



Kwaliteitsrapport 2022

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Stichting Omega (verder Omega) over 2022.

We kijken terug op turbulente corona-jaren, die ook nog in 2022 veel impact had op alle processen en mensen binnen Omega.

We realiseren ons dat we voor grote uitdagingen staan met een groeiende (complexe) zorgvraag en een schaarste aan medewerkers en middelen. Dit vormt een risico voor de toegankelijkheid en de kwaliteit van de zorg en behandeling die wij willen blijven bieden. De coronacrisis heeft ons ook creatief gemaakt en een aantal innovaties in een stroomversnelling gebracht. Zo kunnen we door middel van nieuwe digitale technologie en nieuwe systemen onze zorg- en behandeling beter en slimmer organiseren. Ook hebben we in de coronaperiode kunnen werken aan versterking van de samenwerking met onze partnerschappen en onze interne organisatie. Als corona ons één ding heeft geleerd, dan is het wel dat we elkaar nodig hebben en dat samenwerken op basis van vertrouwen de sleutel is. Samen met collega zorgaanbieders, het zorgkantoor en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en andere relevante stakeholders blijven we werken aan duurzame, toekomstbestendige zorg voor onze kinderen en volwassenen met (Z)EVMB.

Onze kerntaak is hoogwaardige dagbehandeling en zorg bieden aan kinderen en volwassenen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen. Wij gaan hierbij uit van hun mogelijkheden en doen dat op een professionele en methodische wijze en vooral samen met ouders. 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.

Samen met onze partners zetten wij ons in voor goede dag- en leefarrangementen voor onze kinderen en volwassenen en hun ouders of verzorgers. Voortdurend blijven we onze specialistische expertise ontwikkelen en met elkaar delen om een zo goed mogelijk leven te kunnen bieden aan deze kwetsbare groep.

Vanaf 2023 is die eer aan mij als nieuwe directeur-bestuurder toevertrouwd en daar ga ik mij ten volle voor inzetten.

Marika Groenendijk
Directeur-bestuurder Stichting Omega

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.



Directeur-bestuurder tekent voor benoeming in het bijzijn van MT en RvT

Leeswijzer

Het rapport begint met een samenvatting, om snel een beeld te krijgen van het afgelopen jaar en van de prioriteiten van het managementteam (MT) voor verbetering voor komend jaar. In de hoofdstukken daarna volgt een meer uitgebreide omschrijving van Omega en de manier waarop de verschillende bouwstenen van het Kwaliteitskader binnen Omega worden vormgegeven. Per onderdeel wordt teruggekeken op de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport 2021 en aangegeven waar de verbeterpunten voor komend jaar liggen. Naast de tekst wordt gebruik gemaakt van kaders. De groene kaders geven aanvullende informatie, de blauwe kaders zijn resultaten uit de interne audits op Omega en de paarse kaders zijn quotes van medewerkers of ouders.

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 'verzoekers' bedoeld.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	5
MISSIE EN VISIE VAN OMEGA	6
BOUWSTEEN CLIËNTGEGEVENS	7
HET OPVOEDINGS-/ONDERSTEUNINGSPROGRAMMA	7
INCIDENTENANALYSE	9
MEDICATIE, BELEID RISICOVOLLE EN VOORBEHOUDEN HANDELINGEN, VEILIGHEID EN HYGIËNE	11
KWALITATIEVE ANALYSE ONVRIJWILLIGE ZORG	13
BOUWSTEEN CLIËNTERVARINGEN	15
BEN IK TEVREDEN	15
VERWANTENENQUÊTE	15
MANAGER-OUDERGESPREKKEN	17
KLACHTEN	17
BOUWSTEEN TEAMREFLECTIE	20
REFLECTIE EN MEDEWERKERSTEVREDENHEID	20
ONTWIKKELING EN SCHOLING	22
DESKUNDIGE PARTNER	25
BEDRIJFSVOERING 2022 IN CIJFERS	28
REFLECTIE EN CONCLUSIE	31
WAT EN HOE GAAN WE VERBETEREN?	31
BIJLAGE 1: REFLECTIE VAN ONDERNEMINGSRAAD	32
BIJLAGE 2: REFLECTIE VAN OUDERRAAD	33
BIJLAGE 3: OVERZICHT VAN GEBRUIKTE BRONNEN	34

Samenvatting

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

Het eerste uitgangspunt is het methodisch werken. Elk kind 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. In de jaarlijkse goed-leven-gesprekken wordt met behulp van de LACCS-methodiek besproken hoe het met het kind of de volwassene gaat. De verdere verdieping van dit LACCS werken in 2022 door middel van de studiedag, het LACCS-coachingtraject en meer geschoolde medewerkers, ziet het MT als een mooie verbetering die in 2022 gerealiseerd is.

In 2022 zijn er twee wijzigingen geweest in de communicatie met ouders. Voor informele communicatie wordt gebruik gemaakt van de app 'Signal' en voor de behandelinhoudelijke communicatie is een digitale gezondheidsomgeving gekoppeld aan het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Het gebruik van deze communicatiemiddelen optimaliseren is voor het MT een prioriteit voor 2023.

Het tweede uitgangspunt van Omega is de intensieve samenwerking met ouders. De tevredenheid van ouders is heel belangrijk voor Omega. In 2022 is geconcludeerd dat de instrumenten om de tevredenheid van ouders te meten goed zijn en de uitkomsten op organisatieniveau besproken worden. Het bespreken van de resultaten op teamniveau behoeft nog aandacht. Omdat er veel contact is met ouders over hun kind, wordt er binnen Omega al een aantal jaar getwijfeld over de meerwaarde van het Ben Ik Tevreden (BIT) instrument. In 2022 is besloten het gebruik van dit instrument op te schorten en in 2023 te onderzoeken of een nieuw cliënttevredenheidsinstrument geschikter is voor onze doelgroep. De tevredenheid van ouders over het busvervoer is in 2022 helaas niet verbeterd ten opzichte van 2021. Deze tevredenheid verbeteren, heeft de blijvende aandacht van het MT.

Het derde uitgangspunt is de deskundigheid van medewerkers. In 2022 is begonnen met een nieuwe gesprekscyclus tussen de manager en de medewerker, waarbij de gesprekken vooral gericht zijn op wat er voor de medewerker speelt op het gebied van werk en zich vitaal voelen hierin. Deze nieuwe afstemmingsgesprekken worden als een mooie verbetering van 2022 gezien. Het uitvoeren van de methodiek 'InDialog' bij de verschillende teams, heeft niet op de gewenste manier plaatsgevonden. In 2023 zullen teamreflecties op maat worden aangeboden. Voor het MT is het een prioriteit om als Omega een werkgever te zijn die medewerkers kan boeien en binden en teamreflecties spelen hierbij een belangrijke rol. Ondanks vele inspanningen op het gebied van verzuim, is het verzuimcijfer ook in 2022 weer hoog. Het verlagen van dit cijfer heeft ook de blijvende aandacht van het MT.

Naast de drie uitgangspunten vindt Omega een goede samenwerking met externe partners heel belangrijk. De samenwerking met de Marius Meijboom in één dossier en met gezamenlijke overleggen wordt nog steeds als heel waardevol ervaren. Het versterken van de samenwerking met andere belangrijke partners, zoals het Amsterdam UMC en Reade, en ook een uitbouw van partnerschappen, wordt gezien als de derde prioriteit voor 2023.

Missie en Visie van Omega

Omega is een dagbehandelingscentrum voor (zeer) ernstig verstandelijk en meervoudig beperkte kinderen en volwassenen, met een gemiddeld ontwikkelingsniveau van onder de 12 maanden. Omega beschikt over 2 locaties op Amsterdam IJburg, waar in totaal aan 2 vroegbehandelingsgroepen, 6 kindgroepen en 8 volwassenengroepen dagbehandeling wordt gegeven. Deze dagbehandeling wordt gerealiseerd door transdisciplinaire teams. Een team bestaat uit een orthopedagoog, (persoonlijk) begeleiders en paramedici. Zij werken nauw met elkaar samen. Het team werkt gezamenlijk aan de behandelhoofdoelen 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.*



Carnaval op groep Klipper

Bouwsteen Cliëntgegevens

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

Het Opvoedings-/Ondersteuningsprogramma

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

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

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



De kinderboerderij op bezoek

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

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

Uit de interne audit van de cliëntdossiers in april/mei, kwam naar voren dat 92% van de kinderen en volwassenen (indien van toepassing) een actief of concept OP heeft dat aantoonbaar in samenspraak met ouders is opgesteld. Voor 95% van de kinderen en volwassenen is een risico-inventarisatie in het OP opgenomen. Dit valt binnen het beoogde doel (tussen de 90-100%)

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

LACCS

- Lichamelijk welzijn
- Alertheid
- Contact
- Communicatie
- Stimulerende Tijdsbesteding

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 veel aanwezigheid van ouders worden als redenen hiervoor genoemd. Tijdens de evaluatie werden ideeën over een andere invulling van het meedraaimoment gedeeld. Door de coronacrisis is er lange tijd geen vervolgactie op dit punt geweest. Inmiddels is deze actie weer opgepakt en breder getrokken dan alleen het evalueren van het meedraaimoment. De beleidsvisie waarin de samenwerking met ouders beschreven staat zal in 2023 geëvalueerd en aangepast worden. In deze visie gaat het om alle manieren van samenwerking met ouders ten behoeve van de invulling van goede zorg en behandeling van hun kind. Inmiddels zijn de ideeën hieromtrent bij de zorgprofessionals geïnventariseerd. In 2023 zal dit onderwerp ook binnen de ouderraad van Omega besproken worden om zo de input van ouders en hun wensen ten aanzien van de samenwerking mee te nemen in de uiteindelijke aanpassing van de beleidsvisie.

OP en Elektronisch Cliënten Dossier

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

Communicatie

Sinds april 2022 heeft elke groep een eigen smartphone. Deze is bedoeld voor informele communicatie tussen groep en ouders over de dagopvang (een berichtje, een filmpje). De communicatie via de smartphone verloopt via de app 'Signal'. Behandelinhoudelijke communicatie verloopt via beveiligde mail. In het derde kwartaal van 2022 is 'Caren' ingevoerd, een digitale gezondheidsomgeving waarmee ouders online inzage hebben in het het zorgdossier van hun kind. Voor de persoonlijke begeleiders levert dit een aanzienlijke tijdsbesparing op, omdat er een snelle koppeling is met ONS. Zij hoeven de informatie niet meer vanuit ONS te downloaden en daarna via beveiligde mail of per post te versturen. Nog niet alle ouders maken gebruik van Caren. In 2023 zal verder beleid uitgezet worden om alle ouders te motiveren een Caren account aan te maken.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2021

Verdere verdieping van LACCS werken (onder meer door coaching traject)

Een Goed Leven voor al onze kinderen en volwassenen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen. Dat is wat Omega nastreeft. Het LACCS-programma helpt ons hierbij. Voor een Goed Leven is het belangrijk dat het op de LACCS-gebieden (Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie, Stimulerende tijdsbesteding) 'goed voor elkaar' is. En dat we weten hoe iemand de wereld om zich heen ervaart (ontwikkelingsdenken). Ook is het belangrijk dat er binnen de organisatie kennis aanwezig is over de verschillende LACCS-gebieden.

Om dit te bereiken is ons doel dat in 2025 het gehele LACCS-huis zichtbaar is in de hoofden (de theorie) én in de handen (de praktijk) van al onze medewerkers. Dit houdt in dat er kennis en kunde is met betrekking tot het ontwikkelingsdenken, de waarden passend bij een Goed Leven en dat alle LACCS-gebieden evenveel aandacht krijgen.

We gaan dit bereiken door ervoor te zorgen dat de onderwerpen van interne scholingen voor alle medewerkers én de basisscholingen voor nieuwe medewerkers een goede en evenwichtige afspiegeling zijn van de verschillende LACCS-gebieden.

