was dit niet het geval. Eén dag in de week worden de verpleegkundigen werkzaam op een groep, bij toerbeurt als verpleegkundige voorwacht ingezet. Dit heeft als voordeel dat alle verpleegkundigen bevoegd en bekwaam te blijven.

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Medicatie-incidenten door werken met invallers of drukte op de groep

Elk medicatie-incident wordt geanalyseerd door de coördinerend verpleegkundige en vervolgens gaat zij in gesprek met de betrokken medewerkers en geeft zij adviezen hoe de incidenten te voorkomen. Dit heeft in 2019 nog niet tot een afname van medicatie-incidenten geleid. Managers worden voortaan direct van de melding op de hoogte gebracht (en niet alleen middels kwartaalrapportage) om effectief te kunnen handelen in deze.

Medicatie niet op voorraad

Deze medicatie'proces'fout heeft in 2019 veel aandacht gekregen. Er is veelvuldig met begeleiders gesproken om dit onder de aandacht van ouders te brengen tijdens besprekingen. Het is ook aan de orde geweest tijdens de kennisbijeenkomst. Deze aandacht heeft niet het gewenste effect gehad. Het aantal fouten is toegenomen.

Toegang tot zorgmail

In het eerste kwartaal van 2019 is zorgmail ingevoerd.

Uitvoeringsverzoek

Alle kinderen en volwassenen hebben, indien van toepassing, een uitvoeringsverzoek in hun dossier.

Mondelinge overdracht medicatiewijziging

Ouders geven medicatiewijzigingen vaak mondeling door. Door mondelinge overdracht ontstaan misverstanden en kunnen er fouten gemaakt worden. In het verpleegkundige overleg is besproken hoe er zicht gekregen kan worden op het volledige en actuele overzicht van medicatie. Hier is nog geen antwoord op gevonden.

Verbeterpunten voor 2020

- Veilig gebruik van medicatie en veilige medische handelingen zijn een belangrijk thema binnen Omega. Ondanks alle inspanningen op dit thema, blijven er knelpunten. Voorbeelden hiervan zijn een toename van de medicatie'proces'fouten in plaats van afname en het té weinig voorkomen van bepaalde voorbehouden handelingen, waardoor het bevoegd en bekwaam blijven van verpleegkundigen een knelpunt kan worden. In 2020 zal gekeken worden welke maatregelen er genomen moeten worden om de knelpunten op dit thema verder aan te pakken.

Bouwsteen Cliëntervaringen

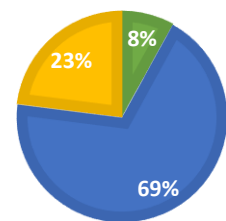
Een ander uitgangspunt van Omega om te zorgen voor hoge kwaliteit van dagbehandeling is de intensieve samenwerking met ouders. Omega ziet de ouders als haar klant en wil samen met de ouders de zorg voor hun kind op de beste manier vormgeven. Hierbij is er respect voor elkaars deskundigheid.

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, 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 over het gebruik van dit instrument bij onze doelgroep. Het is een tijdsintensief instrument en de informatie uit de gesprekken wordt minimaal verwerkt in de evaluatieverslagen over de doelen van de kinderen en volwassenen. De twijfels over de BIT zijn besproken in de ouderraad. De ouderraad gaf aan geen meerwaarde van het instrument te zien, omdat alle teambesprekingen ook met ouders plaatsvinden en hun kind daar al intensief besproken wordt. Ook zijn de twijfels besproken met het zorgkantoor. Als Omega aan kan tonen dat opvoedingsprogramma's en de evaluatie van de zorg voldoende met ouders besproken en vastgesteld wordt, ziet ook het zorgkantoor geen meerwaarde in het gebruik van de BIT.

TEVREDENHEID CLIENT

■ Zeker wel tevreden ■ Behoorlijk tevreden
■ Voldoende tevreden



Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Evaluatie BIT in managementteam (MT)

In 2018 is de BIT geëvalueerd onder de medewerkers en vervolgens in 2019 in het MT besproken. Uit de evaluatie kwam naar voren dat verbinding met het methodisch proces nog onvoldoende gemaakt werd. Door de informatie uit de gesprekken op meer gestructureerde wijze terug te laten komen, zal wellicht blijken dat het instrument toch meer meerwaarde heeft, dan tot dan toe ervaren werd. Op basis van deze informatie is het besluit genomen de resterende BIT's uit te voeren en hierbij meer de verbinding te zoeken met de andere bouwstenen. Om dit te bereiken zijn de afspraken met betrekking tot de BIT aangescherpt. Daarna zal er opnieuw geëvalueerd worden.

In 2019 zijn 13 resterende BIT gesprekken uitgevoerd. In de BIT gesprekken zijn de acht levensdomeinen van Schalock leidend. Gezien onze doelgroep is het verklaarbaar dat de scores op de domeinen 'zelfbepaling' en 'deelname aan de samenleving' het slechts scores. Omega vindt regie en participatie wel heel belangrijk en daarom wordt met ouders besproken wat gedaan kan worden om de score te verhogen. Ouders geven hier bij aan het zoeken naar manieren om keuzes/voorkeuren aan te geven of deelnemen aan meer activiteiten hieraan kan bijdragen.

'Mijn kind zou vaker nieuwe dingen mee willen maken, vaker mee willen doen aan recreatieve activiteiten'

