



Kwaliteitsrapport 2020

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Stichting Omega (verder Omega) over 2020.

Naast een apart hoofdstuk over corona, hebben we ervoor gekozen om voor dit rapport de indeling te behouden die we andere jaren ook hadden. Op sommige punten hebben we, ondanks corona, toch nog mooie verbeteringen kunnen bewerkstelligen. Over andere punten hebben we in dit jaar weinig data kunnen verzamelen, waardoor deze hoofdstukken korter zijn dan gebruikelijk. Vanwege de coronamaatregelen was het helaas ook dit jaar niet mogelijk om een externe visitatie te laten uitvoeren.

Corona was ook voor Omega een moeilijke tijd. Terugkijkend kunnen we concluderen dat we binnen alle beperkingen de zo hoog mogelijk kwalitatieve dagbehandeling hebben gegeven aan de kinderen en de volwassen deelnemers op Omega. Dat is dankzij de flexibiliteit en inzet van medewerkers en ouders. Ouderraad en Ondernemingsraad van Omega onderschrijven deze conclusie. Ook de Raad van Toezicht complimenteert Omega met de wijze waarop zij met de coronapandemie zijn omgegaan.

Marga Nieuwenhuijse

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.

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, een beschrijving van wat de coronacrisis voor Omega heeft betekend en een omschrijving van de manier waarop de verschillende bouwstenen van het Kwaliteitskader binnen Omega worden vormgegeven. Per onderdeel wordt teruggekeken op de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport 2019 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 citaten van ouders en medewerkers. 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.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	4
MISSIE EN VISIE VAN OMEGA	5
CORONA	6
BOUWSTEEN CLIËNTGEGEVENS	10
HET OPVOEDINGS-/ONDERSTEUNINGSPROGRAMMA	10
INCIDENTENANALYSE	11
MEDICATIE, BELEID RISICOVOLLE EN VOORBEHOUDEN HANDELINGEN, VEILIGHEID EN HYGIËNE	12
BOUWSTEEN CLIËNTERVARINGEN	14
BEN IK TEVREDEN	14
VERWANTENENQUÊTE	14
MANAGER-OUDERGESPREKKEN	14
KLACHTEN	15
BOUWSTEEN TEAMREFLECTIE	16
REFLECTIE EN MEDEWERKERSTEVREDENHEID	16
ONTWIKKELING EN SCHOLING	17
DESKUNDIGE PARTNER	18
BEDRIJFSVOERING 2020 IN CIJFERS	20
REFLECTIE EN CONCLUSIE	22
WAT EN HOE GAAN WE VERBETEREN?	22
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.

Net als iedereen, heeft Omega dit jaar te maken gehad met de coronacrisis. Voor Omega betekende dit een sluiting van 16 maart tot en met 10 mei, waarbij veel medewerkers ingezet werden om dagbesteding te bieden op het woon-logeerhuis de Marius Meijboom, waar veel van onze volwassenen wonen. Daarnaast was er intensief contact met de ouders van thuiswonende kinderen en volwassenen, om de thuissituatie te monitoren.

Er is aan het begin van de crisis een coronateam samengesteld, dat de ontwikkelingen nauwgezet volgde en een plan ontwikkelde om weer open te kunnen gaan volgens de richtlijnen van het RIVM. Vanaf 11 mei is Omega gefaseerd heropend, met een nieuwe werkwijze: minder kinderen en volwassenen op de groep, werken in cohorten, aanpassingen in het gebouw en alle contacten meer op afstand. Dit was voor medewerkers een spannende periode, maar na verloop van tijd begon de nieuwe manier van werken te 'wennen'. Ook veel ouders vonden het een spannende periode, wat ertoe geleid heeft dat er veel afwezigheid, en dus omzetverlies, was vanwege angst voor corona.

Bij het managen van de crisis is het coronateam vele obstakels en dilemma's tegengekomen, waarvan het inboeten op kwaliteit van zorg, ouders niet meer toelaten in het gebouw en de hoge druk op medewerkers door uitval vanwege testbeleid en ziekte als grootste dilemma's zijn ervaren.

Omega heeft een drietal uitgangspunten voor een hoge kwaliteit van dagbehandeling, namelijk het methodisch werken, de intensieve samenwerking met ouders en de deskundigheid van medewerkers. Jaarlijks wordt per uitgangspunt gekeken wat er afgelopen jaar verbeterd is. Uiteraard heeft corona ook haar stempel gedrukt op de mate waarin aan de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport van 2019 gewerkt kon worden. Toch blikken we in het rapport (kort) terug op de drie uitgangspunten en wordt per uitgangspunt vermeld welke verbeterpunten meegenomen worden naar 2021 en worden er nieuwe verbeterpunten geformuleerd. Uit deze verbeterpunten zijn drie prioriteiten gekozen.

In 2020 is een overstap naar een nieuw Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) gemaakt. De sluiting van Omega kon gebruikt worden voor een e-learning voor de medewerkers over dit systeem en het versneld overzetten van cliëntgegevens. Daarnaast zijn dit jaar ook een nieuw HR systeem en een kennisbank versneld geïmplementeerd. Het optimaliseren van deze systemen heeft voor het MT voor 2021 prioriteit.

Het plan om in 2020 de organisatie te versterken door het project 'van werkdruk naar werkplezier' van Stichting IZZ in te zetten bij teamreflecties wordt meegenomen naar 2021. Dit project is erop gericht om een dialoog in een team op gang te brengen over onderwerpen als werkdruk en gezond werken. Dit project is voor het MT de tweede prioriteit.

De derde prioriteit is de deskundigheid van medewerkers bevorderen door het scholing, persoonlijke ontwikkeling en stagebeleid te actualiseren. Ook dit is een verbeterpunt dat meegenomen wordt vanuit het vorige kwaliteitsrapport.

Hoewel we ook komend jaar nog met corona te maken zullen hebben, hopen we wel weer meer ruimte te voelen om te leren en verbeteren volgens het kwaliteitskader.

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 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

Corona

Net als voor iedereen, is 2020 ook voor Omega een bizar jaar geweest. In februari werd duidelijk dat het coronavirus ook in Nederland geconstateerd was. Begin maart is er op Omega een coronateam samengesteld, bestaande uit de directeur, managers en adviseur HR, die de ontwikkelingen nauwgezet volgden. In eerste instantie werden kleine maatregelen genomen (cliëntbesprekingen en afspraken met externen afzeggen), maar op 16 maart sloot Omega, vanwege het toenemende besmettingsgevaar in combinatie met de kwetsbare doelgroep, de deuren van de dagbehandeling. Het werk stopte echter niet. Veel medewerkers gingen aan het werk op het woon-logeershuis de Marius Meijboom, om dagbesteding te bieden aan de kinderen en volwassenen die daar wonen en normaliter dagbesteding ontvangen op Omega. Daarnaast was er intensief contact met ouders van thuiswonende kinderen, volwassenen en de belastbaarheid van ouders werd hierbij goed gemonitord. Naarmate de lockdown langer duurde, werden medewerkers van Omega vaker ingezet voor noodopvang of thuisbegeleiding om ouders te kunnen ontlasten. Ook werd de tijd gebruikt om een start te maken met de implementatietrajecten van twee nieuwe systemen: het elektronisch cliëntendossier ONS en het HR systeem Daywise. Voor de thuiswerkende medewerkers werden meer thuiswerk-licenties aangevraagd en het digitaal overleggen werd ontdekt.

'Mooi om te zien hoe medewerkers in deze eerste bijzonder vreemde werkweek het anders werken (thuis en op de Marius Meijboom) met elkaar oppakken. Met een enorme betrokkenheid voor onze kinderen thuis en hun ouders en onze deelnemers die wonen op de Marius en op andere plekken.'

Het coronateam ontwikkelde ondertussen een plan om weer open te kunnen gaan binnen de geldende coronarichtlijnen. Medewerkers en ouders werden dagelijks (en in een later stadium wekelijks) geïnformeerd over alles wat er speelde.

