

Omega

GROEP




Kwaliteitsrapport 2021 Omega Groep B.V.

Mei 2022

Versie 1.0

 Dokter van Deenweg 50

8025 BC Zwolle

 (038) 455 27 41

 info@omegagroep.nl

 www.omegagroep.nl

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Samenvatting in eenvoudige taal	4
3	Algemeen	5
	Missie en visie	5
	Onze kernwaarden zijn:	6
	Aanbod Omega Groep	6
	Huidige populatie	7
	Organisatiestructuur	8
	Sturingsproces	8
	Externe visitatie	8
4	Bouwsteen 1: Kwaliteit van zorgproces	9
	Persoonsgerichte zorg en zijn vertaalslag in 'Mijn Plan'	9
	De ontwikkelingen rondom 'Mijn Plan'	9
5	Bouwsteen 2: Cliëntervaringen	10
6	Bouwsteen 3: Teamreflecties	11
7	Eigen regie van cliënten	12
	Versterken eigen regie	12
	Onvrijwillige zorg in relatie tot eigen regie	13
	Toepassing onvrijwillige zorg Omega Groep	13
	Zeggenschap van cliënten	14
	Cliëntenraad (CR)	14
	Versterken informele netwerk van cliënten	14
8	Vertrouwenspersoon en klachten	15
	Klachten en vertrouwenspersoon	15
9	Veiligheid in zorg en ondersteuning	16
	Omgang gezondheidsrisico's cliënt	16
	Incidenten	16
	Meldcode	17
	Medicatiebeheer	18
10	Betrokken en vakbekwame medewerkers	19
	Medewerkers en hun beleving van de kwaliteit van hun werk	19
	Aantal medewerkers en verzuim	20
	Toerusting van medewerkers voor hun taken	20
	Wijze van leren en ontwikkelen van medewerkers	21
11	Terugblikken en vooruitkijken	21
	Terugblikken en de kwaliteit verbeteren	21
12	Reflectie op het kwaliteitsrapport	23
	Reflectie van de Cliëntenraad	23
	Reflectie van de Ondernemingsraad	23
13	Verklarende woordenlijst	24
	Bronnen	24

1 Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport langdurige zorg van Omega Groep 2021. Dit rapport is opgesteld omdat wij inzicht willen geven in de kwaliteit die wij leveren aan onze cliënten. Wij hebben een actief, ondernemend en daadkrachtig jaar achter de rug. Het jaar 2021 was voor Omega Groep een jaar van verdere doorontwikkeling.

Visie, focus en ontwikkelingen

Binnen Omega Groep hebben wij als doel dat de visie en de missie door medewerkers wordt uitgedragen en doorleefd en terugkomt in onder andere het 'Mijn Plan' van cliënten. In onze visie stellen wij de cliënt centraal en vinden wij de ontmoeting tussen de mensen belangrijk. Wij ontmoeten elkaar vanuit de gelijkwaardigheid met een gepaste nieuwsgierigheid, omdat wij betrokken zijn bij elkaar. Dit doen wij dagelijks, niet alleen tijdens de formele bijeenkomsten of tijdens het verlenen van zorg en ondersteuning, maar wij zoeken elkaar ook op in de informele zin.

Wij werken continu aan kwaliteitsverbetering en vinden dat de kwaliteit van zorg bij Omega Groep zichtbaar is. De zichtbaarheid van de kwaliteit komt niet alleen tot uiting in de beschreven processen en de onderliggende documenten die ondersteunend zijn, maar vooral in het leveren van passende zorg. Dit toetsen wij door het periodiek uitvoeren van interne en externe audits en door het meten en cyclisch bijsturen van onze kritische prestatie-indicatoren die opgenomen zijn in ons kwaliteitsjaarplan 2020-2021. De onaangekondigde inspectiebezoeken houden ons even scherp als het gaat om ons kwaliteitsniveau. Ook in 2021 hebben wij een onaangekondigd bezoek gekregen van de IGJ. Uit dit bezoek is naar voren gekomen dat:

- Wij als organisatie heel hoog scoren op persoonsgerichte zorg. De cliënten voelen zich thuis bij Omega Groep en geven aan dat de benadering door de zorgverleners goed en respectvol is.
- Wij voldoen of grotendeels voldoen aan het sturen op kwaliteit en veiligheid, maar nog meer aandacht dienen te schenken aan methodisch en cyclisch werken en dat dit zichtbaar dient te zijn in 'Mijn Plan'.
- Het medicatiebeleid en de uitvoering ervan meer in de lijn gebracht moet worden met de Handreiking Medicatiebeleid Gehandicaptenzorg.

In 2021 hebben wij verder gewerkt aan het versterken van onze organisatiestructuur. Dit heeft geresulteerd tot het toevoegen van manager bedrijfsvoering (manager OSD) aan onze organisatiestructuur. Hierdoor hebben de hoofden van de ondersteunende diensten een aanspreekpunt gekregen en de organisatie een belangrijke schakel op financieel-economisch en administratief terrein.

Ko-bus en Omega Groep

Om de regionale positie jeugdzorg te verbeteren heeft Omega Groep alle aandelen van Ko-bus BV overgenomen. Dit geeft ons een betere basis om onze zorg in Drenthe verder uit te breiden en te verstevigen.

De continuïteit van zorg tijdens Corona

Helaas hebben wij ook in 2021 te maken gehad met Corona. Hoewel Corona enige druk gaf op de zorg en impact had op bewoners en medewerkers, heeft deze periode ons ook iets positiefs opgeleverd. Er valt hierbij te denken aan elkaar aangepast blijven ontmoeten, bijvoorbeeld via de online verbindingen. Wij bleven een veilige omgeving creëren om de continuïteit van de zorg en de hiermee samengaande nabijheid, voor zover mogelijk, te garanderen. Er is een coronacrisisteam opgezet om landelijke maatregelen te vertalen naar de interne richtlijnen en iedereen op de hoogte

te houden van de nieuwsupdates. Dit heeft o.a. geresulteerd tot een corona-protocol dat, afhankelijk van ontwikkelingen, werd aangepast. Bovendien heeft dit ons geholpen om snel te schakelen en om de juiste middelen in te zetten.

Met vriendelijke groet,

Hans Hersevoort,
Bestuurder Omega Groep



2 Samenvatting in eenvoudige taal

Op deze bladzijde staan de belangrijkste punten uit het kwaliteitsrapport (cliëntversie). 2021 was een jaar waarin de cliënten en de medewerkers van Omega Groep nog steeds te maken hadden met Corona. Niet alles ging in 2021 zoals iedereen gewend is en volgens het plan dat eerder gemaakt is. Soms was een beetje afstand nodig om gezond te kunnen blijven. De cliënten kregen nog altijd hun goede zorg. Wat Omega Groep gelukt is volgens het plan, lees je hieronder.

Dit gebeurde er in 2021:

- In 2021 kreeg Omega Groep 97 cliënten erbij.
- Vanaf 2021 is Omega Groep groter geworden omdat de locaties van Auti-start bij Omega Groep zijn gekomen.
- In 2021 heeft Omega Groep het de zorgorganisatie die Ko-bus heet afgesproken dat zij samen gaan werken en dat Ko-bus begin 2023 bij Omega Groep hoort.
- Er waren veel Coronaregels. De medewerkers keken samen met de cliënten naar wat er kon en mocht volgens de regels. De medewerkers bedachten steeds oplossingen om goede zorg te blijven geven. De Cliëntenraad (CR) heeft sommige bewoners in 2021 ook ontmoet via de onlineverbindingen.
- Ondersteunende diensten van Omega Groep hebben een manager gekregen. De regiomanagers, de manager ondersteunende diensten en de bestuurder zijn nu samen het Management Team van Omega Groep.
- Bij Omega Groep werken begeleiders soms met onvrijwillige zorg en daarmee met de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit is verplicht van de instanties die over zorg in Nederland gaan en de zorg willen verbeteren. In 2021 hebben een aantal medewerkers voor cliënten en medewerkers van Omega Groep beschreven hoe we omgaan met de onvrijwillige zorg en Wzd.
- Omega Groep wilde dat in 2021 het Cliëntenportaal klaarstaat voor cliënten zodat de cliënten hun eigen dossier kunnen lezen. Door Corona, maar ook omdat een paar medewerkers een andere baan hebben gevonden is dit niet gelukt. In 2022 wordt het Cliëntenportaal klaargemaakt voor cliënten.
- Omega Groep vindt het belangrijk dat het goed gaat met cliënten en hun gezondheid. Daarom heeft Omega Groep alles goed op een rij gezet over de medicatie volgens de regels die erbij horen.
- Omega Groep gaat verder werken aan het afronden van de eerder gemaakte afspraken die beschreven zijn in het Omega Groep plan van 2021. Dit geeft iedereen meer rust en zo kan iedereen ook blijven werken aan het verbeteren van de kwaliteit.