Thema: Eigen regie

Janet is een meisje van 4 jaar met forse motorische beperkingen. Ze heeft een heel hoge spierspanning, maar kan met veel wilskracht en volharding met haar armen richting materiaal reiken. Janet is enorm sociaal ingesteld, houdt alles nauwlettend in de gaten en geniet van contact met groepsgenootjes en begeleiders. Veel van haar groepsgenootjes zijn redelijk mobiel en kunnen in hulpmiddelen actief de nabijheid van de begeleiders opzoeken. Janet blijft voor het tot stand brengen van contact afhankelijk van de initiatieven van de begeleiders. Om daar verandering in te brengen, wordt onderzocht of Janet met haar hand een 'big mack' knop in kan drukken. Dat is een knop waar een boodschap op ingesproken kan worden. Hoewel het haar veel energie kost, lukt het Janet om de knop in te drukken. Vervolgens wordt op de boodschap 'Joehoe, kom eens bij mij' ingesproken. In diverse houdingen wordt er voor gezorgd dat de knop zodanig gepositioneerd is dat Janet deze kan indrukken als ze dat wil. Al snel krijgt Janet door dat zij door op de knop te drukken de aandacht van de begeleider kan vragen. Hoewel het haar aardig wat moeite kost om haar hand richting de knop te bewegen, zie je haar na enige weken al glunderen en vol verwachting kijken naar de begeleider nog voordat ze de knop uiteindelijk heeft ingedrukt. Ze geniet van de complimenten en de aandacht die het haar oplevert. Na enige tijd begint Janet ook stemgeluid te gebruiken om de aandacht van de begeleider te trekken. Uiteindelijk heeft ze de knop niet meer nodig om zelf initiatief te kunnen nemen in contactname met begeleiders. Ze heeft geleerd dat ze ook met haar stem van zich kan laten horen en haar begeleiders op die manier bij zich kan 'roepen'.

Verbeterpunten 2020:

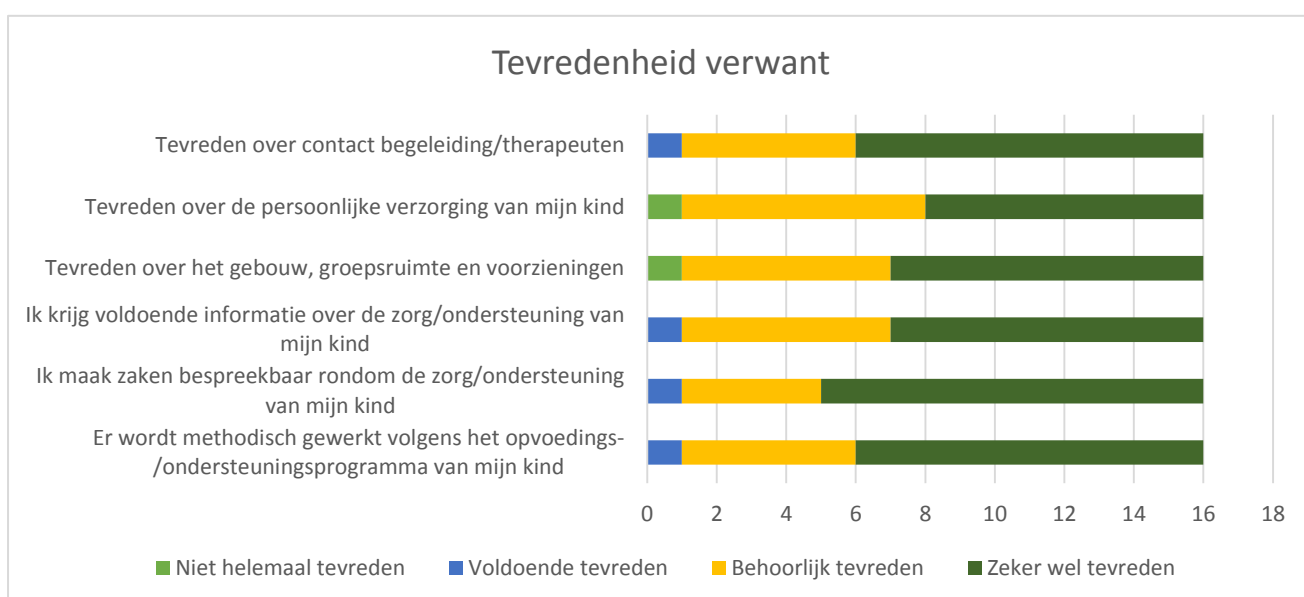
- De resterende BIT's uitvoeren en daarna evalueren of de BIT tot meer verbinding tussen de verschillende bouwstenen heeft geleid. Mocht uit de evaluatie blijken dat de BIT voor Omega in het kwaliteitskader geen meerwaarde heeft, overweegt Omega te stoppen met dit cliëntervaringsonderzoek.

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. De uitkomsten worden op team- en organisatieniveau besproken. Uit de scores blijkt dat ouders over het algemeen tevreden zijn. Ouders zijn het meest tevreden over de ruimte die er is om zaken bespreekbaar te maken. Alleen op de punten 'tevreden over de persoonlijke verzorging van mijn kind' en 'tevreden over het gebouw, de groepsruimte en voorzieningen' geeft 1 ouder aan niet helemaal tevreden te zijn. Sommige ouders geven aan met de verwantenenquête een overlap met de manager-oudergesprekken (zie hierna) te ervaren.

'Omega heeft prachtige voorzieningen, maar er wordt erg weinig gebruik van gemaakt'

Tevredenheid verwant



Manager-Oudergesprekken

Naast de BIT gesprekken werken we op Omega al jaren met manager-oudergesprekken (nagesprekken). 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.

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Hoger percentage nagesprekken

In 2019 zijn er afspraken gemaakt om het percentage nagesprekken tussen manager en ouders te verhogen (percentage 2018 49%). Er zijn afspraken gemaakt over overname van gesprekken bij afwezigheid van de betrokken manager en er zal vaker een telefonisch nagesprek gevoerd worden, als het niet mogelijk is om het gesprek gelijk na de kind- of cliëntbespreking te voeren. In 2019 hebben er 102 besprekingen plaatsgevonden en is er 71 keer een nagesprek gehouden. Dit komt neer op 70%.

Oudertevredenheid

In juni 2019 is in kaart gebracht hoe wij de oudertevredenheid monitoren. In het MT is geconcludeerd dat er binnen Omega voldoende instrumenten gebruikt worden om de oudertevredenheid te meten en dat dit geen uitbreiding behoeft. Om de bestaande instrumenten nog beter in te kunnen zetten, zijn verbeteracties uitgezet. Er is bijvoorbeeld afgesproken dat de verwantenenquête bij de kindergroepen gekoppeld gaat worden aan de halfjaarlijkse bespreking met ouders, zodat er geen overlap ervaren wordt met de manager-oudergesprekken.

Verbeterpunten voor 2020

- De stand van zaken van de vervolgacties naar aanleiding van de manager-oudergesprekken, is niet altijd duidelijk voor de kwaliteitsmedewerker en ouders. In 2020 zal het registreren van de gesprekken aangepast worden, zodat er meer aandacht is voor het vervolg van de acties.