Ook zal de LACCS-theorie onderwerp zijn en blijven van de interne studiedagen. Op het gebied van externe scholing zullen elk jaar minimaal twee medewerkers de LACCS-basisscholing volgen én worden medewerkers in de gelegenheid gesteld om verdiepende scholingen m.b.t. het LACCS-programma te volgen. Het scholingsbeleid wordt hierop aangepast.

Tot slot wordt de komende drie jaar het LACCS-coachingplan ten uitvoer gebracht. Met behulp van LACCS-coaches worden teams ondersteund in het leren toepassen van de LACCS-theorie in de dagelijkse praktijk.

Bevorderen van het gebruik van nieuwe systemen (ECD, HR en kennisbank)

De superusers op Omega van het ECD ONS hebben medewerkers in 2022 proactief gecoacht om het gebruik van ONS verder te optimaliseren. In het proces rondom gebruik van ONS is er een standaard overlegcyclus van superusers, waarin proactieve coaching onderwerpen worden vastgesteld en vervolgens worden uitgevoerd en geëvalueerd. Tijdens de interne audits wordt het juist gebruik van ONS getoetst en de uitkomsten daarvan kunnen weer aanleiding zijn voor de superusers om binnen de organisatie op een specifiek onderwerp extra aandacht te besteden bij het coachen. Daarnaast is er een standaard overlegcyclus van de wijzigingsadviescommissie ONS. Bij deze commissie sluit ook de externe implementatiepartner aan. Doel van deze commissie is om te anticiperen op wijzigingen in het systeem en om waar nodig aanpassingen te doen om het systeem beter te laten aansluiten op de dagelijkse praktijk.

Nieuwe medewerkers worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met de manager ondersteunende diensten en krijgen dan uitleg over het HR-systeem en de kennisbank. Verder wordt er informatie over de systemen gedeeld in het weeknieuws van Omega of staat er een link in het weeknieuws, waardoor mensen de kennisbank actief moeten gebruiken. In 2022 werd het bevorderen van het gebruik gemonitord via de kwartaalrapportage kwaliteit. In het derde kwartaal is besloten dat de systemen een geïmplementeerd onderdeel van ons reguliere werkproces zijn en het periodiek rapporteren niet meer noodzakelijk is. Net als bij ONS wordt het juist gebruik van het HR-systeem en de kennisbank tijdens de interne audits getoetst en kan dit op een later moment weer aanleiding geven voor verbetermaatregelen.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2023

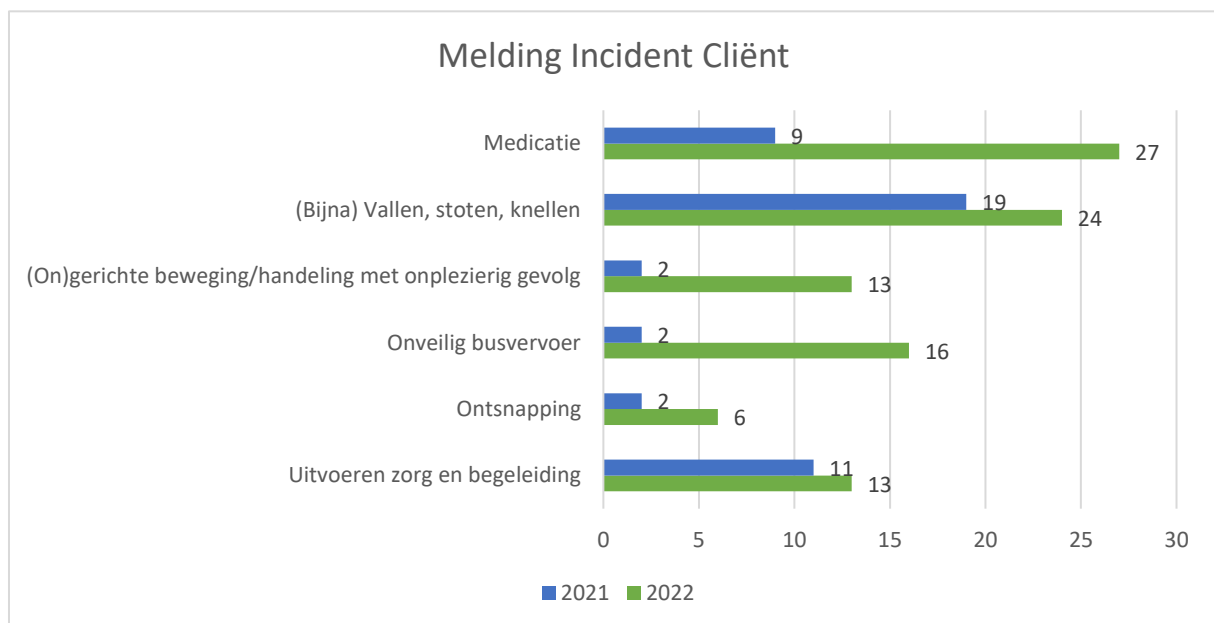
- Evaluatie beleidsvisie samenwerking met ouders.
- Beleid opstellen om ouders te motiveren om een Caren account aan te maken.

Incidentenanalyse

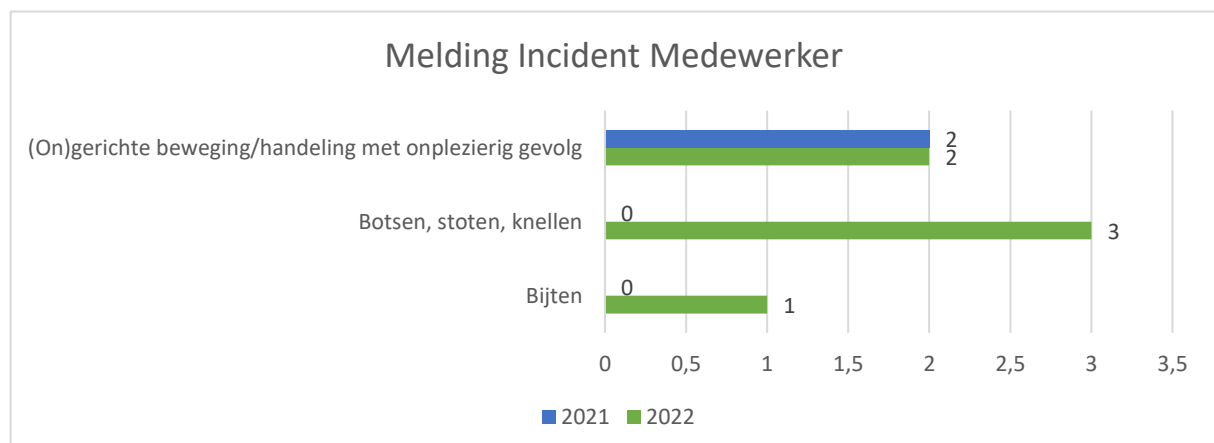
Incidenten rondom kinderen en volwassenen (MIC) worden in het ECD geregistreerd en zijn door de managers en kwaliteitsfunctionaris in te zien via de kwaliteitsmonitor van het ECD. Incidenten rondom medewerkers (MIM) worden geregistreerd in een MIM-formulier uit de kennisbank. Dit formulier wordt door medewerkers gemaïld naar de betrokken manager en de kwaliteitsmail van Omega. Zowel de MIC- als de MIM-meldingen worden door de betrokken manager en kwaliteitsfunctionaris geanalyseerd. Indien nodig worden aanvullende vragen gesteld aan de melder of overige betrokkenen. De gemaakte afspraken en acties naar aanleiding van de melding, worden in het ECD (MIC) of de kwaliteitsmail (MIM) geregistreerd. De meldingen worden elk kwartaal besproken in de incidentencommissie, bestaande uit een orthopedagoog, een therapeut, een

coördinerend verpleegkundige, een begeleider, de kwaliteitsfunctionaris en een manager. De meldingen worden geanalyseerd en er wordt nagedacht over eventuele verbetermogelijkheden. De commissie geeft adviezen en aanbevelingen aan het MT. De manager in de commissie heeft de bevoegdheid om direct opdracht te geven voor kleine acties die de veiligheid vergroten. De meldingen en de analyse door de incidentencommissie, worden meegenomen in de kwartaalrapportage en besproken door het MT. Twee keer per jaar wordt een overzicht van alle meldingen via 'het weeknieuws' gedeeld met de medewerkers en wordt een opvallend risico onder de aandacht gebracht.

Bij de MIC-meldingen gaat het om fouten, ongevallen of bijna ongevallen. In 2022 zijn in totaal 99 meldingen gedaan. Dit is een flinke verhoging ten opzichte van 2021 (45 meldingen), maar komt overeen met het aantal meldingen in 2019, voor het begin van de coronapandemie (93 meldingen). De lage aanwezigheid van de kinderen en volwassenen tijdens de pandemie, kan een verklaring zijn voor de daling van het aantal meldingen in de tussenliggende jaren. In het laatste kwartaal van 2022 is er wel een opvallende toename van het aantal meldingen met betrekking tot medicatie en onveilig busvervoer. Het onveilige vervoer werd eerder wel altijd besproken met betrokken personen, maar niet altijd geregistreerd als MIC. Door de registratie is het ook voor managers inzichtelijk en maakt het mogelijk dit te bespreken met betrokken partijen.



Bij de MIM-meldingen gaat het om ongevallen en bijna ongevallen. In 2022 zijn in totaal 6 meldingen gedaan, tegenover 2 meldingen in 2021.



In het vorige rapport werd gesproken over de naamsverandering van agressie naar (on)gerichte beweging/handeling met onplezierig gevolg. Deze term is gewijzigd, omdat de term ‘agressie’ een bewuste intentie veronderstelt, wat bij deze doelgroep (meestal) niet het geval is. Daarnaast was de verwachting dat een andere benaming ervoor zou kunnen zorgen dat medewerkers meer melding van dit soort incidenten zouden gaan maken. Dit omdat medewerkers het gedrag zelf ook niet als agressie zien, maar het wel regelmatig voorkomt dat een medewerker geraakt wordt door een ongecontroleerde beweging van een kind of volwassene. Vorig jaar was deze verwachte stijging nog niet in de cijfers te zien, maar dit jaar is er wel een toename van het aantal meldingen in deze categorie. Deze toename is echter te zien bij de MIC-meldingen en niet bij de MIM-meldingen en dat heeft tot de discussie geleid of dit soort incidenten bij de medewerker of bij het kind/de volwassene moeten worden geregistreerd. Om hier afstemming en duidelijkheid over te creëren is de incidentencommissie eind 2022 begonnen om de procedure aan te scherpen. Dit zal in 2023 afgerond worden.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2021

Evaluatie van het systeem van MIM meldingen

In 2021 is er overgestapt op een nieuw systeem om MIM-meldingen te registreren en omdat er in dat jaar maar 2 meldingen zijn gedaan, zou in 2022 geëvalueerd worden of het systeem wel voldoet. Dit jaar zijn er 6 meldingen geweest. Omdat er weinig meldingen gedaan worden, is een evaluatie ook moeilijk. Bij de aanscherping van de procedure door de incidentencommissie is het systeem van MIM meldingen wel bekeken en lijkt het te voldoen. Na het aanscherpen van de procedure, zal het systeem ook opnieuw onder de aandacht worden gebracht bij de medewerkers.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2023

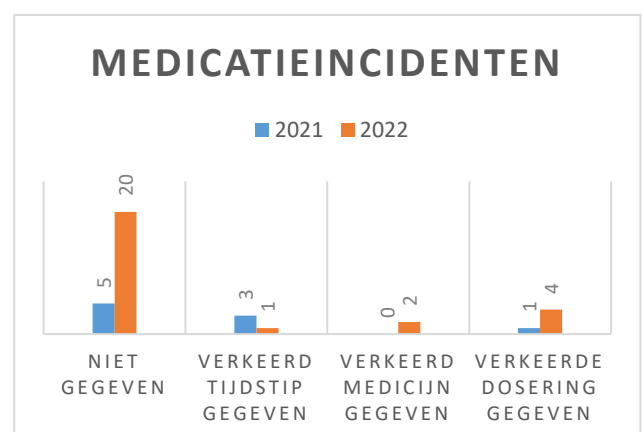
- Procedure incidentmelding verduidelijken.