'Afgelopen jaar is bizar te noemen. Van de een op de andere dag werk je thuis. Contact, het belangrijkste wat er is tussen mij, de kinderen en deelnemers, valt weg. In plaats daarvan mag je het met een onpersoonlijk scherm doen en ben je afhankelijk van online overleggen via Teams. Onwerkelijk voor ons als medewerkers, niet te bevatten voor de kinderen en deelnemers. En hoe treurig dit laatste ook is, het werkt wel relativerend. Want na een korte klaagzang over je eigen 'lijden' is het dan ook klaar. Je gaat door en geeft een draai aan het thuiswerken, denkend aan de vele ouders die met hun handen in het haar zitten. En dan valt het eigenlijk nog best mee.'

De eerste stap om gefaseerd weer open te gaan, werd gezet op 11 mei. Per leeftijdscategorie werd schematisch de openstelling uitgebreid.

Vanaf 11 mei	Open voor kinderen van 0 t/m 12 jaar; maximaal 3 kinderen per groep per dag
Vanaf 2 juni	Open voor kinderen van 13 t/m 18 jaar; maximaal 4 kinderen per groep per dag
Vanaf 15 juni	Alle kindgroepen volledig open; maximaal 7 kinderen per groep per dag
Vanaf 29 juni	Open voor volwassenen; maximaal 5 volwassen deelnemers per groep per dag; werken in cohorten

Dit was een spannende periode voor onze medewerkers. Het werk veranderde door de vele maatregelen: maatregelen van het RIVM, het gaan werken in cohorten, minder volwassenen in een groep, aangepaste afspraken met vervoerders, aanpassingen in gebouw en alle contacten meer op afstand. Maar gaandeweg begonnen de medewerkers hun draai te vinden in deze manier van werken en probeerden we met zo min mogelijk risico, zo optimaal mogelijke dagbehandeling te kunnen geven in de situatie zoals die was. Het was ook een erg spannende periode voor ouders. Kan ik mijn kind wel sturen? Hoe groot is de kans op een besmetting op Omega? Hoe verloopt het vervoer? Veel ouders hadden veel vragen, twijfels en angsten. Dat heeft er toe geleid dat, ook toen Omega weer open was, een aantal ouders er toch voor kozen om hun kind nog thuis te houden, uit angst voor corona.



De 'coronaregels' op Omega

'Alweer een jaar geleden gingen wij onze eerste lockdown in. Persoonlijk heb ik dit als best heftig ervaren. Het werken op de Marius Meijboom, andere collega's, andere deelnemers en dan nog alle corona perikelen die spelen. Blij als een kind toen ik hoorde dat ik weer naar mijn eigen groepje mocht. Maar wat bleek, alles was anders: minder deelnemers, angstige ouders en collega's.

Het allermooiste wat corona ons gebracht heeft, is de fantastische samenwerking met alle collega's van Omega. Het was en is één grote familie en dat is wat mij op de been hield. Elkaar steunen in deze moeilijke tijd en een hart onder de riem steken. Prachtig om te zien! En wat ben ik blij dat ik deel kan nemen aan dit mooie team.'

De aanwezigheid lag in 2020 flink onder het normale niveau. Uit de productie registratie blijkt dat de kinderen en volwassenen in totaal 15.000 dagdelen niet aanwezig waren direct of indirect ten gevolge van corona. Hierdoor zijn de inkomsten in 2020 circa € 1,3 miljoen lager dan normaal. Omega heeft ter compensatie van die lagere inkomsten een beroep gedaan op de vergoeding van doorlopende kosten (WLZ) en de continuïteitsbijdrage (ZVW). Bij de Gemeente (Jeugdwet) kon in overleg met de accountmanager door gedeclareerd worden mede omdat Omega alternatieve zorg aangeboden heeft. Het totaal van deze vergoeding dekt ongeveer het tekort van de hiervoor benoemde verminderde productie.

Omega heeft extra kosten moeten maken in het kader van persoonlijke beschermingsmiddelen voor medewerkers en er is sprake geweest van een hoog ziekteverzuim. Het totaal van deze extra kosten bedraagt circa € 100.000. Ook hiervoor is een beroep gedaan op compensatiemaatregelen bij zowel de WLZ als bij de Jeugdwet voor een vergelijkbaar bedrag.

Per saldo en in totaliteit is het resultaat 2020 van Omega niet negatief, maar ook niet positief beïnvloed door Covid-19.

Helaas werd op 16 juli de eerste coronabesmetting op Omega vastgesteld, maar, mede door het werken in cohorten, bleven de gevolgen met betrekking tot quarantaine hiervan beperkt. In totaal zijn er in 2020 twaalf medewerkers, twee kinderen en twee volwassenen positief getest op corona.

Cohorten

- Werken in cohorten van 2/3 groepen
- Per week wordt vastgesteld welke mensen gekoppeld worden aan het cohort.
- Er is een maximum aan het aantal mensen per dag in het cohort
- Er is een maximum aan het aantal volwassenen per week in het cohort

Dilemma's

Tijdens het managen van de coronacrisis op Omega is het coronateam wekelijks bijeengekomen voor 'corona-overleg'. Een uitstekende informatiebron hierbij bleek de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Tot op heden sturen zij zeer regelmatig een update over de laatste corona ontwikkelingen. Daarnaast werd een goed contact opgebouwd met de GGD en kregen wij een directe lijn met de GGD Amsterdam. Een delegatie van de GGD kwam, geheel vrijblijvend, bij ons op bezoek voor een corona-audit. We kregen vele complimenten over hoe wij de richtlijnen hanteren. Met deze informatie en contacten lukte het om de situatie op Omega in de hand te houden, maar het coronateam heeft het afgelopen jaar geworsteld met vele dilemma's. Hieronder worden drie dilemma's belicht.

Inboeten op kwaliteit van zorg

Een groot dilemma voor het coronateam was de vraag: 'Welke zorg kunnen wij nog minimaal of juist maximaal bieden binnen de coronaregels?' Om te kunnen werken volgens de richtlijnen, was het nodig om de groepen af te schalen van dagbehandeling naar dagbesteding: kleinere groepen, beperkte contacten en minder therapieën. Dat druist aan alle kanten in tegen onze visie en kerntaken. We willen de kinderen en volwassenen én hun ouders meer bieden dan alleen dagbesteding, dus we zijn steeds blijven kijken naar mogelijkheden om ook meer te bieden.

Toen duidelijk werd dat op de kindgroepen minder afstandsregels van toepassingen waren, is waar mogelijk de behandeling door de paramedici doorgedaan. De paramedici waren echter wel gebonden aan het werken in de cohorten, waardoor de behandeling nog steeds minder intensief geboden werd dan gewenst. Toen de besmettingscijfers in september opnieuw opliepen, zijn we gestart met het dragen van medische mondkapjes in het hele gebouw, alhoewel dit nog niet verplicht was. Dit om de groepen niet opnieuw te hoeven afschalen. Daarnaast zijn we op een gegeven moment begonnen met het werken met nog meer beschermingsmaatregelen, zoals handschoenen en veiligheidsschorten, zodat er door de paramedici ook cohort overstijgend gewerkt kon worden. Toen op 15 december een nieuwe lockdown werd aangekondigd door het kabinet, heeft Omega besloten niet opnieuw de deuren te sluiten en voor een bepaalde periode alleen basiszorg te bieden voor de thuiswonende kinderen en volwassenen van ouders die dat wilden. Begin januari 2021 zijn we weer gestart met de zorg en behandeling zoals we die voor de lockdown van 15 december gaven.

Ouders niet meer toelaten in ons gebouw

Een van de uitgangspunten van Omega is intensieve, transparante samenwerking met ouders. Door het volgen van de RIVM richtlijnen, was het niet mogelijk de samenwerking voort te zetten op de manier zoals we dat graag doen.