3 Algemeen

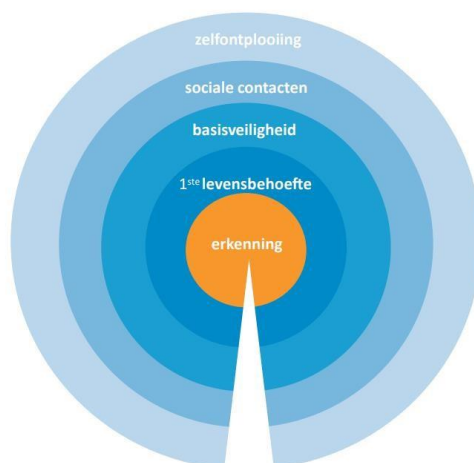
Missie en visie

De missie van Omega Groep is zorg verlenen waarbij het gaat om wie je bent. Vanaf 2020 is er een aangescherpte visie:

‘Een vitale professionele organisatie die een bijdrage levert aan de levenskwaliteit van cliënten door betekenisvolle ontmoetingen, passend binnen beschikbare middelen’.

Daarbij kijken wij naar de vijf verschillende levenscirkels waarin levenskwaliteit een rol speelt en waar wij alleen willen helpen met dingen die ertoe doen:

1. Erkenning: mag je zijn zoals je bent, word je gezien in wie je bent en wat je nodig hebt?
2. Eerste levensbehoeften: kun je fatsoenlijk wonen, heb je geld voor eten, kleding?
3. Basisveiligheid: kun je veilig opgroeien/leven?
4. Sociale contacten: heb je in je leven mensen waar jij belangrijk voor bent en zijn er mensen die belangrijk zijn voor jou?
5. Zelfontplooiing: zie je mogelijkheden om dingen te ontdekken/te leren?



In onze visie is verankerd dat wij erkennen wat de cliënt nodig heeft om kwaliteit in zijn leven te ervaren. Maar ook wat onze medewerker nodig heeft om daaraan een bijdrage te kunnen leveren. Dit doen wij door elkaar te ontmoeten, te leren kennen en door betrokken te zijn bij elkaar. In onze begeleiding staat de ontmoeting tussen mensen centraal (cliënten onderling, cliënten en medewerkers en medewerkers onderling). In deze ontmoeting komt de daadwerkelijke begeleiding tot stand vanuit het appèl dat de ene mens op de andere doet. Deze menselijke ontmoeting is het uitgangspunt voor zowel het cliënt-, als het personeels- en organisatiebeleid.

Omega Groep vindt het belangrijk dat iedereen die bij Omega Groep werkt haar visie kent en toepast in zijn werk. Daarom is er in 2021 een start gemaakt aan de visietraining. De meerderheid heeft al een verplichte basis visietraining gevolgd. Een locatie voltooit haar visietraining nog in 2022. Uiteraard geldt voor de nieuwe medewerkers die bij Omega Groep in dienst treden dat zij de visietraining aangeboden krijgen en volgen. Het streven is dat alle teams die de basistraining hebben afgerond, deze jaarlijks herhalen.