Medicatie, beleid risicovolle en voorbehouden handelingen, veiligheid en hygiëne

In de kennisbank van Omega zijn uitgebreide protocollen met betrekking tot het medicatiegebruik en voorbehouden en risicovolle handelingen opgenomen. In 2022 zijn alle verpleegkundige protocollen geüniformeerd, waardoor ze er overzichtelijk uitzien en ook makkelijker in de app van de kennisbank beschikbaar zijn. De protocollen worden driejaarlijks geëvalueerd en dan zo nodig inhoudelijk aangepast. Onlangs is gebleken dat voor deze driejaarlijkse evaluatie geen werkinstructie aanwezig is over de manier van aanpassen en van welke bronnen gebruik gemaakt kan worden bij een aanpassing. Hier zal in 2023 aandacht aan besteed worden.

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 2022 27 medicatie incidenten geweest.

Bij ‘niet gegeven’ medicatie gaat het om medicatie die vergeten is te geven door de medewerker, maar



het kan ook zijn dat de medewerker niet op de hoogte was van het feit dat er medicatie gegeven moest worden.

Bij de analyse van de incidenten met betrekking tot medicatie wordt in alle gevallen een 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 incidentencommissie.

Daarnaast controleert een coördinerend verpleegkundige maandelijks alle medicatielijsten. Bij deze controle komt naar voren dat het medicatieproces fouten laat zien, zoals het feit dat medicatie niet altijd op voorraad is, het kind of de volwassenen medicatie weigert of dat een aftekenparaaf ontbreekt. De verpleegkundige registreert de fouten in het proces apart en deze worden ook besproken door de incidentencommissie. In 2022 zijn er 145 fouten in het medicatieproces geregistreerd. Dit is een verhoging ten opzichte van 2021 (120). Bij de meeste fouten (99) gaat het om dat medicatie niet op voorraad is of dat een aftekenparaaf ontbreekt. De verpleegkundige bespreekt dit met de groepen, maar ook voor 2023 blijft dit een punt van aandacht.

Uit de interne audit bleek bij een rondgang langs de groepen dat er afwijkingen waren op het gebied van medicatiebeleid. Zoals het niet (volledig) labelen van medicatiespuiten.

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

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2021

Onderzoeken welke maatregelen er genomen moeten worden om afwijkingen op het gebied van medicatiebeleid verder aan te pakken

Om de afwijkingen op het gebied van medicatiebeleid verder aan te pakken, zijn de coördinerend verpleegkundigen met alle groepen in gesprek gegaan over hygiëne en het medicatiebeleid. Deze gesprekken hebben nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

Onderzoeken of er voor de aanpassing van de verpleegkundige protocollen een abonnement kan worden afgesloten bij de kennisorganisatie Vilans

Voor de driejaarlijkse evaluatie van de verpleegkundige protocollen, krijgen de coördinerend verpleegkundigen protocollen aangereikt vanuit het Amsterdam UMC. In 2022 is onderzocht of het mogelijk is dit met behulp van kennisorganisatie Vilans te doen, zodat de meest actuele protocollen direct beschikbaar zijn. Hieruit is gebleken dat dit een duur abonnement is en daarom is er voor gekozen om geen abonnement af te sluiten.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2023

- Beleid maken hoe de verpleegkundig protocollen worden opgesteld en aangepast.
- Onderzoeken welke maatregelen er genomen moeten worden om afwijkingen op het gebied van medicatiebeleid verder aan te pakken.

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg

De kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang maakt sinds 2021 onderdeel uit van het kwaliteitsrapport. In 2022 is onvrijwillige zorg volledig volgens de wet geregistreerd in het ECD.

In het kader van deze wet is het ook verplicht om voor ouders een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon aan te stellen, die zich specifiek bezighoudt met onvrijwillige zorg. De vertrouwenspersoon die voor Omega was aangesteld is in mei 2022 met pensioen gegaan. Inmiddels is een nieuwe onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon aangesteld.

Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg

Stichting Omega

Vestigingsnummer 000021617554

Analyse over periode 1 januari 2022 t/m 31 december 2022

Inleiding – aantallen cliënten

Stichting Omega biedt dagbehandeling aan kinderen en volwassenen met (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen. Het totaal aantal cliënten bedraagt 125; 59 kinderen onder de 18 jaar en 66 volwassen cliënten (peildatum 31 december 2022).

Van het totaal aantal cliënten dat dagbehandeling ontvangt van Stichting Omega, wonen 33 cliënten in de woonvoorziening De Marius Meijboom van Cordaan/OTT. Voor deze cliënten werken medewerkers van Stichting Omega en Cordaan/OTT in één gezamenlijk cliëntdossier. Het gaat daarbij om het cliëntdossier van De Marius Meijboom. De onvrijwillige zorg voor deze 33 cliënten wordt in dat betreffende cliëntdossier geregistreerd. Derhalve wordt de onvrijwillige zorg van deze 33 cliënten meegenomen in de kwalitatieve analyse van Cordaan en OTT, locatie Marius Meijboom.

De kwalitatieve analyse van Stichting Omega heeft daarom betrekking op totaal 92 cliënten; 56 kinderen onder de 18 jaar en 36 volwassenen cliënten. Alle cliënten zijn vanwege de ernst van hun verstandelijke beperking wilsonbekwaam, daarom moet voor hen ook bij vrijwillige zorg (geen verzet en instemming van wettelijk vertegenwoordiger) op drie categorieën (beperken bewegingsvrijheid, insluiten, toedienen psychofarmaca buiten de richtlijnen) volgens artikel 2 lid 2 het stappenplan gevolgd worden.

Geleverde (on)vrijwillige zorg – aantallen en percentages

In de periode 1 januari 2022 t/m 31 december 2022 is aan één cliënt onvrijwillige zorg (met verzet) geleverd volgens het stappenplan. Het ging daarbij om de categorie 'beperking in het inrichten van het eigen leven'. Daarnaast is voor twee cliënten vrijwillige zorg geleverd volgens het stappenplan, in het kader van artikel 2 lid 2. Het ging daarbij om de categorie 'beperking van bewegingsvrijheid'. Voor één van deze cliënten was er sprake van het toepassen van twee maatregelen (vrijwillig volgens stappenplan).

Totaal aantal cliënten	Totaal aantal cliënten onvrijwillige zorg (verzet)	Totaal aantal cliënten vrijwillige zorg volgens stappenplan, art. 2, lid 2	Percentage cliënten onvrijwillige zorg (verzet)	Percentage cliënten vrijwillige zorg volgens stappenplan, art. 2, lid 2	Percentage totaal: onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg volgens stappenplan
92	1	2	1,1 %	2,2 %	3,3 %
<i>Vergelijking percentages 2021</i>			1,1 %	1,1 %	2,2 %

Gezien het zeer geringe aantal toepassingen van onvrijwillige zorg zal in deze analyse geen aparte berekening van percentages per vorm van onvrijwillige zorg ten opzichte van de totaal geboden onvrijwillige zorg berekend worden.

Analyse

Een inhoudelijke analyse is vanwege het geringe aantal toepassingen van onvrijwillige zorg niet te maken. Het gaat in totaal om 3 cliënten voor wie het stappenplan gevolgd is. Daarvan ging het bij 2 cliënten om vrijwillige zorg op basis van geen verzet, artikel 2 lid 2. Voor de cliënt aan wie daadwerkelijk onvrijwillige zorg met verzet is geleverd, is de betrokken toepassing in 2022 ook weer afgebouwd en afgesloten. Tevens is er geen vergelijking te maken (stijgingen/dalingen) met de inhoudelijke analyse van vorig jaar, aangezien het slechts om een totale absolute stijging gaat van 1 cliënt: in 2021 had de analyse betrekking op 2 cliënten, in 2022 heeft de analyse betrekking op 3 cliënten. Deze cijfers geven geen aanleiding tot aanpassingen in het beleidsplan onvrijwillige zorg. Als we kijken naar het percentage onvrijwillige zorg met verzet van de cliënt (1,1%), dan betekent dit dat 98,9% van de cliënten niet te maken heeft met onvrijwillige zorg. Op basis van deze cijfers zijn er geen extra maatregelen nodig ter terugdringing van onvrijwillige zorg.

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 belangrijkste samenwerkingspartner en wil samen met de ouders de zorg voor hun kind op de beste manier vormgeven. Hierbij is er respect voor elkaars deskundigheid.

Ben Ik Tevreden

Sinds 2018 worden de cliëntervaringen binnen Omega gemeten aan de hand van ‘Ben Ik Tevreden’ (BIT): de Observatielijst EMB KLEIN KIJKEN. Bij de BIT-gesprekken worden de behoeften, eisen en wensen en wat het kind of de volwassene zelf wil bijdragen besproken. Omdat het niet mogelijk is om met onze kinderen en volwassenen in gesprek te gaan, wordt hierover in dialoog gegaan met de ouders. Bij de start in 2018 voelden we de verplichting vanuit het kwaliteitskader om dit instrument te gebruiken, maar al vanaf het begin hebben we onze twijfels gehad bij de meerwaarde van het gebruik van dit instrument bij onze doelgroep. Vooral omdat alle kind- en cliëntbesprekingen met ouders plaatsvinden en hun kind daar al intensief besproken wordt. Om een verantwoorde afweging te kunnen maken over het gebruik van het instrument is echter een gedegen evaluatie nodig. In 2022 is gebleken dat de afspraak om persoonlijk begeleiders direct aan te spreken op de uitvoering van de BIT-gesprekken ook niet het gewenste resultaat opleverde om een goede evaluatie uit te kunnen voeren. Het aantal afgenomen BIT-gesprekken bleef laag (9 in 2022).

Na contact te hebben gehad met andere organisaties, bleek dat zij de BIT-onderdelen verwerken in de Goed Leven Gesprekken. Deze optie is besproken met de orthopedagogen, maar er is besloten om dit op Omega niet te doen. De Goed Leven Gesprekken verlopen juist goed en het voelt gekunsteld om dan alle BIT-onderwerpen een plek te gaan geven in deze gesprekken.

In het vernieuwde kwaliteitskompas wordt gesproken over een uitbreiding van de waaier van cliëntervaringsinstrumenten, met een betekenisvol instrument voor EMB. Mede op basis hiervan is eind 2022 het besluit genomen om het gebruik van de BIT op te schorten tot zo’n instrument aan de waaier is toegevoegd en 2023 te gebruiken om te onderzoeken of dit instrument ook voor onze doelgroep geschikt is. Wij denken dat het voeren van de Goed Leven gesprekken, die ook echt bedoeld zijn als startpunt voor een dialoog over de kwaliteit van bestaan voor onze doelgroep, op dit moment volstaat om cliëntervaringen te meten.