In de begin periode van de corona werden alle kind- en cliëntbesprekingen met ouders afgezegd. Al snel daarna volgde de volledige sluiting van Omega. Bij de heropening werden zo min mogelijk volwassenen in het gebouw toegelaten. Ouders die hun kind zelf naar Omega brengen, geven hun kind buiten af aan een medewerker en komen zelf het gebouw niet in. Om toch zo goed mogelijk te kunnen samenwerken en contact te onderhouden is er in de coronatijd veel geïnvesteerd in telefonisch en online contact met de ouders. Daarnaast zijn ouders op een gegeven moment weer uitgenodigd om bij een afspraak met de ergotherapeut aanwezig te zijn over bijvoorbeeld aanpassingen van een rolstoel. In september zijn de jaarlijkse kind- en cliëntbesprekingen met ouders

'Toen ik bepaalde werkzaamheden niet meer kon/mocht uitvoeren vanwege de coronaregels werd het voor mij heel lastig om mijn taken goed uit te voeren, omdat veel van mijn activiteiten weg vielen. Vooral het niet mogen zwemmen is zowel voor mij, als voor de deelnemers erg vervelend, omdat ze daar erg veel plezier en ontspanning uithalen. Omdat veel deelnemers in het begin nog niet kwamen en het rooster hierdoor heel erg wisselend was, had ik daar zelf ook veel moeite mee, omdat ik niet goed wist waar ikzelf aan toe was en wat ik kon doen met de deelnemers die wel kwamen. Dit resulteerde in veel naar buiten gaan; wandelen en fietsen. Nu er weer deelnemers structureel naar Omega komen, kan ik gelukkig ook weer dingen individueel op gaan pakken.'

weer opgepakt; ook hier mochten ouders weer fysiek bij aanwezig zijn, maar soms waren de ouders online aanwezig. Om besmettingen te voorkomen, zal, zolang de maatregelen rondom corona blijven gelden, het aantal volwassenen binnen het gebouw Omega beperkt blijven. In de manager-oudergesprekken, die in het kader van oudertevredenheid (telefonisch) gevoerd worden, geven een aantal ouders aan het jammer te vinden het gebouw niet te mogen betreden, maar is er wel begrip voor de maatregel.

'Het als ouder maar 1x aanwezig te mogen zijn bij de start van de behandeling, viel me zwaar. Daarna mijn kindje afleveren bij de deur, vind ik wel heel moeilijk. Fijn dat er voor de 1^e dag een uitzondering werd gemaakt, zodat ik toch een beeld kreeg wat er op een dag gebeurd. Helemaal fijn om te zien hoe er met mijn kindje wordt omgegaan en hoe snel hij zich op zijn gemak voelde. Dat geeft vertrouwen.'

Hoge druk op medewerkers door uitval vanwege testbeleid/ziekte en groepen naar huis moeten sturen

Op Omega wordt strikt conform de richtlijnen van het RIVM gewerkt: medewerkers met verkoudheidsklachten/corona gerelateerde klachten blijven thuis en laten zich testen. Toen het verkoudheidsseizoen aanbrak, waren er veel medewerkers met verkoudheidsklachten, die thuis moesten blijven en zich moesten laten testen. De wachttijden voor testen en het wachten op de uitslag liepen erg op. Hierdoor stond de personele bezetting op de groepen zwaar onder druk. De beschikbare flexwerkers werden volop ingezet, maar ook paramedici werden ingezet om de groepsbegeleiding te ondersteunen. Het coronateam heeft even overwogen om medewerkers met lichte verkoudheidsverschijnselen toch te laten werken met beschermingsmiddelen, maar het risico werd te groot gevonden. Dat betekende echter wel dat de bezetting op de groepen onder druk bleef staan. Ouders werden van deze situatie op de hoogte gebracht. Daarnaast werd duidelijk gemaakt dat het voor zou kunnen komen dat een groep tijdelijk gesloten zou moeten worden, omdat de personele bezetting niet rond te krijgen was. Een instelling waarmee we nauw samenwerken, bood aan om gebruik te maken van hun teststraat en dit heeft de wachttijd rondom het testen drastisch verkort. Dit bood medewerkers iets meer lucht, maar het bleef en blijft een heel ingewikkelde, intense tijd, die veel van alle medewerkers vraagt. In oktober merkte het coronateam op dat de medewerkers corona, en de maatregelen die het met zich meebracht, echt zat waren. Terwijl de corona op dat moment juist aan een nieuwe golf leek te beginnen, met mogelijk weer een lockdown, mogelijke besmettingen en quarantaines. Om de spirit er bij medewerkers in te houden werd 'CoronaLeuk' geïntroduceerd: verrassingen voor de medewerkers, zoals een setje zonnebrandcrème, vers gebakken frietjes door de bakfrites-man, een boeket tulpen en een gezonde lunch. Kleine dingen die leuk zijn en energie geven. Ook werd medewerkers gevraagd leuke activiteiten met elkaar te delen en met elkaar te kijken naar wat nog wél kan.

'Een collega was vrij en de andere collega werkte op de Marius Meijboom, waardoor ik drie weken met verschillende invallers op de groep stond. Veel invallers mochten ook geen sondevoeding en medicatie geven, waardoor ik dit altijd moest doen. Toen kon ik wel merken dat ik eind van de dag uitgeput was.'

Uiteraard heeft corona ook haar stempel gedrukt op de uitvoering van het jaarplan en de mate waarin aan de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport van 2019 gewerkt kon worden. In de volgende hoofdstukken zal aangegeven worden wat we wel hebben kunnen doen en welke verbeterpunten dit jaar zijn blijven liggen. Deze zullen meegenomen worden naar 2021.



'CoronaLeuk' bloemenstal

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 zorgplan 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.



Een van onze volwassen deelnemers

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. Zoals eerder genoemd, hebben de besprekingen door corona lange tijd helemaal stil gelegen. Bij het opnieuw opstarten van de besprekingen is er voor gekozen om de halfjaarlijkse besprekingen (met persoonlijk begeleider) bij de kinderen te laten vervallen tot de achterstand van de besprekingen met het hele team is ingehaald.

Vanaf januari 2021 zullen de jaarlijkse cliëntbesprekingen voor kinderen en volwassenen, met uitzondering van de vroegbehandeling, in de vorm van een 'Goed Leven' gesprek gevoerd gaan worden. 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 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 en protocollen 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 trans- of multidisciplinair overleg (TDO/MDO) worden deze doelen en andere zaken die spelen rondom de kinderen en volwassenen door het team besproken.

'Werken met 'LACCS' maakt een Verschil in de Praktijk'

Uit de interne audit van de cliëntdossiers in maart/april, kwam naar voren dat 97% van de kinderen en volwassenen (indien van toepassing) een actueel OP heeft en dat in 94% van de gevallen dit OP 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 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. 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. Door de coronacrisis is deze actie in 2020 echter 'on hold' gezet en nog niet verder uitgevoerd.

OP en Elektronisch Cliënten Dossier

Sinds mei 2020 wordt op Omega gebruik gemaakt van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ONS van Nedap. Vanwege omstandigheden bij de aanbieder van ons voormalig ECD (Qsuite/Novire) was het nodig om de overstap naar ONS in heel korte tijd te realiseren. Daarom zijn in het voorjaar van 2020 alle cliëntgegevens overgezet en kon er in het ECD ONS gerapporteerd worden. De zomerperiode is vervolgens benut om het ECD verder inhoudelijk in te richten en af te stemmen op de wensen van Omega, waarbij de LACCS module leidend is. Vanaf november 2020 zijn alle zorgplannen in het nieuwe ECD overgezet en kan er vanuit het zorgplan op de doelen gerapporteerd worden. In de aanvullende LACCS module van het ECD is tevens de methode Vlaskamp verwerkt. Het dossier sluit daarom goed aan bij de inhoudelijke visie en gehanteerde methodieken die leidend zijn op Omega.

'Het werken in ONS is nog even zoeken voor mij, ook als superuser. Maar wij hebben de tijd gelukkig goed benut door hier verder mee te gaan in de coronatijd. Door het te doen, snap ik er steeds meer van.'