Klachten

Omega heeft een interne klachtenregeling welke is vastgelegd in het kwaliteitssysteem. Ouders/verzorgers 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 nieuwe richtlijnen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De klachtenregeling is in 2017 aangepast naar aanleiding van deze richtlijnen. Tevens is er in dat jaar een overeenkomst met Cordaan gesloten dat er bij een formele klacht gebruik gemaakt kan worden van het klachtenreglement en de centrale klachtovang van Cordaan. Omega kan in dat geval contact opnemen 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.

Op Omega is, conform wetgeving, een ouderraad actief die de belangen van alle kinderen, volwassenen en hun ouders op Omega behartigt. Alle zaken die van belang zijn voor het welzijn van de kinderen/volwassenen worden besproken. De raad vergadert ongeveer vier keer per jaar met directeur en managers.

Er zijn in 2019 geen klachten ingediend door ouders/verzorgers. Signalen van ontevredenheid van ouders worden vastgelegd in een registratielijst en indien nodig gelijk opgepakt. 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 2019 in alle gevallen weggenomen worden door gesprekken met betrokkenen, de manager of de directeur.

'Mijn kind komt hier niets te kort! Ik ben altijd tevreden geweest over Omega'

Top 5 tevredenheid

Zorg voor kind/volwassene
Contact
Bekwaam en betrokken personeel
Busvervoer (bij vaste chauffeurs)
(Verbeterde) Samenwerking met de Marius Meijboom

Top 5 ontevredenheid

Busvervoer (bij wisselende chauffeurs)
Communicatie
Te lang wachten op hulpmiddelen
Voorzieningen worden te weinig gebruikt
Veelvuldige wisseling personeel

Thema: In dialoog met cliënt/verwant, hoe komt dialoog tot stand?

Mina is een jongedame van 16 jaar. Zij heeft in de loop van de jaren op fysiek gebied veel moeten inleveren, door zeer forse toename van diverse vergroeiingen. Haar belastbaarheid is daardoor verminderd. Voor Mina is het belangrijk om haar rustig te benaderen en handelingen in een laag tempo uit te voeren. Ze kan snel schrikken van plotselinge aanrakingen of harde geluiden. Op een bepaald moment wordt op de groep opgemerkt dat Mina heel heftig reageert op aanrakingen en bewegingen tijdens verzorgingsmomenten. Ze begint dan ontroostbaar te huilen en begeleiders krijgen haar niet meer gekalmeerd. Begeleiders zijn ervan overtuigd dat er een lichamelijke oorzaak is voor het huilgedrag van Mina en vermoeden dat zij ergens veel pijn moet hebben. Zij adviseren ouders om een arts te raadplegen. Ouders herkennen het huilgedrag in de thuissituatie echter helemaal niet en maken zich daarom geen zorgen over mogelijke pijnklachten. Om tot een meer eenduidige visie te komen over de oorzaak van het heftige huilgedrag, worden ouders uitgenodigd om op de groep een ochtend mee te draaien. En hoewel begeleiders alle handelingen met Mina in een heel langzaam en rustig tempo uitvoeren, zien ouders dat zij de diverse handelingen wel opeenvolgend uitvoeren. Als Mina bijvoorbeeld verschoond is, wordt zij direct daarna met de tillift in haar stoel geholpen, waarna er met haar gedronken wordt. Ouders vertellen dat zij thuis, naast het hanteren van een laag tempo, Mina ook tussen alle afzonderlijke handelingen door minimaal 10 minuten een 'pauzemoment' geven. Afgesproken wordt deze handelswijze ook op het dagcentrum te gaan hanteren. Het resultaat is positief, het ontroostbare huilgedrag komt niet meer voor.

Bouwsteen Teamreflectie

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

Reflectie

In 2019 zijn de teamreflecties gestart. Tijdens de reflecties stonden de volgende vragen centraal:

- 1) Waar zijn wij als team trots op?
- 2) Waar liggen kansen, ontwikkelpunten?

Acht teams hebben verslag gedaan van teamreflectie. De meeste teams hebben gebruik gemaakt van methodes die zijn ontwikkeld door een collega instelling. Bij deze methodes staan bovengenoemde vragen centraal rondom een bepaald thema. Het thema 'succesvol team en werkproces' werd het meest gekozen. Uit de reflecties blijkt dat er binnen de teams een goede sfeer is. Hierdoor kunnen medewerkers zichzelf zijn en is er onderling respect voor en vertrouwen in elkaar en in elkaars deskundigheid. De medewerkers zijn trots op hun toewijding, de verschillende talenten en humor in de teams. De ontwikkelpunten van de teams liggen op het vlak van afspraken monitoren, evalueren en bijstellen, timemanagement en onderlinge feedback uitspreken. Naar aanleiding van de reflecties zijn er teamplannen opgesteld. In dit teamplan zijn concrete doelen ten aanzien van de ontwikkelpunten opgenomen, zodat het geleerde uit de reflecties, ook leidt tot verbetering.

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Teamreflectie op gestructureerde wijze aanbieden

In april 2019 is er een start gemaakt met het op een gestructureerde manier aanbieden van teamreflecties. Er werd afgesproken na drie reflecties te evalueren en zo nodig bij te stellen. De evaluatie was positief en huidige vorm van teamreflectie wordt voortgezet. In september zijn de teamreflecties in het MT besproken en is afgesproken om expliciet in de verslagen van de teamreflecties vast te leggen wat de leer- en verbeterpunten zijn.

Naar aanleiding van een kennisbijeenkomst van het kwaliteitskader, hebben we nogmaals kritisch bekeken hoe de teamreflecties binnen Omega ingezet worden. Is het uitvoeren van de teamreflecties een doel op zich geworden of is het een middel om een doel te bereiken? Het doel van Omega is een aanspreekcultuur te creëren, waarin medewerkers zelf hun verantwoordelijkheid nemen. In de dagelijkse praktijk komt het nog regelmatig voor dat medewerkers niet met, maar over elkaar praten, omdat dit vaak makkelijker is. Het starten met teamreflecties, als middel, kan ertoe bijdragen dat de aanspreekcultuur gecreëerd wordt. Tijdens de reflecties blijkt dat, als er de tijd genomen wordt voor elkaar, er meer speelt dan op het eerste gezicht lijkt, maar dat het uitspreken daarvan ook inzichten en werkplezier oplevert. De bereidheid om het met elkaar nog beter te doen is groot. Het uiteindelijke streven is niet te hoeven wachten op een teamreflectie om elkaar aan te spreken, maar dat, door de positieve ervaringen die nu opgedaan worden, het aanspreken van elkaar in het dagelijks werk geïntegreerd wordt.