Onze kernwaarden zijn:

Goed leven

Goed leven willen we voor iedereen, zowel voor onze cliënten als onze medewerkers. Doen we de goede dingen in het leven en doen we de dingen die we doen goed. Soms is goed genoeg ook goed. En zoals in de uitwerking van de visie van Omega Groep staat is niet alles maakbaar in het leven. Een groot deel van het leven is zelfs niet maakbaar of maar beperkt maakbaar. Als Omega Groep streven we ernaar om, daar waar het mogelijk en passend is, bij te dragen aan een goed leven voor onze cliënten en onze medewerkers.

Vanuit verbinding nabij zijn

Alleen door in contact te gaan met elkaar kun je dicht bij de ander komen. Het echte contact met elkaar vindt plaats in de dialoog waarbij er oprechte belangstelling is voor de ander en echt wordt geluisterd. De dialoog is binnen Omega Groep een belangrijk instrument om vanuit verbinding de ander nabij te zijn.

Samen betekenisvol zijn

Ons motto is dat we alleen samen verder komen en we willen dat wát we doen van betekenis is, dat het ertoe doet. Dus met elkaar willen we van betekenis zijn en van betekenis zijn kunnen we alleen samen. Binnen Omega Groep doen we dingen dus niet alleen, maar samen met anderen geven we betekenis aan dat wat we doen.

Doen wat je zegt en zeggen wat je doet

We vinden het belangrijk dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Hierdoor zijn we betrouwbaar zowel voor onze cliënten als onze naaste collega als voor externe samenwerkingspartners. Om een bepaalde standaard te creëren in wat we met elkaar belangrijk vinden om te doen, zijn en/of worden, worden afspraken over hoe te handelen vastgelegd.

Resultaatverantwoordelijk

Binnen Omega Groep vinden we het belangrijk dat iedere medewerker van Omega Groep vanuit zijn rol en functie verantwoordelijk is voor de resultaten van zijn eigen werk. Dit betekent dat voor elke functie duidelijk is wat de taken en verantwoordelijkheden zijn en dat met een vaste frequentie verantwoording wordt afgelegd aan de leidinggevende. Door resultaatverantwoordelijk te zijn voor eigen werk en duidelijke taken en verantwoordelijkheden te hebben, voelen medewerkers zich ook meer verantwoordelijk. Zo kan feest worden gevierd wanneer resultaten behaald zijn en kan ook gekeken worden naar wat beter kan. Een cultuur van elkaar aanspreken hoort hierbij.

Aanbod Omega Groep

Omega Groep biedt zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking en/of een chronische psychiatrische aandoening. Wij hebben een VG-erkenning en een GGZ erkenning beschermd wonen en beschikken over expertise op beide domeinen. Er wordt zowel zorg geboden aan cliënten met een Wlz indicatie als met een WMO/Jeugdhulp beschikking. Dit kan zowel met een Wij verlenen zorg in de provincies Friesland, Groningen, Drenthe, Gelderland, Overijssel en Flevoland. De cliënt kan bij ons terecht voor ambulante zorg, gezinsondersteuning, dagbesteding, jobcoach, vakantie en/of weekendopvang, verblijf en begeleid (zelfstandig) wonen en zorg binnen de gezinshuizen. grondslag VG als GGZ en zowel met PGB financiering als ZIN financiering.

Omdat wij het belangrijk vinden om kwaliteit te leveren in de zorg, maken wij in dit rapport geen onderscheid in de Wlz-cliënten en niet-Wlz-cliënten, want voor iedere cliënt is ongeacht zijn indicatie de kwaliteit van zorg van belang.