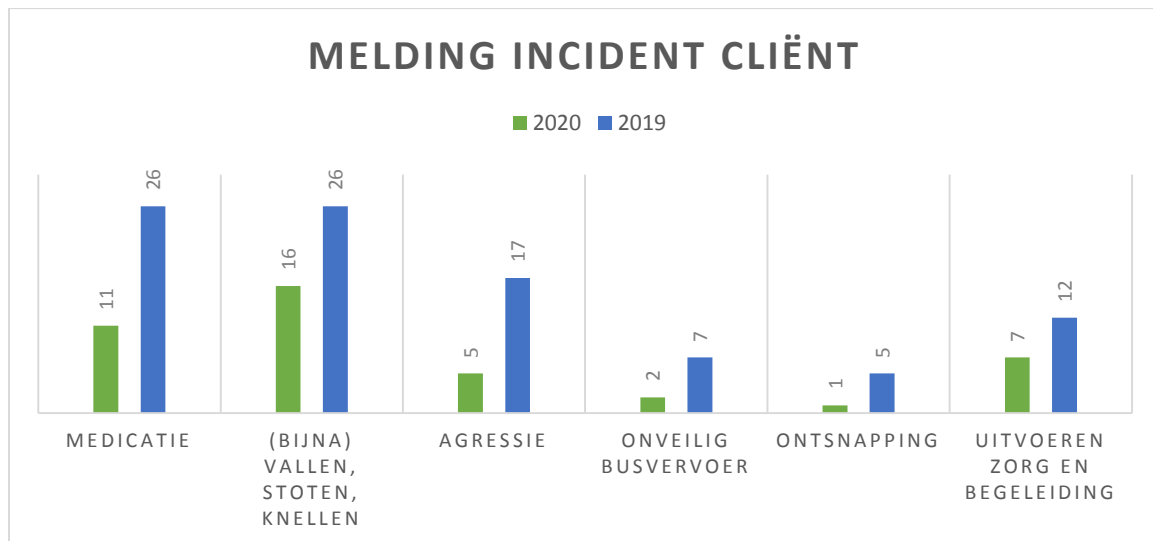
Verbeterpunten voor 2021

- Werkwijze rondom meedraaimoment herzien.
- In 2021 zal het digitaal cliëntenportaal Caren Zorgt in gebruik genomen gaan worden. Ouders krijgen via dit portaal inzage in het zorgdossier van hun kind.
- In 2021 wordt de LACCS methodiek inhoudelijk verder geïmplementeerd. Het in gebruik nemen van de LACCS module in ONS heeft hieraan een impuls gegeven. In 2021 volgen de collega's van de LACCS werkgroep op Omega een intervisie traject (vanuit De Geeter en Munsterman) en er is een LACCS implementatieplan opgesteld.

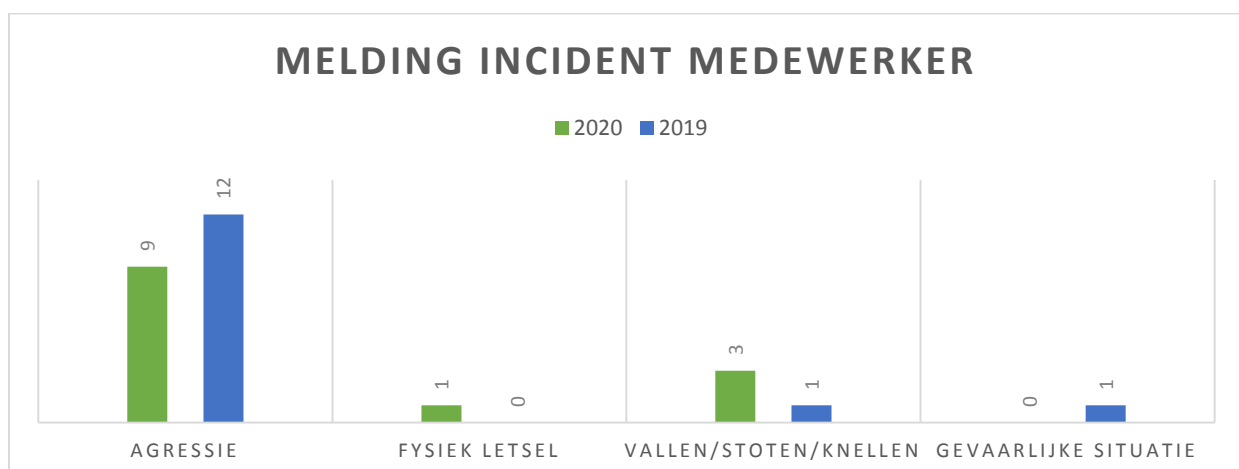
Incidentenanalyse

Met de komst van het nieuwe ECD ONS is ook de registratie van incidenten rondom kinderen en volwassenen (MIC) vernieuwd. Deze incidenten worden in de betreffende dossiers geregistreerd en zijn door de managers en kwaliteitsfunctionaris in te zien via de kwaliteitsmonitor van het ECD. In de loop van 2020 werd duidelijk dat het kwaliteitssysteem voor overige incidentmeldingen in Qsuite niet behouden kon blijven. Gezien het kleine aantal incidenten rondom medewerkers (MIM) dat jaarlijks wordt gemeld, is besloten hier geen apart systeem voor aan te schaffen, maar zelf een registratiesysteem te maken. Een voorstel voor dit systeem is door de kwaliteitsfunctionaris gemaakt en zal in het eerste kwartaal van 2021 besproken worden. Tot die tijd worden de meldingen in een tijdelijk systeem (Excel) geregistreerd. 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 meldingen worden elk kwartaal besproken in de MIC/MIM-commissie, bestaande uit een orthopedagoog, een therapeut, de coördinerend verpleegkundige, een groepsbegeleider en de kwaliteitsfunctionaris. Dit jaar is besloten dat vanaf 2021 ook een manager plaatsneemt in deze commissie, om de lijn met het managementteam (MT) kort te houden. De meldingen worden geanalyseerd en er wordt nagedacht over eventuele verbetermogelijkheden. De meldingen en de analyse door de MIC/MIM-commissie, worden meegenomen in de kwartaalrapportage en besproken door het MT.

Bij de MIC meldingen gaat het om fouten, ongevallen of bijna ongevallen. In 2020 zijn in totaal 42 meldingen gedaan. Dit is een verlaging ten opzichte van 2019 (93 meldingen), wat gezien de sluiting van Omega door de coronacrisis en het feit dat er ook na heropening minder kinderen en volwassenen op de groepen aanwezig waren, te verklaren valt.



Bij de MIM meldingen gaat het om ongevallen en bijna ongevallen. In 2020 zijn in totaal 13 meldingen gedaan. Dit is nagenoeg gelijk aan het aantal meldingen van 2019 (14 meldingen).



Verbeterpunten voor 2021:

- De vernieuwde registratie en afhandeling van MIC-meldingen is in een werkinstructie vastgelegd, maar de afhandeling van de meldingen verloopt nog niet optimaal. De procesbeheerder van de inhoud van ONS, de managers en de kwaliteitsfunctionaris zullen het proces periodiek evalueren en waar nodig aanpassen.

Medicatie, beleid risicovolle en voorbehouden handelingen, veiligheid en hygiëne

In de kennisbank van Omega zijn uitgebreide protocollen met betrekking tot medicatiegebruik en voorbehouden en risicovolle handelingen opgenomen. Deze protocollen worden driejaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast.

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 2020 elf medicatie incidenten geweest. Het gaat hierbij 8x om vergeten medicatie, 1x om teveel gegeven medicatie, 1x om dubbel gegeven medicatie en 1x om (door een miscommunicatie) niet gegeven medicatie. Bij de analyse van de incidenten met betrekking tot medicatie wordt in alle gevallen de coördinerend verpleegkundige betrokken. De 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 MIC/MIM-commissie.

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 volwassene medicatie weigert of dat een aftekenparaaf ontbreekt. De verpleegkundige registreert de fouten in het proces apart en deze worden ook besproken door de MIC/MIM-commissie. In 2020 zijn er 104 fouten in het medicatieproces geregistreerd. Dit is een verlaging ten opzichte van 2019 (184).

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 bekwame BIG geregistreerde verpleegkundigen, na opdracht van een arts, uitgevoerd worden. Hiervoor is een uitvoeringsverzoek van een arts nodig.

Veilig gebruik van medicatie en veilige medische handelingen zijn belangrijke thema's binnen Omega. Ondanks alle inspanningen op dit thema, blijven er knelpunten. Deze knelpunten zijn structureel onder de aandacht van de coördinerend verpleegkundige en afgelopen jaar is aan de ouderraad gevraagd mee te denken over enkele knelpunten.

Stand van zaken knelpunten medicatie

Mondelinge overdracht medicatiewijziging

Een uitvoeringsverzoek en duidelijk medicatieoverzicht voor een voorbehouden handeling (bijvoorbeeld injecties), worden nu direct vanuit de arts gemaild naar de coördinerend verpleegkundige. Bij verandering van medicatie die oraal of via de sonde moeten worden geven, wordt dit mondeling of via de mail door ouders doorgegeven. Dit jaar is besloten dat alleen nog schriftelijk overdracht van medicatiewijziging wordt geaccepteerd. Er is implementatieplan opgesteld om dit te realiseren.