Verbeterpunten voor 2020

- De teamreflecties combineren met het traject InDialoog van IZZ. Dit is een methodiek die erop gericht is een dialoog in teams op gang te brengen over onderwerpen als werkdruk en gezond werken. De bereidheid om het met elkaar goed te doen, zoals uit de teamreflecties naar voren komt, is een basis element, dat goed gebruikt kan worden om met dit project aan de slag te gaan.
- Bij de uitvoering van de teamreflecties wordt tegen een aantal knelpunten aangelopen:
 - Het is heel ingewikkeld om te plannen met een heel team, inclusief paramedici en orthopedagogen. Hierdoor duurt het langer om alle reflecties uit te voeren.
 - Het borgen van gemaakte afspraken vraagt aandacht. Als deze afspraken niet worden vastgelegd in een teamplan en dit niet geëvalueerd wordt, valt het stil. Er is hierbij meer eigenaarschap bij medewerkers gewenst.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit 2017 is een plan van aanpak gericht op aandachtspunten opgesteld. In 2018 en 2019 is dit plan van aanpak uitgevoerd. Dit heeft geleid tot het aanstellen van een preventiemedewerker, 'meer handen aan het bed' door het ophogen van het aantal FTE zorgmedewerkers, een uitbreiding van de formatie paramedici, meer scholing op het gebied van tiltechnieken en uitbreiding uren van de zorgmanagers met als gevolg dat er meer persoonlijke aandacht/coaching voor medewerkers geboden wordt. Omdat in het MTO van 2017 en in voorgaande MTO's met name werkdruk als knelpunt werd genoemd, is er voor gekozen om specifiek aan dit aspect aandacht te besteden in 2020. Omega zal mee gaan doen aan het project 'van werkdruk naar werkplezier' onder begeleiding van Stichting IZZ.

Ziekteverzuim

In 2018 had Omega te maken met een ziekteverzuim van 11,2 procent. Dit lag ver boven het landelijk gemiddelde. In 2018 zijn acties uitgezet om het verzuim omlaag te krijgen en deze acties zijn in 2019 gecontinueerd, met als gevolg dat het ziekteverzuim is gedaald naar 6,1 procent. De acties zijn:

- Het coachen van zorgmedewerkers verdelen over drie managers in plaats van twee;
- Aandacht verschuiven naar voorkomen van ziekte: preventieve acties;
- Extra focus op kort verzuim, zo wordt vaak voorkomen dat medewerkers langer verzuimen;
- Aanpassing werktijden voor betere balans werk/privé;
- Het verzuimproces is concreet uitgewerkt en ieders rol is vastgelegd;
- Ziekteverzuim staat structureel op de agenda van het HR-overleg;
- Door teamreflecties stimuleren dat medewerkers elkaar gaan aanspreken en sneller met managers in gesprek gaan.

Ontwikkeling en Scholing

Deskundigheidsbevordering en kennisdelen is een belangrijk thema voor Omega. Echter doordat er in 2019 veel tijd is besteed aan de aanpak van het ziekteverzuim, is het scholingsbeleid enigszins op de achtergrond geraakt. Het intern scholingsbeleid is onlangs 'weer op de kaart gezet' en is er eind 2019 een opleidingsplan en begroting voor 2020 opgesteld.

Er zijn in 2019 een aantal scholingsactiviteiten geweest. Diverse mensen hebben externe studiedagen en bijscholing gevolgd. De herhalingscursus voor bedrijfshulpverlening (BHV) wordt ieder jaar in-company gegeven voor alle BHV-ers, zo ook BHV-oefeningen.

'Er zou meer ruimte en mogelijkheden mogen zijn voor het volgen van cursussen/kennisverbreding'

Intern zijn er twee studie(mid)dagen verzorgd. Tijdens de eerste studiemiddag stonden de onderwerpen 'fysiek veilig en respectvol werken' en 'zorg voor jezelf' centraal. In de tweede studiedag de onderwerpen 'duurzame inzetbaarheid' en 'sensorische informatieverwerking'. Daarnaast zijn er eenmaal per zes weken intern kennisweken. In deze weken worden alle activiteiten rondom kennisdelen gepland en zijn er geen reguliere overleggen.

Voor de verpleegkundigen geldt een apart scholingsprogramma. Jaarlijks volgen zij bijscholing via e-learningmodules via Noordhoff Health. Elke drie jaar worden alle verpleegkundigen getoetst op alle voorbehouden handelingen die op Omega voorkomen. Twee verpleegkundigen zijn opgeleid tot toetser en zijn bekwaam en bevoegd voor alle voorkomende verpleegtechnische handelingen op Omega. Alle door de verpleegkundigen behaalde theorie- en praktijktoetsen worden door de coördinerend verpleegkundige geregistreerd en de behaalde certificaten worden opgeborgen in het personeelsdossier.

Onderwerpen kennisweken
Methode ABC (Ademhaling, Bewustzijn, Circulatie)
Kwaliteit van leven
Talenten
Tiltechnieken
Epilepsie
5-olifantenmethodiek
OR
Kindercomputer
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
Werkdoeltraining
HR
Basisscholing nieuwe medewerkers
Digitale kennisproducten
Meldingen en risico's

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Praktijktoetsingen

In 2019 hebben de praktijkcholingen van de voorbehouden handelingen plaats gevonden in de skylabs van het AMC en zijn daar ook gelijk getoetst. Dit levert veel tijdswinst op en het is voor medewerkers op deze manier makkelijker om hun bekwaamheid te behouden.

Specifieke en/of complexe verpleegkundige zorg

Door een toenemende complexe zorgvraag zijn er afgelopen twee jaar ook medewerkers met een niet verpleegkundige achtergrond geschoold in canulezorg met beademing, om zo de zorg op de groep te kunnen waarborgen. De praktijktoetsing werd verzorgd door een gedelegeerd toetser van het Centrum voor Thuis Beademing (CTB). In 2019 heeft de coördinerend verpleegkundige de opleiding voor gedelegeerd toetser gevolgd, zodat de praktijktoetsingen binnen Omega kunnen plaatsvinden en zo sneller afgenomen kunnen worden.