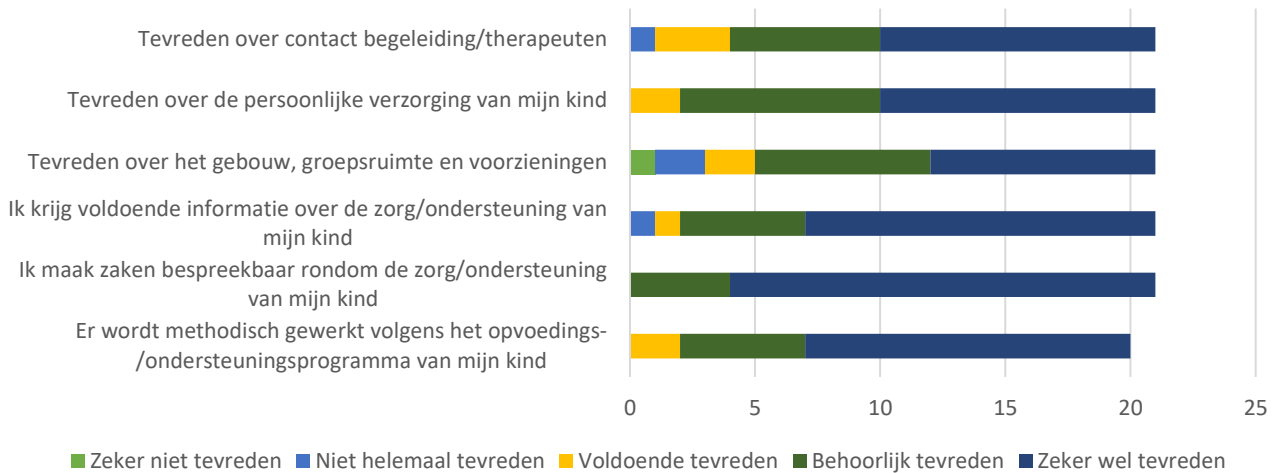
Verwantenenquête

Om de ervaringen van ouders in kaart te brengen, is de BIT door de ontwikkelaars uitgebreid met een verwantenenquête. Aan de hand van de verwantenenquête gaan persoonlijk begeleiders met ouders in gesprek over hoe zij de zorg voor hun kind ervaren.

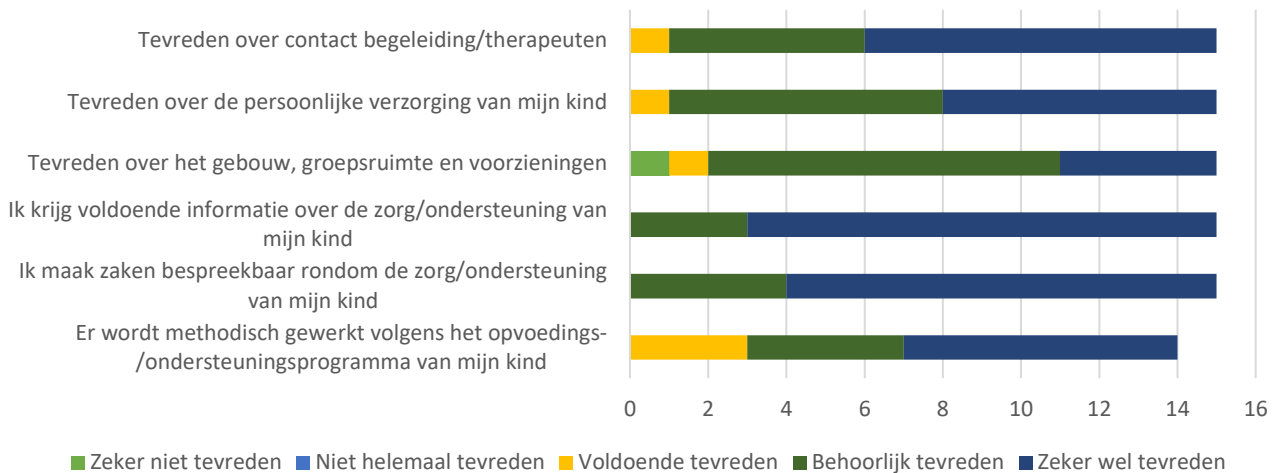
Omdat we binnen Omega juist erg geïnteresseerd zijn in de tevredenheid van ouders, wordt deze enquête als waardevol ervaren en is dit een blijvend instrument geworden om oudertevredenheid te meten. De verwantenenquête wordt op de kindgroepen uitgevoerd bij de halfjaarlijkse besprekingen en op de groepen voor volwassenen op een moment dat ouders al op Omega aanwezig zijn. Toch blijft ook het aantal uitgevoerde verwantenenquêtes achter bij het gewenste aantal, waardoor dit voor 2023 een aandachtspunt is. In totaal zijn er dit jaar 15 verwantenenquêtes afgenomen, tegenover 21 in 2021.

*Moeder tijdens verwantenenquête:
‘Wat betreft aanvragen van
hulpmiddelen en ondersteuning voor
de ontwikkeling van ons kind kunnen
duidelijk nog verbeteringen komen.’*

Tevredenheid verwant 2021



Tevredenheid verwant 2022



Uit de scores over 2022 blijkt dat de ouders waar mee gesproken is, over het algemeen tevreden zijn. De ouders zijn het meest tevreden over de informatie die ze krijgen over de zorg en ondersteuning van hun kind en over de ruimte die er is om zaken bespreekbaar te maken. De ouders die aangeven zeker niet tevreden te zijn over het gebouw, groepsruimte en voorzieningen, waren op dat moment ontevreden dat hun kind nog opvang op de Marius Meijboom kreeg, terwijl er minder corona was. Hun voorkeur ging uit naar dagbesteding in het Omega gebouw. In 2021 gaven een aantal ouders aan niet helemaal tevreden te zijn over het contact met begeleiding/therapeuten en de informatie die verstrekt wordt. Dit wordt in 2022 niet genoemd.

De uitkomsten van de verwantenquête worden opgenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit en op die manier op organisatieniveau besproken. De bespreking van de uitkomsten op teamniveau heeft nog aandacht.

Manager-Oudergesprekken

Naast de verwantenenquêtes 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. Als het niet mogelijk is om gelijk na de kind- of cliëntbespreking een gesprek te voeren, doet de manager dit op een later moment telefonisch. Deze werkwijze is tijdens de coronapandemie geïmplementeerd en dit is ook het afgelopen jaar goed vastgehouden op momenten dat het niet lukt om ouders gelijk te spreken. Dit jaar hebben er 100 besprekingen plaatsgevonden en zijn er 80 manager-oudergesprekken gevoerd. Dit komt dus neer op 80%. Dit percentage is hoger dan het doel van 70%.

Ook in de manager-oudergesprekken komt naar voren dat ouders over het algemeen zeer tevreden zijn over de zorg die op Omega geboden wordt. Ouders geven aan goed contact met de begeleiders en therapeuten te hebben. Ze zijn positief over het inspelen op de behoefte van hun kind, het aanbod van activiteiten, de ontwikkeling die hun kind doormaakt en de sfeer op de groepen. De samenwerking met ouders verloopt, onder andere door korte lijnen en de Goed Leven Gesprekken, goed en ouders voelen zich gesteund. Wel uiten enkele ouders hun zorgen over de personeelsbezetting op de groepen en bij de therapeuten. Daarnaast geven enkele ouders aan dat het proces rondom aanpassingen voor hun kind moeizaam verloopt. De meeste ouders zijn tevreden over de digitale communicatiemiddelen die gebruikt worden. Ouders krijgen meer foto's en filmpjes te zien, waardoor ze beter zicht hebben op de activiteiten en therapieën waaraan hun kind deelneemt. Ook zijn ouders tevreden over de algemene communicatie. Met betrekking tot vervoer zijn ouders heel tevreden als er sprake is van een vaste, bekende chauffeur. Als er sprake is van wisselende chauffeurs, neemt de tevredenheid af en ouders zijn niet te spreken over de communicatie vanuit de vervoerder. Ouders zijn tevreden over de manier waarop Omega met De Marius Meijboom samenwerkt. Het werken in één dossier en de gezamenlijke overleggen zorgen ervoor dat beide partijen een team zijn en er korte lijnen zijn. De manager bespreekt de uitkomsten van een gesprek direct met betrokken medewerkers en eventuele acties worden daarna teruggekoppeld naar ouders. Daarnaast worden de uitkomsten ook opgenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit en zo op organisatieniveau besproken.

*Vader tijdens manager-oudergesprek:
'Wat echt opvalt is de fantastische sfeer
op Omega zodra je binnenkomt.
Iedereen lacht en heeft plezier, zowel
deelnemers als collega's. Dat is heel
bijzonder. Dan doen jullie echt iets heel
erg goed met elkaar.'*

Klachten

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

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

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

Een onderdeel van de klachtenregeling is dat ontevredenheid van ouders in een vroeg stadium wordt gesignaleerd en gelijk wordt opgepakt. Als de manager hierbij betrokken wordt, wordt de ontevredenheid vastgelegd in ONS en de afhandeling van de ontevredenheid geregistreerd. Daarnaast kunnen signalen van ontevredenheid naar voren komen in de manager-oudergesprekken en de verwantenenquêtes. Alle signalen worden geanalyseerd en opgenomen in de kwartaalrapportages, waarna ze door het MT besproken worden. Indien nodig worden acties uitgezet. Ontevredenheid bij ouders (anders dan vervoer) kon in 2022 in alle gevallen worden weggenomen door gesprekken met betrokkenen, de manager of de directeur-bestuurder, waardoor er geen officiële klachten zijn gemeld.

Omega is begin 2020 gaan samenwerken met TC&O. T&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 registreert klachten en handelt deze af. TC&O heeft over 2022 126 klachten over het vervoer geregistreerd. Dit is een flinke verhoging ten opzichte van het aantal klachten van vorig jaar (97 klachten), terwijl vorig jaar het verbeterpunt geformuleerd was om de klachten te verlagen. Hier zijn verschillende acties op ondernomen en dit zal in 2023 gemonitord worden (zie kader), want het verlagen van de busklachten heeft een hoge prioriteit. Het wordt echter bemoeilijkt door het feit dat het busvervoer een complex proces is, waar altijd knelpunten zijn.

Klachten busvervoer 2021

Genoemde klachten	Q1	Q2	Q3	Q4
<i>Te laat/vroeg thuis of op locatie opgehaald/afgezet</i>	2	-	13	15
<i>Te lange reistijd</i>	-	-	16	1
<i>Verkeerd adres</i>	1	-	-	3
<i>Overig (wisselende chauffeurs, onprofessioneel gedrag chauffeurs, voorzieningen e.d.)</i>	4	8	18	16
Totaal	7	8	47	35

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

Klachten busvervoer 2022

Genoemde klachten	Q1	Q2	Q3	Q4
<i>Te laat/vroeg thuis of op locatie opgehaald/afgezet</i>	12	34	8	8
<i>Te lange reistijd</i>	1	8	1	1
<i>Verkeerd adres</i>	1	-	3	2
<i>Overig (wisselende chauffeurs, geen bus geweest, communicatie, voorzieningen e.d.)</i>	4	22	9	12
Totaal	18	64	21	23

Afhandeling klachten	Q1	Q2	Q3	Q4
<i>Terugkoppeling</i>	18	32	5	4
<i>Wacht op reactie van vervoerder</i>	0	32	16	19

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2021

Klachten rondom het busvervoer verlagen

Het verlagen van de klachten rondom het busvervoer heeft een hoge prioriteit voor de vervoerscoördinator. Er zijn in 2022 verschillende acties ondernomen om het aantal klachten te verlagen, maar dat heeft niet tot het gewenste resultaat geleid. Uit de manager-oudergesprekken is gebleken dat ouders heel tevreden zijn over hun vaste chauffeur, maar zodra er sprake is van wisselende chauffeurs, neemt de onvrede toe. Daarnaast was er veel onvrede over (het gebrek aan) communicatie. Het feit dat de vervoerder kampte met te weinig chauffeurs en te weinig medewerkers bij de telefooncentrale, heeft dus vermoedelijk voor de forse stijging van het aantal klachten geleid. Om het tekort aan chauffeurs op te vangen is vanuit de vervoerder een andere vervoerder ingehuurd om de ritten naar Almere te verzorgen. Daarnaast heeft de vervoerder inmiddels een nieuw team bij de centrale en is er regelmatig contact met deze centrale als het over inhoud en routes gaat. Daarnaast heeft de vervoerscoördinator wekelijks contact met TC&O over actuele klachten en de stand van zaken met betrekking tot de klachten. Ook heeft in 2022 het chauffeursoverleg weer plaats gevonden, zodat knelpunten direct met elkaar besproken konden worden. Voor 2023 wordt dit verder ingepland, inclusief een korte scholing vanuit Omega over epilepsie, omdat ouders zich ook zorgen maakten over de kennis van (nieuwe) chauffeurs hierover. Daarnaast is het doel dat alle chauffeurs een gelamineerd document krijgen waarop staat wat te doen in het geval van nood (epilepsie, zwaar braken, gebreken aan rolstoel).