Medicatie niet op voorraad

Dit knelpunt blijft actueel. De ouderraad is van mening dat ouders die vergeten medicijnen voor hun kind mee te geven naar Omega, daarvoor ter verantwoording moeten worden geroepen, zo nodig door de directeur zelf. In het uiterste geval kan besloten worden de ZDO te ontbinden.

Werken volgens protocol

Dit is op de meeste groepen verbeterd en wordt frequent door de coördinerend verpleegkundige gecheckt.

Bekwaam blijven voor voorbehouden handelingen

Het afgelopen jaar hebben scholingen plaatsgevonden van een aantal voorbehouden handelingen die relatief weinig voorkomen zoals injecteren en terugplaatsen button/PEG sonde. De coördinerend verpleegkundige moet in deze functie bevoegd en bekwaam zijn voor deze handelingen en een kleinere groep verpleegkundigen scholen in deze handelingen. Door een kleinere groep te scholen middels een e-learning, praktijkscholing in het AMC en coaching en sturing van coördinerend verpleegkundige tijdens deze handelingen, wordt er voor gezorgd dat er voor deze handelingen voldoende bevoegde en bekwame verpleegkundigen zijn.

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 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. Voor 2020 was het volgende verbeterpunt met betrekking tot de BIT geformuleerd: 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. Door het uitvallen van de besprekingen en de focus van de medewerkers op de primaire zorg, is het niet mogelijk geweest om de acties op dit verbeterpunt uit te voeren en zal dit meegenomen worden naar 2021.



Een van onze kinderen

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. Vorig jaar is besloten om deze verwantenenquête te koppelen aan de halfjaarlijkse besprekingen op de kindgroepen en op de groepen voor volwassenen aan een moment dat ouders al op Omega aanwezig zijn. Met het tijdelijk vervallen van deze besprekingen vanwege coronamaatregelen en het feit dat ouders op het moment maar minimaal op Omega komen, hebben we ook met betrekking tot de verwantenenquête dit jaar te weinig data kunnen verzamelen.

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. Toen vanaf september de besprekingen weer uitgevoerd zijn, hebben de manager-oudergesprekken voornamelijk telefonisch plaatsgevonden. Dat heeft er toe geleid dat er in totaal toch nog 50 gesprekken hebben plaatsgevonden. In 2020 is het registreren van de gesprekken aangepast, zodat er meer aandacht is voor het vervolg van de acties.

'Er werken lieve en betrokken medewerkers op Omega. Ze kunnen mijn feedback goed hebben. Dat is fijn!'

Verbeterpunten voor 2021

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

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. Tevens 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. In 2020 is de implementatie van de Wet zorg en Dwang op Omega voorbereid en vanaf 2021 zal onvrijwillige zorg volledig volgens de wet geregistreerd gaan worden.

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 2020 in alle gevallen worden weggenomen door gesprekken met betrokkenen, de manager of de directeur.

Top 5 tevredenheid

- *Zorg voor kind/volwassene*
- *(Inhoud) therapieën*
- *Communicatie via digitaal schriftje en tijdens lockdown*
- *Betrokken medewerkers*
- *Samenwerking met de Marius Meijboom*

Top 5 ontevredenheid

- *Communicatie over wisseling personeel en therapieën*
- *Mate van bewegen/gebruik voorzieningen*
- *Vervoer door AVC (verpleegkundig vervoer)*
- *Coronamaatregelen (wel begrijpelijk)*
- *Bereikbaarheid na sluitingstijd*

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 kostenbesparend te realiseren. TC&O handelt de klachten af en registreert deze, met als gevolg dat de klachten niet meer vastgelegd worden in de registratielijst van Omega en niet mee zijn genomen in de kwartaalrapportage. TC&O heeft over 2020 44 klachten over het vervoer geregistreerd. De meest genoemde klachten zijn te lange reistijd en te vroeg thuis opgehaald.

Verbeterpunten voor 2021:

- Door de overgang van het oude kwaliteitssysteem naar de verschillende systemen, is de behoefte ontstaan de procedures rondom ontevredenheid en klachten van ouders en de registratie hiervan te evalueren en waar nodig te herzien. Hoe zicht gehouden kan blijven worden op de ontevredenheid over het vervoer wordt hierin meegenomen.

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.

Reflectie en medewerkerstevredenheid

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. Het project is erop gericht 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 van vorig jaar naar voren kwam, is een basis element, dat goed gebruikt kan worden om met dit project aan de slag te gaan. Door de coronacrisis is de start van dit traject uitgesteld naar 2021.

In de zomermaanden hebben er reflecties plaatsgevonden met de medewerkers die dagbesteding verzorgden op het woon-logeerhuis de Marius Meijboom. Bij deze reflecties is gesproken over wat goed gaat (trots) wat nog beter kan (ontwikkelen) en hoe er gezorgd kan worden voor een goede verbinding met Omega (wat is daarvoor nodig).



Halloween activiteit op een groep

Ziekteverzuim

In 2019 was het ziekteverzuimpercentage van Omega gedaald van 11,2% eind 2018 naar 6,09% eind 2019. Deze daling kon o.a. verklaard worden door een uitbreiding van het managementteam, waardoor er meer individuele aandacht voor de medewerkers was. Ook werd er actief ingezet op het terugbrengen van het verzuim door de managers, waarbij gestuurd werd op snellere re-integratie en herstel van de medewerkers. Een van de acties was het invoeren van een verzuimbespreking in het twee wekelijkse HR overleg met de managers en de HR adviseur.

Landelijk blijkt dat het verzuim in de zorg nog niet eerder zo sterk te zijn toegenomen als in 2020. Binnen Omega zien wij dat ook terug, ondanks de voortzetting van het actieve beleid om verzuim terug te dringen: in 2020 is het ziekteverzuim gestegen naar een percentage van 9,67%. Dit komt ten dele door corona, maar voornamelijk door niet werk gerelateerd verzuim, zoals ongelukken in de privésfeer en langdurige zieken met ernstige lichamelijk en psychisch problematiek.

In 2020 heeft een klein aantal zwangere medewerkers op advies van verloskundige en de bedrijfsarts aangepaste taken verricht. Dat wil zeggen dat zij gedurende de zwangerschap niet werden ingezet op de groep, maar elders bij Omega werkzaamheden uitvoerden. Betreffende medewerkers bleken geen antistoffen te hebben tegen bepaalde virussen die mogelijk een risico vormen voor het ongeboren kind.

'Teamspirit, betrokkenheid en humor geven ons elke dag weer veel werkplezier, samen met onze lieve deelnemers. Ook een belangrijk aandachtspunt op onze sensorisch rustige groep, is het goed invoelen in onze deelnemers om hun subtiele manier van communiceren te kunnen verstaan.'

Ontwikkeling en Scholing

Deskundigheidsbevordering en kennisdelen is een belangrijk thema voor Omega. Een van de door het MT als prioriteit gekozen verbeterpunten voor 2020 was het scholing, persoonlijke ontwikkeling en stagebeleid actualiseren. Ook dit is echter door de coronacrisis blijven liggen. Er is een planning gemaakt voor het actualiseren van dit beleid in 2021 en dit is opgenomen in het jaarplan Ondersteunende Diensten.

Er zijn in 2020 een aantal scholingsactiviteiten geweest. In mei is er een trainingsweek geweest in het kader van het nieuwe ECD. Alle medewerkers hebben toen instructie gekregen over het gebruik van het ECD. Later in het jaar heeft er een e-learning plaatsgevonden over het overzetten van zorgplannen en het registreren van groepszorg. Op de jaarlijkse studiedag zijn de plannen ook daadwerkelijk overgezet in het nieuwe ECD. De herhalingscursus voor bedrijfshulpverlening (BHV) wordt ieder jaar gevolgd en heeft ook dit jaar plaatsgevonden.



Jaarlijkse studiedag: Overzetten van de zorgplannen in ECD

Onderwerpen kennisweken

Basisscholing nieuwe medewerkers
Eten en drinken
Huidaandoeningen
Kracht van bewegen
Pijn
Handhygiëne

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. Uiteraard hebben ook deze kennisweken stilgelegd, maar zijn sinds oktober weer opgestart met online-bijeenkomsten.