Verbeterpunten voor 2020

- Scholing stimuleren.
- Het bijhouden en optimaliseren van de eigen deskundigheid, door middel van bijscholingen en e-learningen gebeurt in de praktijk niet optimaal. De coördinerend verpleegkundige houdt dit voor de verpleegkundigen bij. We willen in 2020 onderzoeken of het mogelijk is de verantwoordelijkheid hiervoor dichterbij de verpleegkundigen te leggen, bijvoorbeeld door een melding in het personeelsdossier dat een bekwaamheid afloopt en scholing weer noodzakelijk is. Dit zal tot gevolg hebben dat verpleegkundigen actiever bezig zijn met hun deskundigheid.
- Nieuwe medewerkers uit de flexpoule worden geschoold op medicatie en sondevoeding. Er is geen tijdslimiet verbonden aan de theorie- en praktijktoets. In de praktijk blijkt dat hier soms laks mee om wordt gegaan, waardoor flexwerkers soms lange tijd op Omega werken, zonder dat zij bekwaam zijn voor het geven van medicatie en sondevoeding. Dit verhoogt de druk op de vaste begeleiders. In 2020 streven we ernaar dat nieuwe medewerkers binnen 2 maanden de theorie- en praktijktoets hebben gevolgd. Dit zal een onderdeel worden van het inwerkprogramma.

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. In het pand van De Marius Meijboom zijn op de begane grond twee dagbehandelingsgroepen van Omega gehuisvest. Omega en De Marius Meijboom werken rondom de kinderen en volwassenen samen in één ondersteuningsplan, met gezamenlijke doelen.

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Gezamenlijk ECD

Om tegemoet te komen aan de wens om gezamenlijk te rapporteren op doelen en elkaars rapportages in te kunnen zien is in 2019 een pilot met digitaal dossier ONS uitgevoerd. Bij deze pilot hebben de begeleiders van Omega en De Marius Meijboom voor 12 volwassenen in het dossier van ONS gewerkt. Deze pilot is twee keer geëvalueerd. De bevinding is dat het werken in een gezamenlijk ECD de samenwerking versterkt. Medewerkers van Omega gaven als knelpunt aan de LACCS werkwijze en visie niet goed kwijt te kunnen, omdat het plan opgebouwd is op basis van de domeinen van Shalock. De Marius Meijboom gaat kijken of een LACCS indeling ingebouwd kan worden. Tot die tijd blijft de pilot op de huidige manier voortgezet worden. Wanneer de LACCS ingebouwd kan worden, zal het systeem verder in de organisatie uitgerold worden.

Overlegstructuur

In 2018 vond de jaarlijkse cliëntbespreking gezamenlijk met de Marius Meijboom plaats, maar was er de wens om ook de overige overleggen over de kinderen en volwassenen gezamenlijk plaatst te laten vinden. In 2019 is een start gemaakt met een rooster voor gezamenlijke overleggen (MDO's). In oktober is hier een evaluatie van geweest. Uit deze evaluatie zijn verbeterpunten naar voren gekomen.

Verantwoordelijkheden

Doordat het in de samenwerking moeilijk bleek om de verantwoordelijkheden goed vast te leggen, hebben de orthopedagogen in 2019 een document gemaakt waarin duidelijk is aangegeven wie welke rol heeft in het dossier en het MDO en welke verantwoordelijkheden daarbij horen. Uit de evaluatie van het MDO komt naar voren dat het voor de betrokkenen duidelijk is wat hun verantwoordelijkheden zijn.

Daarnaast zijn er in 2019 verschillende gesprekken tussen de managers van Omega en de Marius Meijboom geweest, rondom de inzet van de behandelaren. Dit heeft ertoe geleid tot er in 2020 een plan gepresenteerd en besproken zal worden. Het delen van protocollen wordt ook opgenomen in dit plan.

Protocollen

Omega en de Marius Meijboom hanteren verschillende verpleegkundige protocollen. Om de dagelijkse zorg en zorgvragen goed af te stemmen hebben de coördinerend verpleegkundigen van Omega en de Marius Meijboom 1x per zes weken overleg om de zorg te optimaliseren.

Verbeterpunten voor 2020

- Bij de evaluatie van het MDO (10 enquêtes) zijn er verbeterpunten naar voren gekomen. Het merendeel van de geënquêteerden ervaart dat er te weinig tijd is om agendapunten die zij van belang vinden te bespreken. Er moeten veel zaken besproken worden die niets met de doelen te maken hebben en het lukt regelmatig niet om alles binnen een half uur te kunnen bespreken. Verder geven medewerkers aan het vervallen TDO voor de Marius Meijboom cliënten te missen. De knelpunten zullen door de orthopedagogen besproken en opgepakt worden.
- Een plan gereed rondom de inzet en verantwoordelijkheid van behandelaren.

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 er vanuit het AMC een kinderarts en AVG arts voor consultatie ingezet op Omega. Ook zijn er spreekuren geweest op Omega met de kinderarts en de kinderneuroloog. Op het gebied van onderwijs worden de praktijkscholingen en toetsing voor verpleegkundigen door het opleidingscentrum van het AMC gedaan. 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.

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Verpleegkundige vacature

Vanuit het AMC was een aantal jaar een kinderverpleegkundige gedetacheerd. In 2018 is hiervoor een vacature ontstaan en deze vacature kan niet meer door het AMC worden ingevuld. In 2019 is besloten dat de coördinerend verpleegkundige de rol heeft om specifieke vragen tijdig met de kinderarts, die wekelijks op Omega komt, te bespreken.