De handleiding vervoer die in de kennisbank staat wordt geactualiseerd en vanuit de ergotherapeuten zullen alle bussen gecheckt worden. Met al deze maatregelen wordt getracht het aantal klachten in 2023 te beperken.

Procedure rondom ontevredenheid en klachten van ouders herzien

In 2021 werd besloten dat er een beleidsnotitie zou worden opgesteld over de instrumenten voor het meten van klant(ouder)tevredenheid die op Omega gebruikt worden, met daarbij een beschrijving van de PDCA-cyclus met betrekking tot die tevredenheidsregistratie. Als eerste stap zijn de instrumenten, de bijbehorende registraties en de knelpunten hierbij in kaart gebracht. Hieruit kwam naar voren dat de instrumenten op zich goed zijn, maar dat de uitkomsten uit de manager/oudergesprekken en de verwantenenquête niet op een structurele manier besproken werden met de medewerkers (eventueel in combinatie met de incidentmeldingen). Er zijn verschillende opties overwogen om dit op een structurele manier vorm te geven, maar er is nog geen beleidsconclusie vastgesteld. Dit zal in 2023 besloten worden.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2023

- Onderzoeken of het nieuwe cliëntervaringsinstrument voor EMB geschikter is voor onze ZEVMB doelgroep en besluit nemen over gebruik.
- Aantal uitgevoerde verwantenenquêtes verhogen.
- Busvervoer monitoren.
- Besluiten op welke manier resultaten uit tevredenheidsinstrumenten en incidentmeldingen op teamniveau besproken kunnen worden.

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

In 2020 werd besloten om op Omega de methodiek 'InDialoog' van IZZ te gebruiken om teamreflecties vorm te geven. 'InDialoog' is een methodiek om het organisatieklimaat te verbeteren door met elkaar te praten over onderwerpen rond gezond en veilig werken. De methodiek bestaat uit drie stappen die achter elkaar in één ronde worden doorlopen. Deelnemende teams doorlopen elke ronde drie keer. Per ronde wordt een onderwerp besproken binnen het overkoepelende thema 'gezond en veilig werken' dat op dat moment voor het team belangrijk is of voor problemen zorgt.



Jubilarissen; bij elkaar 100 jaar werkervaring op Omega

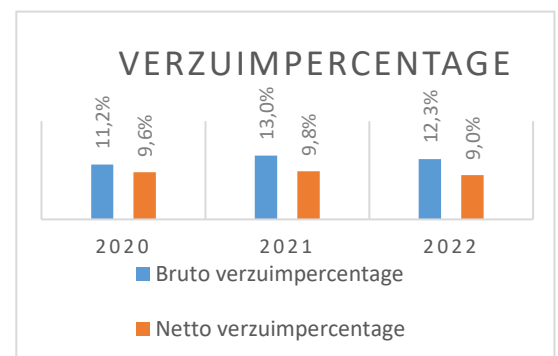
Door de coronapandemie heeft de implementatie van de methodiek vertraging opgelopen, maar in augustus 2021 waren er twee kick-off bijeenkomsten, waarbij een medewerker van IZZ uitleg heeft gegeven over de methodiek 'In Dialoog' en een manager en HR-adviseur hebben uitgelegd hoe het project binnen Omega vormgegeven zou gaan worden. Daarna is het project gestart en was het de intentie om dit in 2022 met de verschillende teams uit te voeren. Een aantal teams zijn hier ook mee gestart en hebben alle rondes doorlopen, maar al snel bleek dat het heel moeilijk te realiseren was voor alle teams. Er waren veel incomplete teams door vacatures of verzuim en het bleek vaak niet haalbaar om het gehele team bij elkaar te krijgen. Uit de interne audits kwam naar voren dat een aantal medewerkers uit de teams die het traject wel doorlopen hebben, de deelname aan het IZZ-project als waardevol hebben ervaren. Deze medewerkers hadden aangegeven zich door deelname minder machteloos te voelen bij werkdruk en zich meer te kunnen richten op samenwerken.

Verzuim

In 2022 daalde het verzuimpercentage met iets minder dan een procent, maar het bleef verder onverminderd hoog. Het verzuimpercentage daalde van 9,8% in 2021 naar 9,0% in 2022. Er was sprake van een stijging van het middellang verzuim en van kort verzuim. Het langdurig verzuim daalde in 2022. De meldingsfrequentie ging evenals in 2021 omhoog. Het aantal medewerkers dat uitviel als gevolg van fysieke of psychische klachten nam af.

Uit gegevens van Vernet blijkt dat het verzuimpercentage in de gehele zorgsector ook in 2022 weer is gestegen, het percentage was 8,36%. In 2021 was dit 7,29%, in 2020 was dit 6,83%. De stijging was in alle categorieën, maar met name in de categorie kortdurend verzuim. Ook steeg de meldingsfrequentie zorgbreed. In de gehandicaptenzorg steeg het ziekteverzuimpercentage ook verder naar 8,68%, in 2021 was dit 7,58%, in 2020 was dit 7,07%.

Aan het begin van 2022 waren er veel zieken door de oplopende Covid (Omikron) besmettingen in Nederland. Dit maakte dat de meldingsfrequentie fors omhoog ging. In de loop van het jaar nam het



aantal Covid besmettingen af en daalde het verzuimpercentage. Maar in de zomer en het najaar was er weer een piek in het aantal zieken. Dit keer minder door het Covid virus, maar meer door diverse griepvirussen. Er waren minder langdurig zieken in 2022. Aan het begin van het jaar werd een aantal langdurige dossiers afgesloten. Het kortdurend verzuim steeg licht, evenals het middellange verzuim. Er vielen in 2022 minder medewerkers uit het met psychische aandoeningen. Ook was er minder verzuim door fysieke aandoeningen van het bewegingsapparaat. Het verzuim door overige fysieke aandoeningen bleef ongeveer hetzelfde. In 2022 waren vijf medewerkers zwanger. Een klein aantal daarvan heeft 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. Op de groep zouden ze mogelijk in aanraking kunnen komen met deze virussen.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2021

‘InDialoog’ verder oppakken binnen de organisatie

Zoals eerder beschreven is het oppakken van ‘InDialoog’ in de organisatie niet goed gelukt door incomplete teams. Dit punt is gedurende het jaar verschillende keren besproken tussen het MT en de HR-adviseur. Daaruit kwam naar voren dat de methodiek wellicht ook niet voor elk team geschikt is. Eind 2022 is de afspraak gemaakt dat er minimaal een keer per jaar een teamreflectie per team plaats zal vinden, waarbij gebruik wordt gemaakt van een passende methodiek afhankelijk van de vraag vanuit het team. Dan wordt ook bekeken of de paramedici bij deze reflecties aansluiten. Managers en orthopedagogen zullen dit gezamenlijk in duo per team uitvoeren.

Verlaging van het verzuim

De verlaging van het verzuim heeft een hoge prioriteit voor het MT. Een keer in de twee weken vindt overleg met de HR-adviseur plaats en worden alle verzuimmeldingen doorgenomen en eventuele acties besproken. De HR-adviseur onderhoudt daarnaast actief overleg en contact met Arbod en de verzekering over verzuim en bespreekt welke mogelijkheden er zijn voor bijvoorbeeld extra ondersteuning of overbrugging te bieden voor een medische behandeling. In 2021 is een preventiemedewerker aangesteld en daarvan is een positief effect te zien bij het voorkomen van fysieke klachten bij medewerkers. In augustus werden er zonnebloemen uitgedeeld aan de medewerkers, omdat het een week zonder ziekmeldingen was. Ondanks alle inspanningen blijft het verzuim hoog en zal dit ook in 2023 weer blijvende aandacht hebben.

Jaarplan commissie gezonde fysieke belasting opstellen en plan van aanpak uitvoeren onder leiding van de preventiemedewerker.

In januari heeft de commissie gezonde fysieke belasting een jaarplanning opgesteld en een plan van aanpak gemaakt.

De commissie heeft vier taken: Beleid opstellen, evalueren en actueel houden; Instructie geven aan medewerkers en dit proces evalueren; Knelpunten oppikken, uitzoeken, delen van mogelijke oplossingen en evaluatie; Zorgdragen voor de juiste materialen en voor het juiste gebruik ervan. De commissie volgt bij deze taken het cyclisch proces: plan – do – check – act. Er zijn dus diverse evaluatiepunten, van waaruit de planning zo nodig wordt bijgesteld. Dit is in 2022 goed verlopen en wordt in 2023 gecontinueerd.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2023

- Teamreflecties uitvoeren.
- Ziekteverzuim verlagen.

Ontwikkeling en Scholing

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

Er zijn in 2022 een aantal scholingsactiviteiten geweest. Diverse medewerkers hebben externe studiedagen en bijscholing gevolgd. De herhalingscursus voor bedrijfshulpverlening (BHV) wordt ieder jaar gevolgd en heeft ook dit jaar plaatsgevonden. De jaarlijkse studiedag stond dit jaar in het teken van twee thema's; het LACCS-gebied contact en vitaliteit.

Het thema vitaliteit had als doel om samen stappen te zetten in:

- Bewustwording en zelfreflectie.
- Werken aan lichaam en geest in kleine stappen.
- Werken aan balans en je eigen grenzen bewaken.

Ook is de werkgroep vitaliteit naar aanleiding van de studiedag weer opgestart.

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. In 2021 is gestart om twee keer per jaar in een kennisweek nieuwe medewerkers een inhoudelijke basisscholing te bieden. Er worden dan onder andere bijeenkomsten over de methodieken die op Omega gebruikt worden, eet- en drinktechnieken, tiltechnieken en het ECD georganiseerd. Deze kennisweken speciaal voor nieuwe medewerkers hebben ook in 2022 plaatsgevonden.

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 verpleegkundigen geregistreerd en de behaalde certificaten worden opgeslagen in het personeelsdossier. De verantwoordelijkheid voor het bijhouden en optimaliseren van de eigen deskundigheid ligt bij de verpleegkundigen zelf. De coördinerend verpleegkundigen benoemen deze eigen verantwoordelijkheid standaard bij de (her)toetsingen.

In het inwerkprogramma is opgenomen dat nieuwe medewerkers de theorie- en praktijktoets met betrekking tot medicatie en sondevoeding moeten afleggen. De praktijkertoetsingen worden daarna elke drie jaar bij elke werknemer afgenomen. Voor de praktijkertoetsingen worden de protocollen rondom deze toetsing door de medewerkers bestudeerd. Er is nog geen theorietoets voor de hertoetsing. In 2022 zouden de mogelijkheden voor een op maat gemaakte e-learning voor medicatieverstrekking onderzocht worden, maar dit is niet gebeurd. Dit punt wordt als verbeterpunt meegenomen voor 2023.