Huidige populatie

Op peildatum 31-12-2021 is er een groei van 97 unieke cliënten ten opzichte van 2020. In 2021 nemen binnen Omega Groep 477 cliënten 1 of meerdere producten af. Bij het product ambulans is een groei van 192 te zien, waarvan 113 vanuit de Jeugdwet. Bij het product wonen is een groei te zien van 33 cliënten. Hierbij zijn de omgezette WMO Beschermd wonen beschikkingen naar Wlz-GGZ meegenomen. Het product wonen telt eind 2021 43 Wlz-GGZ cliënten. Dagbesteding laat een stijging zien van 73 cliënten, gezinshuizen 4 en bij logeren is een daling te zien van 7 cliënten.



Opvallend in 2021 is een daling van 88% van de WMO/PGB beschikkingen bij wonen. Dit zijn de beschikkingen die omgezet zijn naar Wlz-GGZ. Tevens is er een afname van het VPT-product dat teruggelopen is naar 0.

Aantal cliënten per product		
	2021	2020
Ambulant	773	581
Wonen	364	333
Dagbesteding	374	303
Gezinshuizen	67	63
Logeren	39	46
Totaal	1617	1326
Aantal unieke cliënten	1040	943

Ons doel om in 2021 maximaal 3% lege plekken te hebben is bijna behaald: de leegstand per 31-12-2021 is 4,6% en gemiddeld over 2021 3,8%. In de praktijk blijft het moeilijk om op tijd nieuwe cliënten voor te stellen. Meespelende factoren zijn de termijn van aanmelden van een lege plek of het intern verhuizen naar een andere locatie. Als gevolg daarvan is de ene locatie weer volledig bezet en op de andere ontstaat een lege plek. Het bewaken van de in- en uitstroom is door de afdeling Instroom goed cyclisch weggezet. Maandelijks wordt de in- en uitstroom per regio in beeld gebracht en er worden hierop gerichte acties uitgezet. Daarnaast wordt elk kwartaal de informatie aangaande de in- en uitstroom besproken op locatieniveau tussen de regio- en clustermanager. Dankzij deze werkwijze die cyclisch geëvalueerd wordt, lukt het ons om beter beeld te hebben van de bezetting en leegstand, maar ook welke knelpunten er zijn zodat wij gericht kunnen sturen. Deze werkwijze van het sturen op lege plekken blijft gehandhaafd. De volgende evaluatie van dit proces vindt plaats in 2023.