Samenwerking Reade

Omega en Reade, centrum voor revalidatiegeneeskunde, werken al geruime tijd samen. Deze samenwerking verloopt goed. Er zijn goede afspraken gemaakt over de inzet van de revalidatiearts:

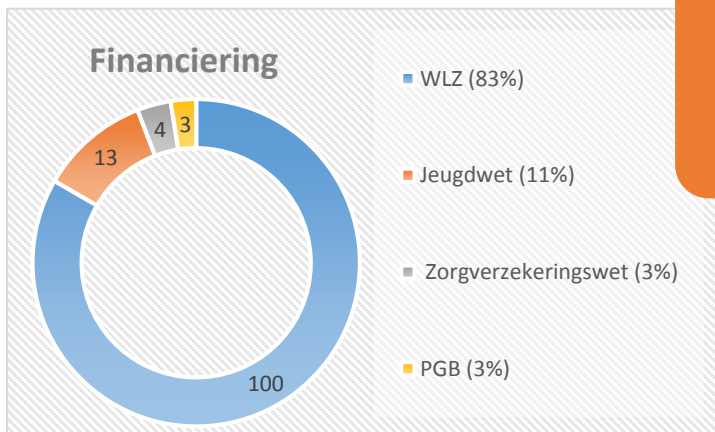
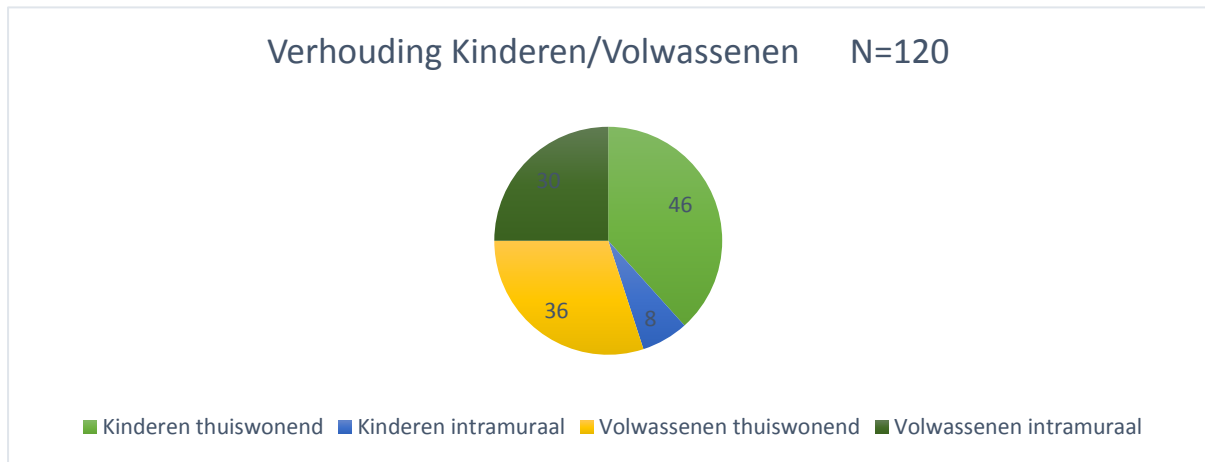
- Gezamenlijk werken aan de revalidatie doelstellingen van de kinderen;
- Bijscholing door revalidatie arts aan de paramedici en orthopedagogen.

Terugblik op verbeterpunten uit 2018

Revalidatiearts volwassenen

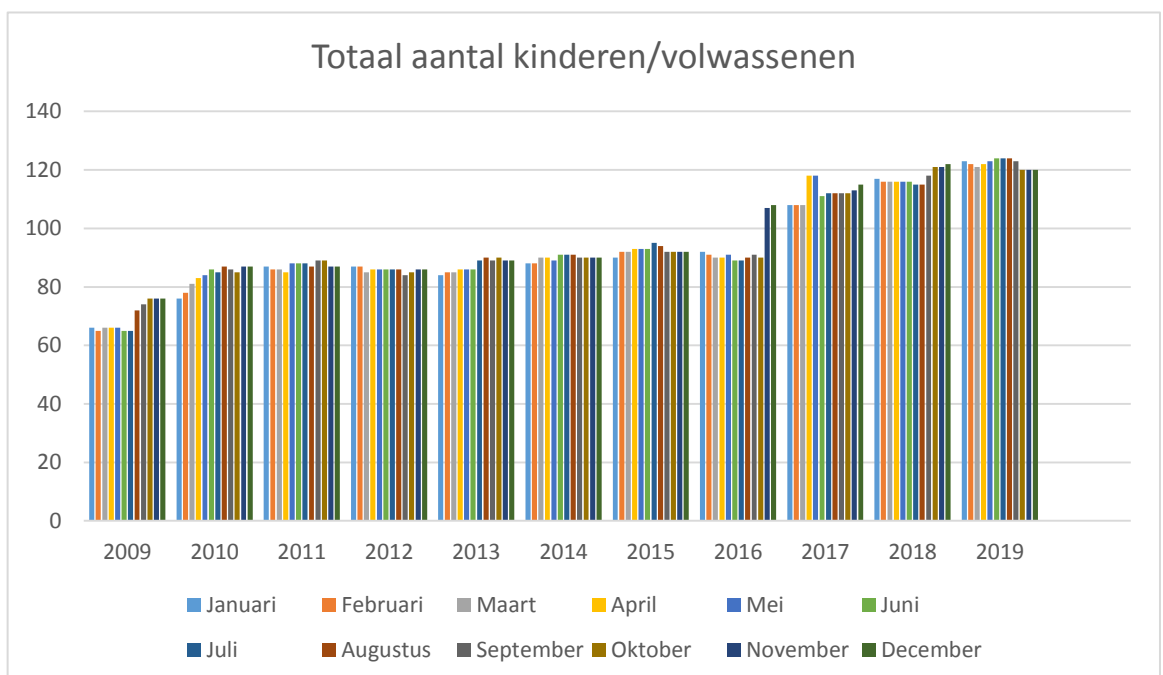
Vanuit Omega is er al langer de vraag voor een revalidatiearts voor volwassenen. Dit kon niet uitgevoerd worden in verband met de beschikbaarheid van artsen. Ook in 2019 is hier overleg over geweest, met als positief resultaat dat in 2020 een revalidatiearts zal starten. Na 6 maanden zal geëvalueerd worden op inhoud en tijdsinvestering.