Onderwerpen kennisweken

*Gezonde fysieke belasting
Programma Perspectief
LACCS en ontwikkelingsdenken
Daywize
Tacit knowledge
Nieuwe CAO
Privacy
Oogbesturingscomputers
Werkplekondersteuning
ONS/Caren zorgt
Eten, drinken en verslikken
IDDSI
Totale communicatie*

Vanaf mei 2022 is er een stage/BBL-coördinator binnen Omega in dienst. Deze coördinator is de contactpersoon voor verschillende opleiding en coördineert de beschikbare stageplekken. De aanstelling van de coördinator is een van de stappen die gezet worden om ook in de toekomst voldoende zorgmedewerkers van Omega kwaliteit te hebben. De insteek is om het aantal stagiaires uit te breiden en deze stagiaires dan ook zoveel mogelijk te behouden als medewerkers.

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2021

Introductie nieuwe gesprekscyclus manager-medewerker

Op Omega bestond de behoefte om de functioneringsgesprekken anders vorm te gaan geven, zodat de gesprekken meer zouden opleveren en vooral leuker om te doen zouden worden. In juni 2022 is, geïnspireerd door Sprankel&Co, een nieuwe gesprekscyclus geïntroduceerd. Het doel is dat er een mooi en sprankelend gesprek op maat plaatsvindt waarin vooral naar voren komt wat er voor de medewerker speelt op het gebied van werk en zich vitaal voelen hierin. Dit afstemmingsgesprek vindt twee keer per jaar plaats, waarvoor de medewerker zelf een afspraak maakt. In het eerste kwartaal van 2023 zal de gesprekscyclus, met Sprankel&Co, geëvalueerd worden.

Aandachtspunten/Verbeterpunten voor 2023

- Mogelijkheden voor op maat gemaakt e-learning medicatieverstrekking onderzoeken.



Bijbscholing in Amsterdam UMC voor verpleegkundigen van Omega

Tuinfluter: 'Een tijdje geleden hebben wij als team deelgenomen aan het LACCS-traject, georganiseerd vanuit Stichting Omega. In dit traject hebben we de kinderen van de groep uitgebreid besproken en zijn we o.a. ingegaan op het 'Goed leven'. Wanneer hebben kinderen nou een 'Goed leven' en hoe kunnen we dit verbeteren? We hebben verschillende gesprekken en interactieve lessen gevolgd vanuit de orthopedagogen. Het was ontzettend leerzaam!'



De LACCS-werkgroep binnen Omega

Miranda, Michelle en Femke zijn leden van de LACCS-werkgroep binnen Omega. Zij vertellen hoe de studiedagen en hoe het LACCS-coachingtraject op Omega worden vormgegeven.

Miranda: 'In 2021 hebben we een hele studiedag ingezet voor algehele opfrissing en het opnieuw implementeren van de LACCS-visie en LACCS-werkwijze binnen Omega. In de werkwijze staat centraal: Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende Dagbesteding. Dit jaar hebben we in een halve dag ingezoomd op het onderdeel **Contact**. Na de start met een korte terugblik op vorig jaar was er informatie met onder andere filmpjes waar we nauwkeuriger keken naar wat contact precies is. Contact en communicatie liggen dicht bij elkaar, vandaar dat inzoomen zinvol is. Het PEWOT-principe is leidend in het maken van contact. P=positie E=echte aandacht W=wachten O=ontvangstbevestiging T=Toevoegingen.

Het was leuk dat de groep bestond uit collega's van alle groepen en verschillende therapeutische disciplines, waardoor er veel dialoog en contact in de groep ontstond.'

Michelle: 'Vanuit de LACCS-werkgroep zijn we medio 2022 gestart met de coaching trajecten op de groepen. We streven ernaar om het LACCS-coaching traject op alle groepen te doorlopen om ervoor te zorgen dat de LACCS-theorie actief ingezet wordt in de dagelijkse praktijk. Groep Tuinfluter mocht het spits afbijten en heeft als eerste de coaching afgerond. Momenteel volgen de groepen Otter, Jetski en Korenbloem het coaching traject begeleidt door een LACCS-coach.

Het traject bestaat uit 8 stappen en is bedoeld voor het gehele transdisciplinaire team, ook de manager zal twee keer aansluiten. Tijdens het startgesprek (stap 1) gaan we gezamenlijk kijken waar de vragen en behoeften van het team op dat moment liggen, vervolgens zal de coach twee keer een half uur observeren op de groep (stap 2). Bij het terugkoppelingsgesprek (stap 3) zal de manager aansluiten en worden de bevindingen uit het startgesprek en de observaties doorgenomen. Dit is ook het moment waarop besloten wordt welke vragen prioriteit hebben en opgepakt zullen worden in het LACCS-traject en welke eventueel later door het transdisciplinaire team zelf opgepakt kunnen worden. Er wordt gekeken welke verdiepingskeuze het beste aansluit op de vraag, Contact coaching, Goed Leven gesprek of Blikopener gesprek (stap 4). Ook wordt er besloten welke vraag opgepakt wordt tijdens een TDO waarbij er gebruik wordt gemaakt van één van de verschillende werkvormen van het LACCS-programma (stap 5). Een gezamenlijke visie hebben en dragen is belangrijk, daarom willen we ook de verwanten bij het coaching traject betrekken (stap 6). Hoe we dat doen verschilt per team, zij hebben namelijk de regie in deze stap en gaan samen kijken hoe zij de verwanten erbij willen betrekken. Daarna volgt het eindgesprek (stap 7) en kijken we samen terug; wat heb je de afgelopen periode geleerd, op welk gebied heb je jezelf ontwikkeld? Maar ook waar ben je je nu meer bewust van? Vooruitkijkend; hoe houd je dit vast en wat wil je nog verder ontwikkelen? Een aantal maanden later zal de LACCS-coach nog eenmaal aansluiten bij een TDO om te evalueren hoe het gegaan is en waar nodig nog wat tips en tricks te geven (stap 8).'

Femke: 'In de basis is de werkgroep erg tevreden over het resultaat tot nu toe. Mensen zijn zich meer bewust van het LACCS-werken en de verschillende onderdelen (contact coaching, blikopenergesprekken) worden tijdens, maar ook buiten, het LACCS-traject vaker ingezet. We hebben in het begin een verbeter slag gemaakt door een keuze te maken uit één verdiepingskeuze bij stap 4, in plaats van alle drie door te nemen. Dit gaf meer verdieping en minder werkdruk. Er zijn nu nog een paar kleine verbeterpunten, maar in de basis staat het als een (LACCS)huis.'

Korenbloem: 'Waardevolle bewustwording'

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 woongroepen van De Marius Meijboom zijn gaan verzorgen, is de samenwerking tussen de Omega medewerkers van de dagbehandeling en de medewerkers van de woningen op de De Marius Meijboom verder geïntensiveerd en verbeterd. Aan het begin van 2022 is de dagbesteding op de woongroepen gestopt en zijn alle cliënten weer naar Omega gekomen, maar de intensieve samenwerking is gebleven. De bestaande samenwerkings-overeenkomst is in 2022 geëvalueerd en gecontinueerd. Sinds juli 2021 werken Omega en De Marius Meijboom voor alle cliënten die op de Marius Meijboom wonen en dagbehandeling krijgen op Omega, in één dossier, het ECD ONS van de Marius Meijboom. In dit dossier is ook een LACCS module ingebouwd en er worden dezelfde profielvragenlijsten gebruikt als in het ONS Omega dossier. Er vinden regelmatig tussenevaluaties plaats over het werken in één dossier, waarin snel geanticipeerd wordt op eventuele knelpunten.

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

Terugblik op verbeterpunten uit kwaliteitsrapport 2021

Evaluëren van de nieuwe werkwijze rondom de MDO's en waar nodig bijsturen

De nieuwe werkwijze is geëvalueerd en geïmplementeerd.

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

De evaluaties hebben in 2022 plaatsgevonden en tijdens de evaluaties worden knelpunten vanuit beide partijen besproken en hier verbeteracties op uitgezet. De evaluaties zullen ook in 2023 blijven plaatsvinden. Dit is een standaard werkwijze geworden.

Samenwerking Amsterdam UMC en Emma kinderziekenhuis

Met het Amsterdam UMC en het Emma kinderziekenhuis wordt al jaren intensief samengewerkt op zorg-, onderwijs- en wetenschappelijk gebied. Op het gebied van zorg wordt vanuit het Amsterdam UMC een kinderarts en arts verstandelijk gehandicapten (VG) ingezet op Omega. De kinderarts is aanwezig voor consultatie en daarnaast zijn er spreekuren op Omega met de kinderarts en de

kinderneuroloog. De arts VG is om de week aanwezig voor volwassen deelnemers die thuis wonen en op Omega dagbehandeling krijgen. Dit is voor de deelnemers en ouders heel fijn en zeer aanvullend op de reguliere dagbehandeling. Omdat het spreekuur op Omega kan plaatsvinden, kunnen, naast de ouders die bij het spreekuur zijn, ook de persoonlijk begeleider of een therapeut betrokken zijn bij het consult. Dit geeft de arts een completer beeld van de deelnemer en de adviezen/inzichten van de arts kunnen ook direct op de dagbehandeling worden toegepast. In 2022 is de AVG poli uitgebreid door arts VG zorg te leveren aan deelnemers die momenteel geen dagbesteding afnemen (uitgeschreven staan).

Tevens kunnen therapeuten ambulantly ingezet worden via de arts VG door therapie uit te voeren. De arts VG krijgt steeds vaker aanmeldingen van kinderen onder de 18 jaar. Deze vragen gaan vaak over doelgroep gebonden vraagstukken en complex gedrag en specifieke syndromen. Hoe deze vorm van arts VG zorg bekostigd kan worden, is als vraagstuk bij het zorgkantoor neergelegd.

Daarnaast is er een nauwe samenwerking met de PEG-poli in het Amsterdam UMC en kunnen de daartoe bekwame verpleegkundigen veel PEG-zorg nu op Omega uitvoeren. Zij krijgen de opdracht vanuit de PEG-poli om een PEG-sonde te verwisselen op Omega. Ouders hoeven daarvoor niet meer naar het ziekenhuis.

Op het gebied van onderwijs worden de praktijkscholingen en toetsing voor verpleegkundigen door het opleidingscentrum van het Amsterdam UMC uitgevoerd. Deze scholingen worden geëvalueerd door de coördinerend verpleegkundig en de scholingscoördinator van het Amsterdam UMC. De scholingen van 2022 zijn in opdracht van Omega door gespecialiseerde verpleegkundigen gegeven. De kosten vielen daardoor hoger uit. Er zijn voor komend jaar twee scholingen extern ondergebracht om scholingskosten te verlagen.

Op wetenschappelijk gebied heeft Omega jarenlang samengewerkt met het Amsterdam UMC in het onderzoek "Quality of life in persons with Profound, Intellectual and Multiple disabilities". Dit onderzoek is met de promotie van Marga Nieuwenhuijse (oud directeur-bestuurder Omega) in januari 2022 afgerond. Omega werkt nog samen met het Amsterdam UMC aan twee vervolgonderzoeken. Het onderzoek "Kwaliteit van leven en veroudering van mensen met ZEVMB" en het onderzoek naar het gebruik van 'tacit knowledge' oftewel intuïtieve of onbewuste kennis in de zorg voor mensen met (Z)EVMB. Bij laatstgenoemde onderzoek wordt er nauw samengewerkt met de praktijk. Na een eerste periode van literatuuronderzoek, zijn er in 2022 werkgroepen in de samenwerkende instellingen ingericht. Deze werkgroepen gaan met de resultaten uit het wetenschappelijke gedeelte aan de gang. Zij fungeren als klankbord voor de wetenschappers, maar gaan ook kijken wat ze met de resultaten in hun instelling kunnen. Eind 2022 is er een werkgroep binnen Omega ingesteld.