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. Een verbeterpunt hierbij was om de verantwoordelijkheid voor het bijhouden en optimaliseren van de eigen deskundigheid dichter bij de verpleegkundigen zelf te leggen. De coördinerend verpleegkundige benoemt deze eigen verantwoordelijkheid nu standaard bij de (her)toetsingen.

Er is vanuit de coördinerend verpleegkundige de wens voor een op maat gemaakte e-learning over de medicatieverstrekking op Omega voor alle begeleiders. Dit zal in 2021 verder onderzocht worden.

Vorig jaar werd als verbeterpunt genoemd dat het soms lang duurde voordat nieuwe medewerkers uit de flexpoule de theorie- en praktijktoets met betrekking tot medicatie en sondevoeding hadden voltooid. Dit verhoogde de druk op de vaste begeleiders. Er is nu in het inwerkprogramma opgenomen dat nieuwe medewerkers deze toetsen binnen 2 maanden hebben afgelegd.

De medewerkers van Omega hebben via een kennisbank onder andere toegang tot alle protocollen en werkinstructies. In de loop van 2020 werd duidelijk dat naast het cliëntendossier en het personeelsdossier, ook de kennisbank van Qsuite niet behouden kon blijven. Eind 2020 is het implementatietraject voor de kennisbank Zenya van Infoland gestart en in januari 2021 was de kennisbank beschikbaar. Bij het overzetten van de documenten werd duidelijk dat er voor een groot aantal documenten qua inhoud en vormgeving aanpassingen wenselijk zijn.

Verbeterpunten voor 2021

- De teamreflecties combineren met het project 'van werkdruk naar werkplezier' van Stichting IZZ.
- Scholing, persoonlijke ontwikkeling en stagebeleid actualiseren.
- Onderzoeken of een op maat gemaakte e-learning medicatieverstrekking wenselijk is.
- Kennisbank optimaliseren.

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 het afgelopen jaar verder geïntensiveerd en verbeterd. Omega en De Marius Meijboom werken rondom de kinderen en volwassenen samen in één ondersteuningsplan, met gezamenlijke doelen. In 2019 en 2020 is er een pilot uitgevoerd om voor een aantal volwassenen ook in één ECD te werken (ONS). Het werken in een gezamenlijk ECD versterkt de samenwerking, maar de indeling van het ECD van de Marius Meijboom, was anders dan de LACCS indeling die nu op Omega gebruikt wordt.

‘Sommige medewerkers op de Marius vonden het lastig de verantwoording aan je over te laten, waardoor ik het gevoel kreeg dat er veel op mij gelet werd. Daardoor hadden wij ook vaak teveel mensen op de groep. Dit is gelukkig beter en minder geworden.’

‘Het is in deze coronatijd bijzonder fijn om op de Marius Meijboom onze diensten te kunnen verlenen. Het is leuk, leerzaam en erg gezellig. Mooi om elkaar zo te helpen en van elkaar te leren, meer begrip te krijgen....verbinding is belangrijk!’

De multidisciplinaire overleggen (MDO's) hebben dit jaar online plaats gevonden. Vorig jaar werden knelpunten met betrekking tot het MDO genoemd. Naar aanleiding daarvan zijn de agendapunten (doelen direct na medische besprekpunten op de agenda) aangepast, waardoor het methodisch proces beter aan bod komt. Daarnaast hebben de orthopedagogen van Omega afstemming gehad met de orthopedagoog van de Marius Meijboom en een verbetervoorstel voor het MDO naar het MT van Omega en de Marius Meijboom gestuurd. Dit voorstel wordt in 2021 in het MT besproken.

Verbeterpunten voor 2021

- Inmiddels is de LACCS module ook in het ECD van de Marius Meijboom ingebouwd. De intentie voor 2021 is om voor alle Marius Meijboom bewoners in één ECD te gaan samenwerken.
- Overige knelpunten met betrekking tot het MDO oppakken.

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. Daarnaast zijn er voorbereidingen gestart om te gaan starten met een AVGpoli voor volwassenen vanuit het AMC.

Op het gebied van onderwijs worden de praktijkscholingen en toetsing voor verpleegkundigen door het opleidingscentrum van het AMC uitgevoerd.

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.

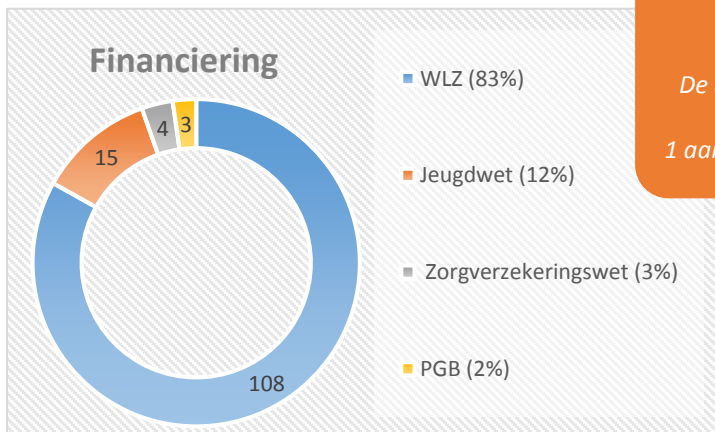
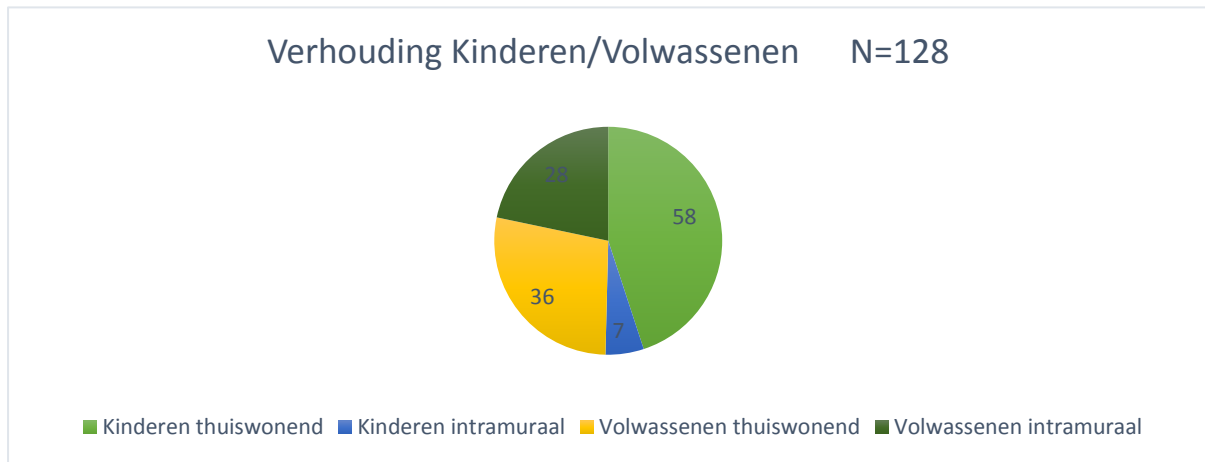
Samenwerking Reade

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.