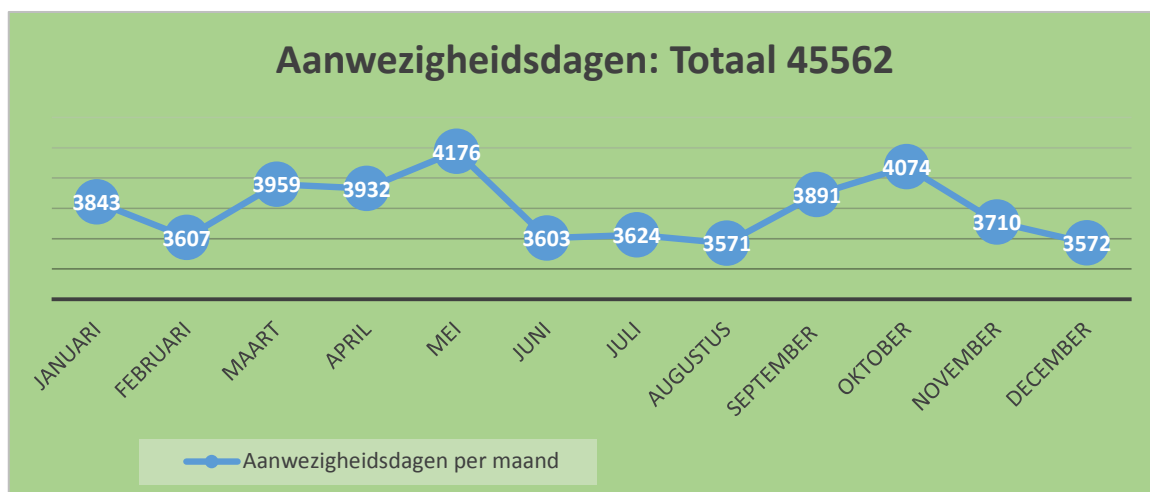
Bedrijfsvoering 2019 in cijfers



23 kennismakingsgesprekken
10 nieuwe aanmeldingen

De aanmeldingen komen via verwijzing door ziekenhuizen (4), MEE (1), revalidatie (1), ander dagcentrum (1) en OKT (1). 2 ouders hebben hun kind zonder verwijzer aangemeld.





Ziekteverzuim

6,1 %

Kengetallen

Resultaat 2019	€228.722
Omzet	€6.155.079
Eigen vermogen	€1.576.164

Medewerkers per 1 januari 2019:		aantal	fte
met een vast overeengekomen aantal uren		99	66,88
met een nul-uren overeenkomst		10	
Medewerkers per 31 december 2019:			
met een vast overeengekomen aantal uren		104	71,57
met een nul-uren overeenkomst		5	
Aantal stagiaires heel 2019		9	
Aantal uitzendkrachten		1	
Aantal vrijwilligers		6	

Reflectie en conclusie

We werken nu 2 jaar met het kwaliteitskader als leidraad. In januari 2020 was de bijeenkomst 'Spiegelbeeld in Gehandicaptenzorg' waar de vraag gesteld werd: Helpt het kwaliteitskader zorgaanbieders om het leren en verbeter in de organisatie te stimuleren? Dit is een vraag die wij onszelf ook graag willen stellen.

In 2018 hebben we het eerste kwaliteitsrapport geschreven en mede hierdoor een overzicht gekregen van de verbeterpunten van onze organisatie. Terugblikkend op deze verbeterpunten, kunnen we zeggen dat veel punten in 2019 zijn opgepakt en verbeterd. Dat er in 2019 meer individuele aandacht voor medewerkers is gekomen en dat er meer FTE is ingezet, zien we zelf als de grootste verbetering voor 2019. Hierdoor is het ziekteverzuim omlaag gegaan, wat ten goede komt aan de kwaliteit van de zorgverlening aan onze kinderen en volwassenen. Er zijn ook punten die opgepakt zijn, maar nog niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, zoals bijvoorbeeld een cliëntendossier dat de medewerkers optimaal ondersteund in hun werkzaamheden. Daarnaast zijn er punten wel opgepakt, maar zijn wij hier nog niet tevreden over en vragen we ons af of wij dit op de goede manier doen. Zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van de teamreflecties. Naar aanleiding van de bijeenkomst 'Spiegelbeeld in Gehandicaptenzorg' zijn we hier nog een keer kritisch naar gaan kijken en hebben besloten om de reflecties op een andere manier vorm te gaan geven. Zodat de teamreflecties echt een middel zijn om medewerkers te helpen bij het leren en verbeteren in de organisatie en niet een doel op zich.

Of het kwaliteitskader ons helpt bij het leren en verbeteren is een vraag die we nog niet goed kunnen beantwoorden. Het helpt om verbeterpunten in kaart te brengen en te prioriteren, maar in hoeverre het kwaliteitskader door de gehele organisatie gebruikt wordt om te leren en verbeteren daar zijn wij nog niet van overtuigd. Mogelijk dat we in het komende jaar gesprekken kunnen organiseren waarin medewerkers en ouders vanuit hun eigen perspectief hun ideeën hierover op een gelijkwaardige manier kunnen delen, zoals is aanbevolen tijdens de bijeenkomst 'Spiegelbeeld in Gehandicaptenzorg'.

Wat en hoe gaan we verbeteren?

Het huidige rapport geeft een overzicht van de verbeterpunten voor 2020 weer. Na een jaar van focus op goed personeelsbeleid, voldoende handen 'aan het bed', hebben we nu het idee weer op kracht te zijn en te kunnen gaan investeren in de borging van processen en systemen.

Uit alle verbeterpunten heeft het managementteam drie prioriteiten gesteld en wordt aangegeven hoe we hier aan zullen gaan werken:

- 1) *Versterken organisatie: Teamreflecties combineren met traject InDialoog.* Omega gaat in 2020 van start met het traject InDialoog van stichting IZZ. Deze methodiek is erop gericht om een dialoog in een team op gang te brengen over onderwerpen als werkdruk en gezond werken. Een aantal teams van Omega zullen met het traject starten en later zal ook de rest van de organisatie kennis maakt met het traject. Het is niet de bedoeling dat het traject veel tijd in beslag neemt, het moet juist een aanvulling zijn op wat er al gebeurd aan overleg en reflectie in een team.
- 2) *Deskundigheid medewerkers: het opleidings- en stagebeleid actualiseren en verbeteren.* Het opleidingsbeleid wordt in 2020 door HR geactualiseerd om scholing te stimuleren.
- 3) *Digitalisering: nieuw ECD.* Het besluit om met een nieuw ECD te starten is inmiddels genomen. Er zullen de benodigde stappen ondernomen worden om eind 2020 het nieuwe ECD ONS LACCS ingevoerd te hebben.