Feest op Omega na het promoveren van Marga, oud directeur-bestuurder

Samenwerking Reade

Omega en Reade, centrum voor revalidatiegeneeskunde, werken al geruime tijd samen. Deze samenwerking verloopt goed. De bestaande samenwerkingsovereenkomst zal in 2023 geëvalueerd worden. Helaas is het ook in 2022 nog niet gelukt om een revalidatiearts voor volwassenen te realiseren.

Wij zien je Wel

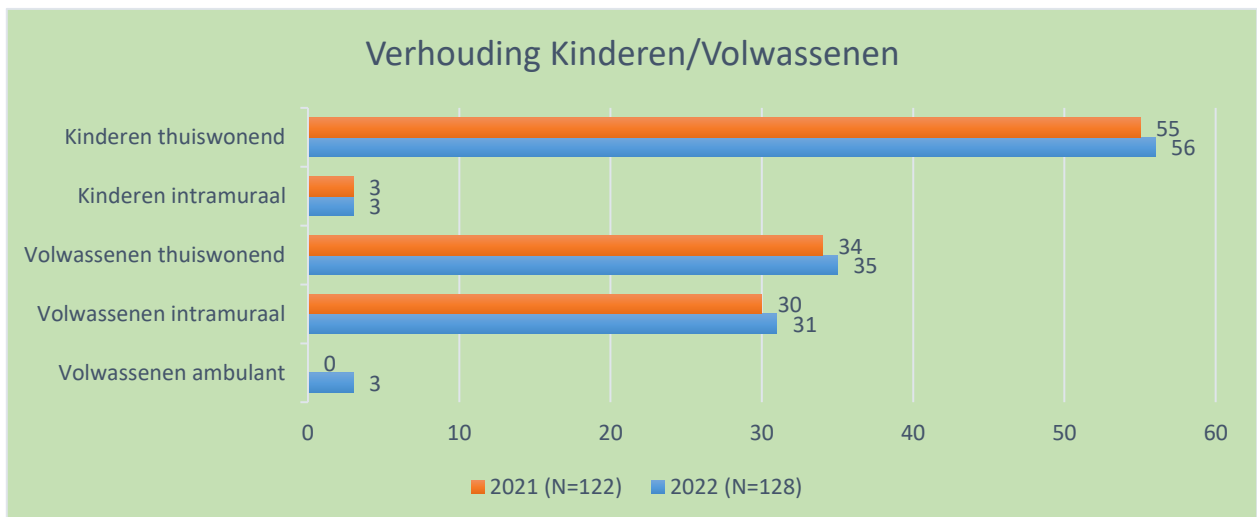
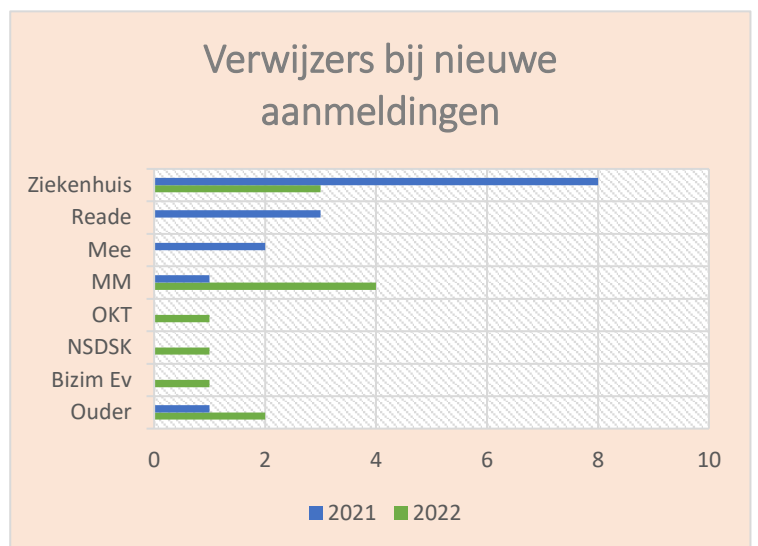
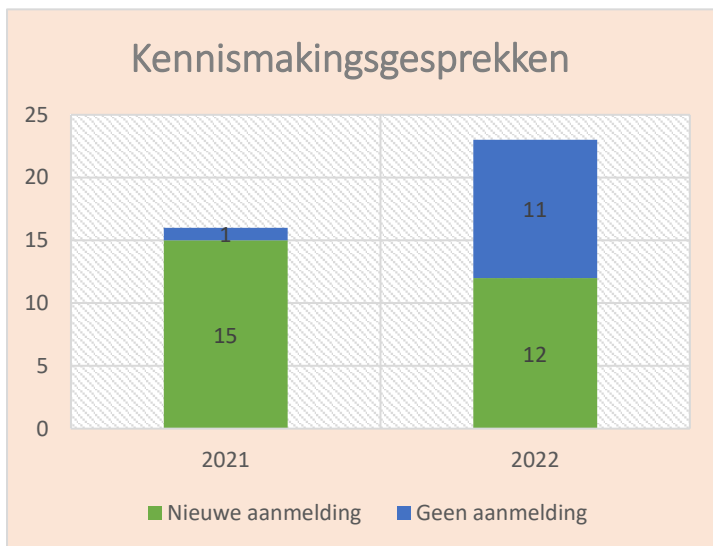
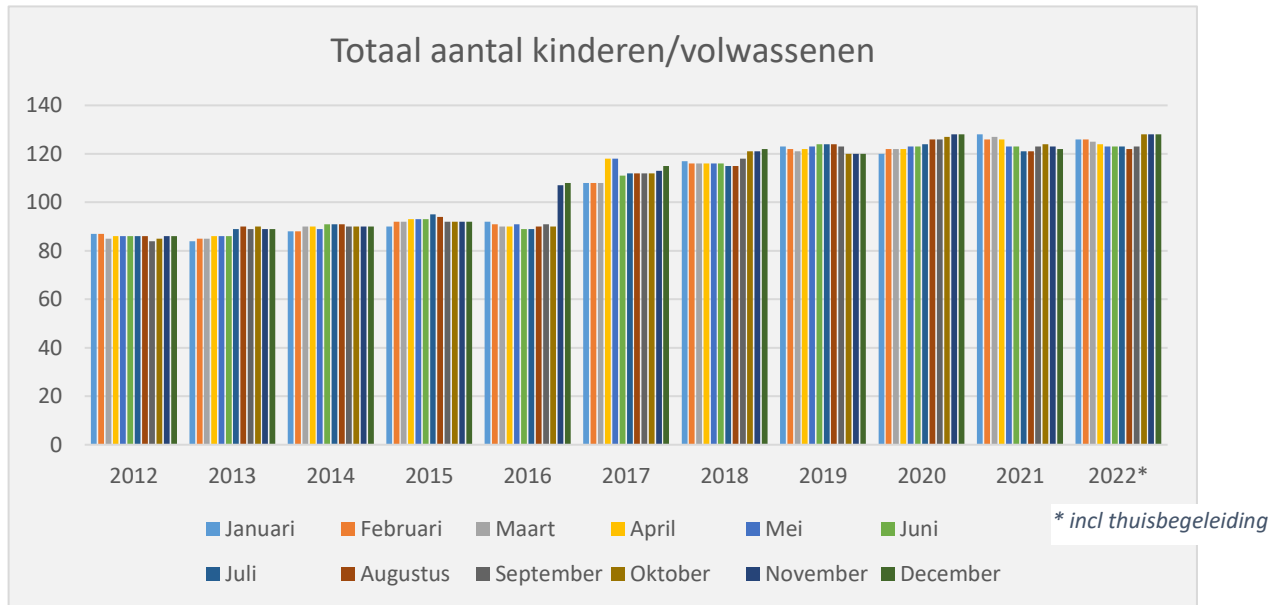
In samenwerking met ouders, *Wij zien je Wel* en Omega is in 2021 een pilot 'logeren met je eigen pgb'er' opgezet, waarbinnen onderzocht werd hoe het voor de groep ZEVMB kinderen is om met hun eigen zorgverlener, ook wel pgb'er genoemd, uit logeren te gaan, op een (bijna) geheel aangepaste locatie in Amsterdam. In deze pilot heeft Omega het gebouw ter beschikking gesteld. Na de evaluatie van de pilot heeft het MT besloten voor dezelfde groep (en eventueel een extra logee) het logeren

eenmaal per maand voort te zetten. In 2022 is dit ook zo uitgevoerd en de mogelijkheid tot logeren werd ook dit jaar als heel waardevol ervaren.

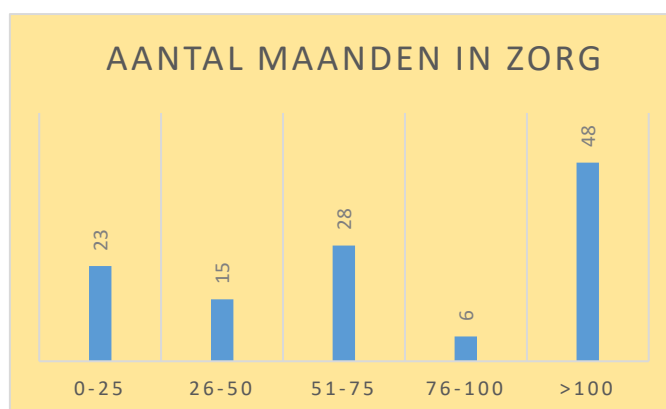
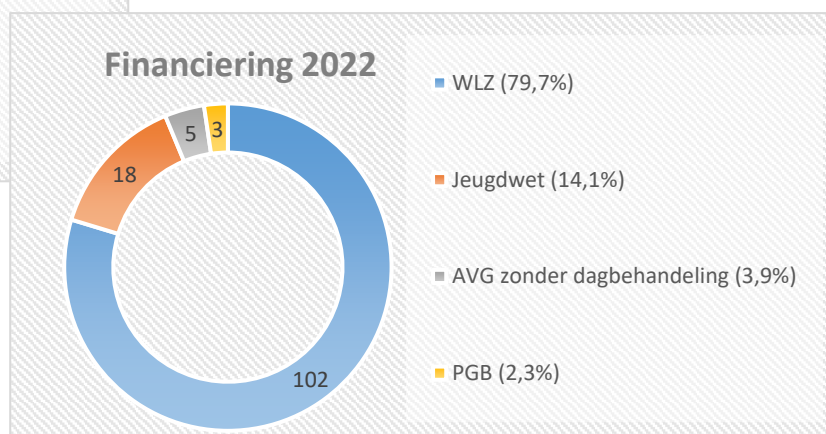
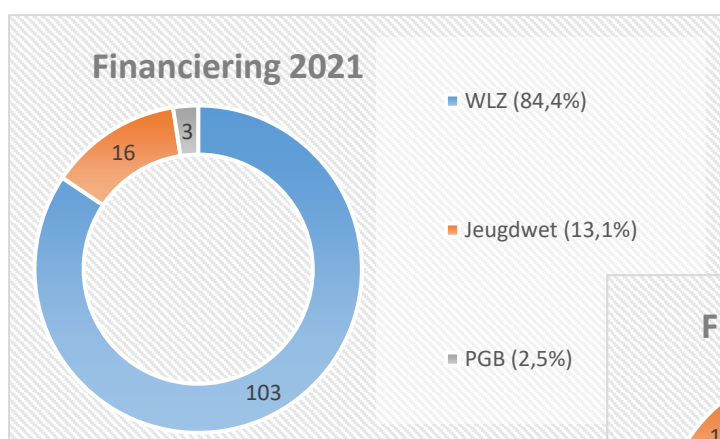
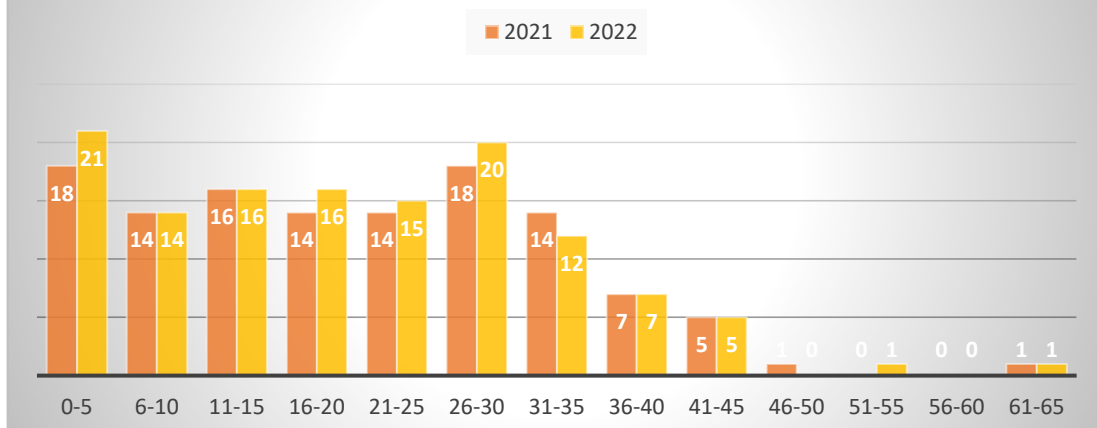
Aandachtspunten/verbeterpunten 2023

- Formuleren hoe de doorstroom van kinderen die 18 jaar worden, soepeler kan verlopen naar de arts VG.
- Actualiseren overeenkomsten samenwerkingspartners.