Een van onze kinderen

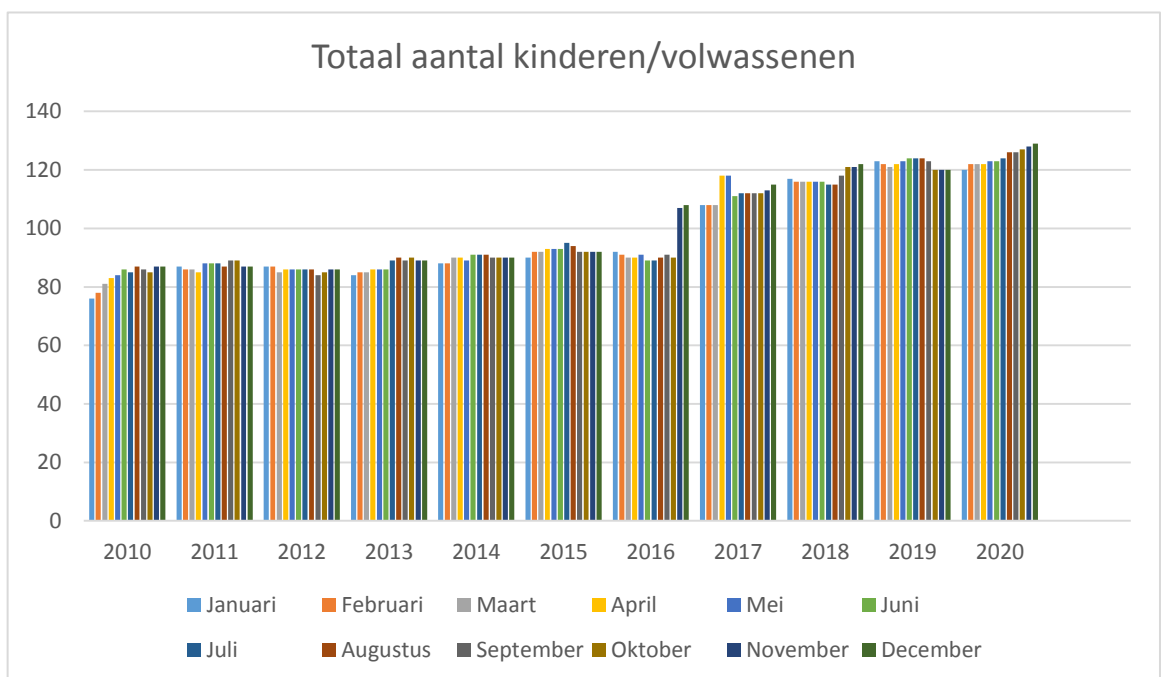
Bedrijfsvoering 2020 in cijfers

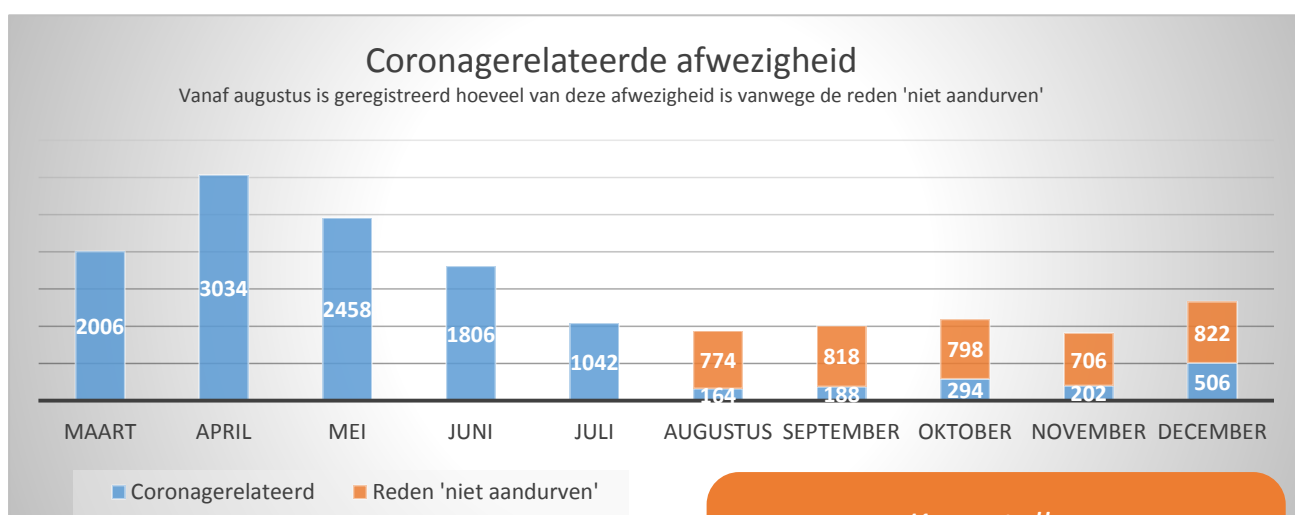
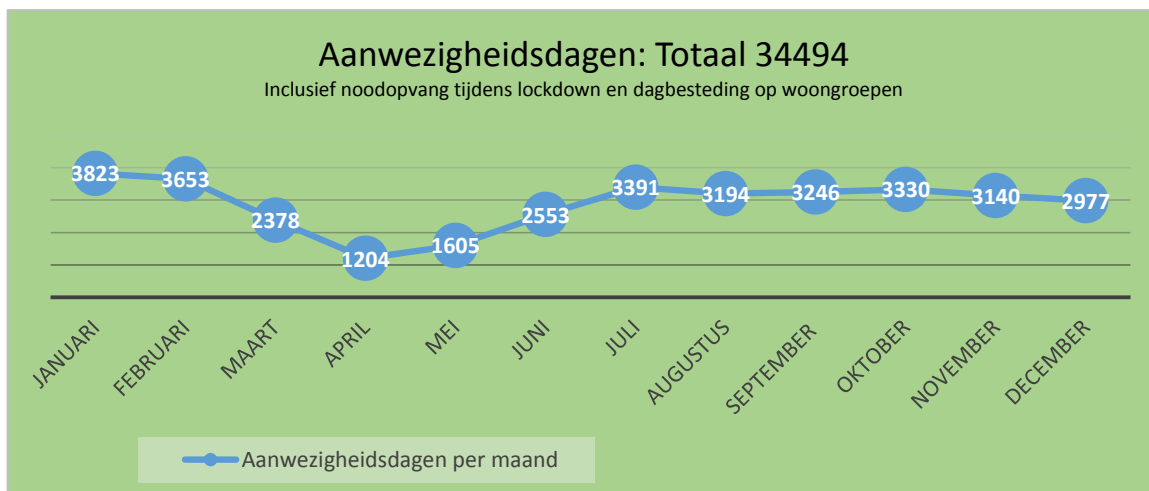


15 kennismakingsgesprekken
8 nieuwe aanmeldingen

De aanmeldingen komen via verwijzing door ziekenhuizen (2), Reade (2), ander dagcentrum (1), MM (1) en OKT (1). 1 aanmelding komt via een ouder van een eerder geplaatst kind.

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





Ziekteverzuim
9,67 %

Kengetallen

Resultaat 2020	€275.594
Omzet	€6.305.259
Eigen vermogen	€1.851.758

Aantal medewerkers per 1 januari 2020	107
Aantal medewerkers per 31 december 2020	112
Gemiddeld aantal FTE op jaarbasis	71,07
Aantal stagiaires	7
Aantal vrijwilligers	5

Reflectie en conclusie

2020 was een uitzonderlijk jaar. Als we terugkijken op dit jaar, willen we vooral aangeven dat we heel erg trots zijn op alle medewerkers in de organisatie. Om de enorme veerkracht en flexibiliteit die ze het afgelopen jaar hebben getoond. De medewerkers zijn ertoe in staat gebleken om met zo'n ingrijpende gebeurtenis als corona om te gaan en op nieuwe manieren samen te gaan werken, zo nodig ook binnen een andere setting en met onbekende collega's. Nog steeds worden we iedere dag belemmerd door corona, maar inmiddels is het werken volgens de maatregelen een nieuwe werkwijze geworden. Na een beginperiode vol vragen, twijfels, angst en onzekerheden is er een soort 'status quo' bereikt, maar het is niet normaal.

Ook ouders hebben een enorme veerkracht getoond en hebben ons vertrouwen gegeven. Naarmate het jaar vorderde, kwamen er steeds meer kinderen en volwassenen weer naar Omega.

Voor het gevoel is het een jaar van inhoudelijk stilstaan geweest. Het managementteam heeft veel tijd in corona- en ad-hoc-zaken moeten steken, waardoor veel punten uit het jaarplan 2020 niet gerealiseerd konden worden. Toch hebben we het gevoel dat corona ons ook veel gebracht heeft.

We willen een aantal zaken noemen wat corona voor onze organisatie in positieve zin heeft betekend:

- Een betere samenwerking tussen medewerkers van het woon-logeershuis de Marius Meijboom en medewerkers van Omega die in de woonsetting dagbesteding zijn gaan bieden;
- Het leren kennen van kinderen en volwassenen van andere groepen; waar dat voorheen soms een probleem leek, ervaren medewerkers hoe leuk het ook kon zijn andere kinderen en volwassenen te leren kennen en te ondervinden dat ze door hun grote ervaring ook heel snel konden schakelen;
- Leren werken met nieuwe digitale systemen (teams, zoom);
- De tijd dat Omega dicht was goed gebruikt om nieuwe systemen te implementeren;
- Goede communicatie tussen Omega en ouders: bij iedere wijziging ging er een brief van de bestuurder naar ouders;
- We zijn wendbaarder geworden, door het snel schakelen en het beleid weer aanpassen aan de RIVM richtlijnen die per 2 tot 3 weken konden en kunnen wijzigen.