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

Bijlage 1: Belangrijkste bevindingen externe visitatie

Op 9 april zou er een externe visitatie bij Omega plaatsvinden. Het visitatieteam zou bestaan uit de volgende leden:

Voorzitter EMB Nederland
Inkoper gehandicaptenzorg Zorgkantoor
Zorgadviseur van Sherpa
Manager van Sherpa
Begeleider van dagbestedingslocatie van Sherpa
Ouder van Sherpa

In verband met het coronavirus, heeft de visitatie geen doorgaan kunnen krijgen en is deze tot nader order uitgesteld.

Bijlage 2: Reflectie van Ondernemingsraad

Reactie op het Kwaliteitsrapport van Stichting Omega, namens de OR.

De OR heeft met interesse het Kwaliteitsrapport 2019 bestudeerd. Dit rapport verwoordt het werken van Stichting Omega en beschrijft de kwaliteit bekeken vanuit drie perspectieven. De OR gaat in deze reflectie in op het beeld dat geschetst wordt vanuit het oogpunt van de medewerkers van Stichting Omega.

De OR is van mening dat het Kwaliteitsrapport er goed uitziet; er wordt een overzichtelijk beeld geschetst van de kwaliteit van zorg. Door het combineren van de drie verschillende perspectieven en hierop te reflecteren komen er duidelijke aandachtspunten voor komend jaar naar voren.

Inhoudelijk laat het Kwaliteitsrapport zien dat Omega actief bezig is op het gebied van haar drietal uitgangspunten. Zo laat Omega een duidelijke focus zien op investering in het personeel; er is actief geïnvesteerd in het verlagen van de verzuimcijfers en er is gestart met teamreflecties. De OR is verheugd om te lezen dat deze investeringen hun vruchten lijken af te werpen; de verzuimcijfers zijn gedaald en vanuit de achterban vernemen wij positieve reacties op de teamreflecties. Daarnaast gaat Omega meedoen aan het project 'van werkdruk naar werkplezier', de OR kijkt uit naar het starten van dit project.

Omega hecht ook grote waarde aan de deskundigheid van medewerkers; het scholingsbeleid komt dan ook een aantal maal naar voren in het rapport. De OR kijkt uit naar het plan om de scholing binnen Omega te stimuleren.

Ook het methodisch werken komt, in de vorm van het ECD, duidelijk aan bod. Komend jaar wordt geïnvesteerd in onderzoek naar een mogelijke overstap voor alle kinderen en volwassenen naar ONS, de OR houdt het verloop van dit onderzoek nauwlettend in de gaten.

Verder komt ook de intensieve samenwerking met ouders aan bod in de vorm van BIT; er wordt getwijfeld aan de meerwaarde van dit instrument voor Omega. De reden hiervoor is dat er al veel contact is met ouders. De OR kan zich vinden in deze twijfels en is geïnteresseerd welke stappen worden gezet m.b.t. dit cliëntervaring-onderzoek.

N.a.v. de feedback van de OR van vorig jaar zijn de MIC/MIM-meldingen toegevoegd; dit geeft een duidelijker inzicht op incidenten op de werkvloer. T.o.v. 2018 valt te zien dat er een stijging is in het aantal geregistreerde incidenten; een aannemelijke verklaring zou kunnen zijn dat personeel nu alerter is op het maken van een melding. De OR blijft alert op deze ontwikkelingstrend.

In het rapport wordt ook gesproken over de functie van het kwaliteitskader; het prioriteert verbeterpunten, maar wordt het ook organisatie breed gedragen? De OR verwacht dat door de medewerkers hierin actiever te betrekken (bijv. door kennisdagen of papieren versies te verspreiden) dit beter onder de aandacht gebracht kan worden.

Samengevat heeft de OR, met behulp van dit rapport, een duidelijk beeld van de kwaliteit van zorg op Omega. Er komen een aantal punten aan bod die de nodige aandacht behoeven, de OR zal deze punten ter ontwikkeling van de kwaliteit nauwkeurig blijven volgen.

22 april 2020

Bijlage 3: Reflectie van Ouderraad

Reflectie van de Ouderraad op Kwaliteitsrapport 2019

Het werken met het kwaliteitsrapport, met het kwaliteitskader als uitgangspunt, is zeer informatief voor ons als ouders. Het geeft een goed zicht op de wijze waarop de organisatie naar zichzelf kijkt en zichzelf aan de hand van de diverse kwaliteitsaspecten beoordeelt en aangeeft waar er verbeteringen mogelijk en/of noodzakelijk zijn.

De ouderraad herkent zich in dit rapport en ondersteunt de in het rapport genoemde verbeterpunten.

Tussen ouders en organisatie is er veel contact. Dat maakt het mogelijk om na gedegen evaluatie en in overleg met de ouderraad te overwegen of het BIT gehandhaafd moet worden.

Het tot stand komen in 2020 van een ook voor de ouders duidelijk overzicht van de inzet en verantwoordelijkheden van behandelaren is ook voor de ouders een belangrijk verbeterpunt.

Wij vinden het van belang om bij invoering van het nieuwe ECD veel aandacht te besteden aan de verbinding met het ECD van De Marius Meiboom, zodat het voor medewerkers zo eenvoudig mogelijk is om de plannen, verslagen en andere te administreren stukken in te voeren, en voor ouders om deze dossierstukken te kunnen inzien. Dat vraagt ook speciale aandacht voor het ouderportaal. De ouderraad is dan ook blij met de toezegging dat er ouders zullen worden betrokken bij de invoering van dit communicatiekanaal tussen organisatie en ouders.

We vinden het jammer dat voorsnog de externe visitatie wegens de coronacrisis geen doorgang heeft kunnen vinden.

Wij hopen op een snel einde van de coronacrisis en een weloverwogen en veilige opstart, waarbij het belang van alle kinderen, hun ouders en het personeel in balans worden afgewogen en meegenomen. De ouderraad denkt hierover graag mee.

23 april 2020

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
- ✓ BIT tevredenheidsonderzoeken
- ✓ Kwartaalrapportages 2019
- ✓ Kwaliteitsrapport 2018