Bedrijfsvoering 2022 in cijfers



Leeftijdsopbouw doelgroep december





Kengetallen

Resultaat 2021	€ 217.576
Omzet	€ 6.455.025
Eigen vermogen	€ 2.074.162
Resultaat 2022	€ 587.225 (negatief)
Omzet	€ 6.633.272
Eigen vermogen	€ 1.486.937

	2021	2022
Aantal medewerkers per 1 januari	112	121
Aantal medewerkers per 31 december	115	120
Gemiddeld aantal FTE op jaarbasis	75,1	77,6
Aantal stagiaires	12	11
Aantal vrijwilligers	5	6

Verzuim

2021 9,8%
2022 9,0%

Reflectie en conclusie

2022 is een jaar waar we met wisselende gevoelens op terugkijken. Aan de ene kant was het een jaar waarin steeds weer meer mogelijk was omdat de coronamaatregelen afnamen. Omega-breed konden er weer meer 'feestjes' georganiseerd worden, zoals de komst van de kinderboerderij, carnaval en de Classic Express. De jaarlijkse barbecue voor kinderen, ouders en personeel werd drukker bezocht dan ooit. Er konden weer een studiedag voor al het personeel en een personeelsuitje georganiseerd worden. Dit alles heeft geleid tot meer (werk) plezier voor iedereen. Ook dit jaar hebben wij, ondanks de tegenslagen, heel goed kunnen samenwerken aan ons belangrijkste doel; een fijne en zinvolle dagbesteding bieden aan onze kinderen en volwassenen. Aan de andere kant was de impact van corona nog duidelijk aanwezig, met het hoge verzuim door de Omikron variant aan het begin van het jaar en de blijvende angst van ouders om hun kind naar Omega te laten gaan. Het aantal kinderen en deelnemers is in 2022 nog niet op het oude niveau van voor de corona gekomen, omdat ouders hun kind nog thuis houden of minder dagen laten komen. Het uitblijven van corona-compensatie in 2022 heeft negatieve financiële gevolgen voor 2022. Het jaar stond ook in het teken van de zoektocht naar een nieuwe directeur-bestuurder. Marga Nieuwenhuijse is eind 2022 gestopt met haar bestuurswerkzaamheden. Er werd een werving gestart voor een nieuwe directeur-bestuurder met gelukkig een mooi resultaat. Op 1 januari hebben wij Marike Groenendijk als nieuwe directeur-bestuurder mogen verwelkomen.

Als we kijken naar de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport van 2021, kunnen we zeggen dat veel punten in 2021 zijn opgepakt en verbeterd. Het MT ziet de volgende punten als de grootste verbeteringen van 2022:

- De verdere verdieping van het LACCS-werken;
- Nieuwe gesprekscyclus manager-medewerker in de vorm van afstemmingsgesprekken;
- Gebruik van smartphones op de groepen voor de informele communicatie met ouders.

Er zijn echter ook punten die zijn opgepakt, maar waar nog niet het gewenste resultaat is behaald, met als belangrijkste punten het hoge verzuimcijfer en het aantal busklachten. Deze punten hebben van het MT blijvende aandacht.

Wat en hoe gaan we verbeteren?

Het huidige rapport geeft een overzicht van de verbeterpunten voor 2023. In 2022 is er een start gemaakt met een nieuw meerjarenbeleidsplan 2023-2026 en in dit kwaliteitsrapport willen we met de prioritering van de verbeterpunten voor 2023 aansluiten bij dit meerjarenbeleidsplan.

1. Verbetering digitale communicatie met ouders en kinderen en volwassenen; De digitale communicatie met ouders is opgezet. We gebruiken hiervoor nu Caren als onderdeel van ons Elektronisch cliëntdossier en Signal. De implementatie is uitgevoerd; nu het gebruik ervan nog optimaliseren. In 2023 zal er beleid opgesteld worden alle ouders Caren te laten gebruiken.
2. Goed werkgeverschap; Stichting Omega wil een werkgever zijn waar iedereen graag voor wil werken. We zetten daarom in op het boeien, binden en benutten van voldoende en gekwalificeerde medewerkers, waarmee we de kwaliteit van de zorg en dagbehandeling behouden en versterken. Met betrekking tot binden wil Omega medewerkers behouden door het stimuleren van de professionele ontwikkeling, beroepstrots en onderling vertrouwen in elkaar. We willen dit onder andere bereiken door werkplezier en werkdruk te bespreken bij teamreflecties.
3. Versterken van samenwerking en uitbouw van partnerschappen; Omega kan en wil niet alles zelf doen. Vanuit de positie van 'expert in dagbehandeling' bouwt Omega de partnerschappen verder uit. In 2023 zullen onder andere samenwerkingsovereenkomsten geëvalueerd worden.

Bijlage 1: Reflectie van Ondernemingsraad

De OR heeft met belangstelling en plezier kennis genomen van het kwaliteitsrapport 2022.

Het kwaliteitsrapport is goed vormgegeven en leest prettig. Het stuk biedt een duidelijk overzicht van de gebeurtenissen in 2022; er is een hoop gebeurd. Daarnaast wordt er vooruit gekeken op 2023. Mooie, noodzakelijke en ambitieuze plannen zijn gesmeed. Onder leiding van de nieuwe directeur-bestuurder en haar frisse blik, zullen deze worden uitgevoerd. De OR spreekt vertrouwen uit in de directeur-bestuurder en het MT.

Een aantal thema's waar de OR belang aan hecht en die in het rapport de revue passeren worden hieronder kort opgesomd.

Werkdruk is een terugkerend thema dat voor ons als OR hoog op de agenda staat. In de reflectie op het rapport van 2021 gaven we te kennen daarom verheugd te zijn met de methodiek 'InDialog'. Ons inziens is hier afgelopen jaar te weinig aandacht naar uitgegaan terwijl de behoefte en de noodzaak hiervan aanwezig is. Dat vinden we spijtig. Hopelijk zien wij daar in 2023 verandering in. Aangezien het te hoge verzuimpercentage ook van invloed is op de werkdruk zijn wij blij dat het verlagen van het verzuim prioriteit van het MT heeft.

Om een vinger aan de pols te houden m.b.t onder meer werkdruk en het functioneren van medewerkers is de nieuwe gesprekscyclus manager-medewerker ingevoerd. Daar waren we zeer content mee. Deze gesprekken zouden immers niet alleen een bijdrage kunnen leveren aan (het in stand houden van) werkplezier, maar ook ter preventie van uitval. Helaas hebben de gesprekken te weinig plaatsgevonden. Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het inplannen van deze gesprekken. We hopen dat een flink aantal medewerkers het belang van deze gesprekken inziet en hier gebruik van gaat maken.

Medewerkers worden door Omega gestimuleerd zich op persoonlijk en professioneel niveau te ontwikkelen. Dit is onder meer van belang om medewerkers te binden en behouden, iets wat de OR uiteraard erg van belang vindt gezien de schaarste van medewerkers. Een onderdeel van het scholingsaanbod is het LACCS-traject. Dit biedt medewerkers niet alleen kennis en deskundigheid, het zorgt er tevens voor dat de neuzen van alle medewerkers de zelfde kant op staan.

Uit het rapport wordt duidelijk dat in '22 veel aandacht is geweest voor belangrijke aspecten die bijdragen aan het fundament van Omega. In 2023 staat er een aantal grote uitdagingen voor de deur, waar men realistisch naar lijkt te kijken. Met innovaties, creativiteit en expertise wordt de strijd aangegaan. De OR zal de ontwikkelingen op de voet volgen.

Bijlage 2: Reflectie van Ouderraad

Ook voor de ouders was 2022 een jaar waarin weer openingen kwamen voor een “normaal” leven. De reguliere contacten tussen ouders en Omega kwamen weer op gang. Kortom, Omega werd in 2022 steeds meer de oude, herkenbare Omega.

Hoewel alle activiteiten weer waren opgepakt, hield een aantal ouders hun kind, uit angst voor corona, tijdens de eerste periode van 2022 nog thuis of lieten ze minder dagen komen.

De ouderraad heeft geparticipeerd in de selectie voor de nieuwe directeur-bestuurder. Een traject dat er uiteindelijk toe heeft geleid dat Marike Groenendijk is benoemd.

Ook de ouderraad maakt zich zorgen over de financiële situatie als gevolg van de coronamaatregelen en het hoge verzuim van kinderen en personeel. Het zal creativiteit en moed vragen om hiermee om te gaan. Natuurlijk zijn de ouders daarbij goed betrokken.

De ouderraad kan zich vinden in het kwaliteitsverslag. De inhoud van het verslag doet recht aan de werkelijke situatie. De meeste ouders zijn dan ook tevreden over de wijze waarop Omega in 2022 heeft gefunctioneerd en liefdevolle zorg en aandacht voor onze kinderen heeft gerealiseerd in moeilijke tijden.

Naar aanleiding van het kwaliteitsverslag willen wij enkele zaken specifiek benadrukken.

De ouderraad ondersteunt het gebruik van de Goed Levengesprekken als instrument om de clientervaringen te meten en stemt in met het opschorten van het gebruik van “Ben ik Tevreden”. De Goed Leven gesprekken volstaan naar mening van de ouderraad.

De ouderraad is ook zeer te spreken over de wijze van samenwerking tussen Omega en De Marius Meijboom en de gezamenlijke besprekingen met de ouders van de betreffende kinderen. Het komt een op elkaar afgestemde zorg en aandacht voor onze kinderen ten goede.

Het busvervoer is een aanhoudende zorg voor de ouders. Het tekort aan en vele wisselingen van personeel leiden tot veel negatieve ervaringen. Het vraagt dan ook in de ogen van de ouders de voortdurende aandacht van het management van Omega en het vervoersbedrijf.

Voor het overige kan de ouderraad zich vinden in de genoemde aandachts- en verbeterpunten zoals die in het rapport zijn opgenomen. De ouderraad gaat er daarbij van uit dat, zoals in het verleden, hij bij (de voorbereidingen van) beslissingen hierover wordt betrokken.

1 mei 2023

Bijlage 3: 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
- ✓ (Concept) Meerjarenbeleidsplan 2023-2026
- ✓ Interne audits
- ✓ MIC/MIM-meldingen
- ✓ Kwartaalrapportages 2022
- ✓ Kwaliteitsrapport 2021
- ✓ Rapportage ArboNed 2022