Door het schrijven van dit rapport, zien we ook dat we toch ook nog wel wat hebben kunnen doen dit jaar en dat geeft inspiratie om door te gaan. We zijn klaar met corona, maar pakken toch de positieve draad op.

Wat en hoe gaan we verbeteren?

Het huidige rapport geeft een overzicht van de verbeterpunten voor 2021 weer en we hopen dit jaar ook weer meer de focus te kunnen leggen op het leren en verbeteren volgens het kwaliteitskader. Uit alle genoemde verbeterpunten zijn drie prioriteiten gesteld en wordt aangegeven hoe we hier aan zullen gaan werken:

- 1) *Optimaliseren van nieuwe systemen.* In 2020 hebben we drie nieuwe systemen versneld geïmplementeerd. In het rapport worden enkele verbeterpunten met betrekking tot de systemen genoemd, zoals het cliëntportaal in gebruik nemen, de LACCS methodiek verder implementeren en de evaluatie van de documenten in de kennisbank. Voor elk systeem is er vanaf het begin van de implementatie een projectgroep geïnstalleerd en deze projectgroepen gaan in 2021 aan de slag met deze verbeterpunten, om zo de systemen te optimaliseren.
- 2) *Versterken organisatie: Teamreflecties combineren met project 'van werkdruk naar werkplezier'.* Dit verbeterpunt had ook voor 2020 prioriteit, maar zal nu in 2021 verder opgepakt worden. Omega gaat van start met het project 'van werkdruk naar werkplezier' van

Stichting IZZ met de methodiek InDialoog. 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 gebeurt aan overleg en reflectie in een team.

- 3) *Deskundigheid medewerkers: scholing, persoonlijke ontwikkeling en stagebeleid actualiseren en verbeteren.* Ook dit punt had al voor 2020 prioriteit, maar zal in 2021 opgepakt worden. Het opleidingsbeleid wordt in 2021 door HR geactualiseerd om scholing te stimuleren.

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 2020 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 is de geplande visitatie tot nader order uitgesteld. Tot op heden heeft de situatie zich nog niet zodanig ontwikkeld dat een externe visitatie alsnog uitgevoerd zou kunnen worden.

Bijlage 2: Reflectie van Ondernemingsraad

De OR heeft met belangstelling en plezier kennis genomen van het kwaliteitsrapport over 2020. Onderstaand onze reflectie op het rapport.

Het kwaliteitsrapport is goed vormgegeven. Het stuk leest prettig en biedt een duidelijk overzicht van de gebeurtenissen van afgelopen jaar en de plannen voor het huidige jaar.

Inhoudelijk laat het kwaliteitsrapport zien dat Omega actief bezig is om kwaliteit van dagbehandeling te bieden. Het eerste uitgangspunt hiervoor is het methodisch werken. Met het in gebruik nemen van het ECD ONS is een belangrijke stap gezet. In korte tijd is dit gerealiseerd en daarvoor hebben wij waardering. Complimenten aan de medewerkers die dit mogelijk hebben gemaakt. De LACCS-methodiek zal dit jaar verder geïmplementeerd worden. Dat is een wenselijke stap waarvan we de ontwikkelingen blijven volgen.

Het tweede uitgangspunt om de kwaliteit van dagbehandeling te waarborgen is de samenwerking met ouders. De OR beschouwt de verwantenenquête evenals de manager-oudergesprekken als waardevol.

Omega heeft in het rapport als verbeterpunt aangegeven dat procedures en klachten van ouders en de registratie hiervan te zullen evalueren en herzien. De OR is benieuwd hoe hier invulling aan wordt gegeven. We hopen de huidige top 5 van klachten volgend jaar niet meer in het rapport terug te zien.

Omega hecht grote waarde aan de deskundigheid van medewerkers, het derde uitgangspunt. Als OR zijn we uiteraard verheugd dat de medewerkers worden gestimuleerd zich verder te ontwikkelen en dat daar mogelijkheden voor worden gecreëerd. Dit was dan ook door het MT als prioriteit gekozen verbeterpunt voor 2020. Helaas is dit door de coronacrisis deels blijven liggen. We kijken met belangstelling uit naar de ontwikkelingen hieromtrent.

In onze reactie op het rapport van 2019 schreven we dat we verheugd waren om te lezen dat er gestart was met teamreflecties. Helaas heeft corona roet in het eten gegooid wat deze ontwikkeling betreft. We kijken uit naar de teamreflecties die opnieuw zullen worden opgepakt en zullen worden gecombineerd met het project 'van werkdruk naar werkplezier'.

Ondanks het bizarre coronajaar heeft Omega en haar medewerkers laten zien te beschikken over veerkracht en flexibiliteit. En dat is iets waar we als OR trots op zijn. Er zijn een hoop zaken bewerkstelligd en er is hard gewerkt om de kwaliteit van zorg te kunnen blijven bieden.

30 april 2021

Bijlage 3: Reflectie van Ouderraad

De ouderraad kan zich in grote lijnen vinden in dit rapport. Het is een helder en prettig leesbaar rapport.

Het jaar 2020 stond vooral in het teken van corona. Voor Omega, ouders en hun kinderen betekende dit dat er veel anders moest dan zij gewend waren. Veel ouders en kinderen hadden moeite hiermee. Hoewel corona gevolgen had voor o.a. de frequentie van de zorg is de ouderraad van mening dat Omega zich flink heeft ingespannen om de kwaliteit van de zorg zo goed mogelijk op peil te houden. Veel waardering heeft de raad met name voor de inzet van Omega-medewerkers in de thuissituatie en op de Marius Meijboom (MM). Dat laatste heeft de samenwerking tussen Omega en MM geïntensiveerd en de raad wenst dat dit een blijvend karakter heeft.

Omega heeft van de coronacrisis gebruik gemaakt door de voorgenomen invoering van een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD) versneld te doen plaatsvinden. Een positieve ontwikkeling, die in 2021 nog veel zal vragen van de medewerkers. Dat geldt ook voor de integratie van de ECD's van Omega en de Marius Meijboom. Ook de ouders zullen moeten wennen aan de mogelijkheden van dit nieuwe ECD. De raad pleit voor een zorgvuldige begeleiding hierbij.

Voor de raad is van belang dat er nieuwe afspraken gemaakt worden over de wijze waarop Omega de ouders informeert over de dagopvang van hun kinderen en over de dagelijkse gang van zaken. Het gaat hierbij om het zoeken naar een manier die handig is voor de medewerkers en recht doet aan de wensen van ouders. Mogelijk dat technologische hulpmiddelen dit kunnen faciliteren.

De ouderraad ondersteunt een goede evaluatie van het BIT (Ben Ik Tevreden)-instrument. Deze evaluatie dient met de raad besproken te worden.

De ouderraad ziet dat geleidelijk maar gestaag het aantal kinderen in de dagopvang toeneemt. Dat is enerzijds een compliment voor de zorg die Omega biedt, maar vraagt anderzijds ook om bezinning op de beschikbare huisvesting. De raad vraagt aandacht hiervoor.

Ten aanzien van de MIC- en MIM-meldingen merkt de raad op het opmerkelijk te vinden dat het aantal MIC's is gedaald en niet het aantal MIM's. De term 'agressie' voor een van de categorieën veroorzaakt verwarring. Immers agressie veronderstelt een bewuste intentie, maar dat is bij deze populatie niet het geval. De raad stelt daarom voor om de term agressie te schrappen en een andere term te gebruiken die de lading beter dekt.

Wat betreft de in het rapport opgenomen quotes merkt de raad op dat die geen duidelijke meerwaarde hebben ten opzichte van de tekst. Een kwaliteitsrapport heeft niet per se "opleuking" nodig en kan beperkt worden tot de zakelijke feitelijkheden. En indien quotes worden gebruikt, dan graag de naam of functie melden van degene van wie de quote afkomstig is.

Afrondend spreekt de raad zijn waardering uit voor de uitgebreide rapportage en stemt in met de aangegeven verbeterpunten.

3 mei 2021

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 2020
- ✓ Kwaliteitsrapport 2019