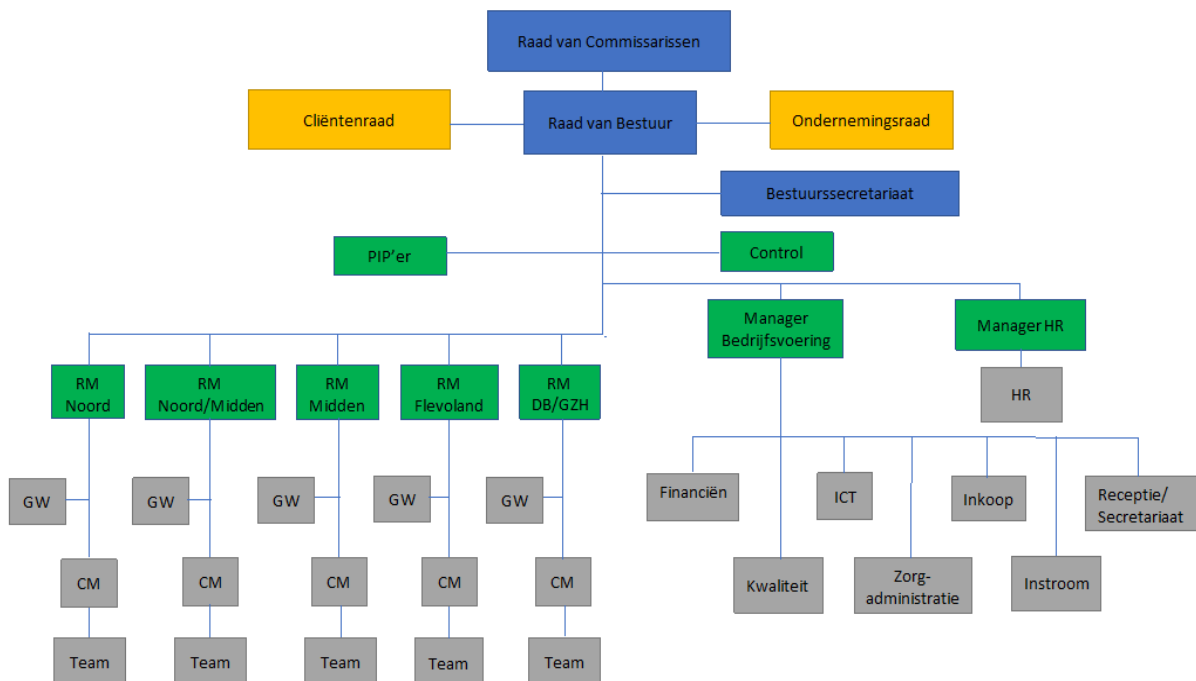
Organisatiestructuur

Omega Groep heeft een eenhoofdig bestuur die tevens de controller is van de organisatie. Hij legt verantwoording af aan een driehoofdige Raad van Commissarissen.

Het werkgebied van Omega Groep is opgedeeld in vijf regio's. Binnen elke regio is een regiomanager verantwoordelijk voor de geleverde zorg. Ook stuurt de regiomanager een aantal clustermanagers aan die verantwoordelijk is voor een of meerdere locaties.

De ondersteunende diensten (OSD) vallen onder de verantwoordelijkheid van de Manager OSD (in het organogram: Manager Bedrijfsvoering) en zijn onderverdeeld in zes teams welke worden aangestuurd door een leidinggevende (hoofd of manager).

De regiomanagers en de manager OSD vormen met de bestuurder als voorzitter het Management Team.



Sturingsproces

Elk kwartaal vinden driehoeksgesprekken plaats, dit zijn gesprekken op locatieniveau tussen de clustermanager, gedragswetenschapper en regiomanager. Hierbij is de jaaragenda van de clustermanager leidend. Daaropvolgend vindt het vierhoeksgesprek plaats. Dit gesprek tussen de bestuurder, de regiomanager en het hoofd kwaliteit en beleid heeft als doel input te geven aan de sturing op regioniveau. Dit sturingsproces is opgenomen in het jaarplancyclus in 2021. In 2022 vindt een evaluatie hiervan plaats.

Externe visitatie

De externe visitatie maakt de ontmoeting tussen zorgorganisaties mogelijk. Door deze ontmoeting ontstaat ruimte om:

- elkaar te leren kennen door letterlijk bij elkaar in de keuken te kijken,
- te reflecteren op elkaars ontwikkelingen en elkaars handelen en

- samen te werken.

De externe visitatie is tevens een externe reflectie op het kwaliteitsrapport.

In 2019 heeft bij Omega Groep de externe visitatie plaatsgevonden met Ygdrasil. Vanwege de aangescherpte Coronamaatregelen was het in 2021 niet mogelijk om de visitatie op locatie te houden. Daarom is gekozen om Ygdrasil te vragen om op basis van het kwaliteitsrapport over 2020 een feedback te geven over de ontwikkelingen bij Omega Groep t.o.v. het jaar 2019. Onderstaand wordt de feedback van Ygdrasil over Omega Groep geschetst:

- “Het rapport is overzichtelijk ingedeeld, de inhoudsopgave leidt je makkelijk naar het gezochte onderwerp, overall geeft het rapport een goed beeld van Omega Groep als zorgorganisatie.”
- “De organisatie is ambitieus op het gebied van de organisatiestructuur, terugdringing ziekteverzuim, het ECD, scholing, medezeggenschap cliënten, medicatiebeleid, melding incidenten cliënten (MIC).”
- “In het rapport 2020 lijkt de ambitie uit 2019 op sommige gebieden toch wat te rooskleurig geschetst. De genoemde doelen zijn niet allemaal gehaald en ook niet allen SMART opgesteld.”
- “Veel tekstblokken zijn behoorlijk ‘beschrijvend op proces niveau’, de uitwerking op de processen, de risico’s daarbij, en de controle of check daarop (pdca) blijven soms nog wat onderbelicht.”
- “Al met al is het kwaliteitsrapport wel mooi in ontwikkeling. Door de Corona pandemie zijn doelstellingen echter onvoldoende of nog niet volledig opgepakt.”
- “Het bezoek van de Inspectie en daarnaast de reflectie door de cliëntenraad geven aan dat Omega Groep kwalitatief uitstekende zorg biedt. Aan de hand van de informatie uit de kwaliteitsrapporten kunnen wij ons aansluiten bij genoemde kwalitatieve waardering. We kijken uit naar een volgende externe visitatie in Zwolle of op één van de vele locaties van Omega Groep.”

In 2022 vindt de externe visitatie plaats met Zozijn.

4 Bouwsteen 1: Kwaliteit van zorgproces

Persoonsgerichte zorg en zijn vertaalslag in ‘Mijn Plan’

Vanuit onze visie stellen wij de ontmoeting tussen mensen centraal. Wij willen een vitale professionele organisatie zijn die bijdraagt aan de levenskwaliteit van cliënten. Om dit te kunnen realiseren, zetten wij de levenskwaliteitscirkels in die hun vertaalslag terugvinden in onderwerpen opgenomen in het ‘Mijn Plan’, het zorg- en ondersteuningsplan van Omega Groep.

Vanuit de persoonlijke benadering worden doelen gesteld en worden de onderwerpen en afspraken vastgelegd. ‘Mijn Plan’ wordt samen met cliënten opgesteld en geëvalueerd. In samenspraak met hen wordt een passende en persoonlijke ondersteuning geboden.

De ontwikkelingen rondom ‘Mijn Plan’

Actueel ‘Mijn plan’

Omega Groep wil dat het ‘Mijn Plan’ van de cliënt klopt met de doelen en de gemaakte afspraken. Zo zou eind 2021 95% van de cliënten over een actueel ‘Mijn Plan’ beschikken. Helaas is deze doelstelling niet gerealiseerd. Uit interne dossiercontrole is gebleken dat de halfjaarlijkse evaluatie de grootste aandacht verdient. Uit de controle bleek dat wel wordt geëvalueerd maar, wanneer er geen wijzigingen zijn, dit niet altijd vastgelegd wordt in het systeem. Soms vergeet men signaalfuncties (de zogenaamde reminders) aan te zetten om tijdig te kunnen evalueren.

Het doel dat ruimschoots is behaald en waar wij trots op zijn, is de aanwezigheid van de geldige indicatie van cliënten. Hierop is een score van 100% behaald.

Optimalisatie ECD en cliëntenportaal

In 2020 is een start gemaakt met het optimaliseren van het elektronisch cliëntdossier (ECD), zoals het inzetten op het SMART formuleren van de standaarddoelen die onderdeel zijn van 'Mijn Plan'. Daarnaast is het risicoprofiel opgenomen dat jaarlijks wordt geëvalueerd. De intentie was om in 2021 het ECD verder door te ontwikkelen om nog meer informatie automatisch te kunnen genereren, zoals het verlopen van zorgplannen. Deze doelstelling is helaas niet behaald. Wel is er verder gewerkt aan de inrichting van het cliëntenportaal, een traject dat in 2022 wordt afgerond. De implementatie van het cliëntenportaal maakt in de toekomst mogelijk dat het laatste digitaal ondertekende plan zichtbaar is (lees: 'Mijn Plannen' van cliënten). Dit is tevens een mooie signaalfunctie voor de zorgverleners die 'Mijn Plannen' actueel houden. Wat tevens in het ECD gerealiseerd is, is de inrichting van de onvrijwillige zorg inclusief het stappenplan Wzd.

Training

Periodiek vonden ECD-trainingen plaats. De frequentie daarvan was door de aangescherpte maatregelen wegens Covid-19 lager dan oorspronkelijk beoogd. In 2022 blijft Omega Groep de medewerkers in het gebruik van het ECD trainen. De verantwoordelijkheid hiervoor berust nu bij de afdeling ICT.

In het kader van het verbeteren van processen aangaande 'Mijn Plan' worden in 2022 gerichte acties ondernomen om te komen tot de beoogde resultaten. In samenwerking met de lijn, wordt er gezocht naar meer effectieve instrumenten om de KPI's aangaande 'Mijn Plan' te realiseren. Het behalen van de 95%-norm blijft gehandhaafd.

5 Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

We vinden het belangrijk dat wij vanuit onze visie in de geboden zorg en ondersteuning aansluiten bij de behoeften en wensen van de cliënten. Daarom bevragen wij de cliënten wat zij vinden van onze organisatie en de zorg en ondersteuning die zij van ons ontvangen. Dit doen we op onderstaande manieren:

- Tijdens de dagelijkse contacten en de overleggen op locatie.
- Tijdens de (tussen)evaluaties, waarbij ook de ouders/verzorgers/het netwerk van de cliënt worden betrokken.
- Tijdens de externe audits waarbij ook de bewoners worden betrokken.
- Door middel van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) via Ipso Facto die een keer in de drie jaar plaatsvindt en waarbij een instrument uit de waaier van de VGN wordt ingezet.

Het laatste CEO heeft plaatsgevonden in het najaar van 2019. Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten aan Omega Groep gaven, was een 8,2. Het volgende onderzoek vindt plaats in 2022.

6 Bouwsteen 3: Teamreflecties

Thema 'proces-cliënt'

Wat gaat goed?

- In het kader van de verbetering van sociale contacten wordt in samenspraak met de bewoners geïnvesteerd in hun netwerk. Dit raakt één van de levenskwaliteitscirkels die voortvloeit uit onze visie, nl. de 'sociale contacten'. Het effect hiervan is dat het netwerk betrokken is en dat er sprake is van een goede onderlinge samenwerking.

'Heb je in je leven mensen waar jij belangrijk voor bent en zijn er mensen die belangrijk zijn voor jou?'

- De medewerkers maken gebruik van aanvullende instrumenten, zoals een hulpdocument met data over evaluaties en indicatieaanvragen. Dit helpt hen om zicht te houden op het proces.

Wat kan beter?

- Ondanks dat sinds 2020 al ingezet is op het formuleren van de SMART-doelen, geven de medewerkers aan dat de aandacht voor doelen nodig is. Daarnaast vinden de medewerkers dat zij zich meer mogen focussen op de actuele begeleidingsafspraken, de verbinding hierin met de cliënt en het samen kijken of zijn dossier op orde is. Specifiek wordt de overgang van de ene naar de andere zorgvorm genoemd, waarbij bedoeld wordt op het sneller bijwerken van het plan om dit binnen 6 weken te realiseren.
- De hulpverleners willen werken aan het bondig en duidelijk rapporteren.
- Soms is er sprake van intensieve zorg die wel sluitend is. Daarom is het van belang om de hulpvraag, nog voordat de opname plaatsvindt, goed te beoordelen om passende zorg te verlenen en te faciliteren.
- Het werken met de gestroomlijnde intakeprocedure verdient bij sommigen nog aandacht.

Thema 'team'

Wat gaat goed?

- Er wordt geïnvesteerd in teams en kwaliteiten van teamleden, de medewerkers leren elkaar beter kennen. Hierdoor ontstaat een betere en veiliger sfeer om elkaar feedback te geven.
- Cyclisch werken in teams: er wordt vergaderd met nieuwe agenda, waardoor afspraken cyclisch worden geëvalueerd.

Wat kan beter?

- Sommige locaties willen de onderlinge communicatie verbeteren en aandacht geven aan verschillende manieren van communiceren. Waar sommige teams al geïnvesteerd hebben om elkaar feedback te geven, hebben andere teams nog behoefte om voorwaarden te scheppen voor het geven van feedback. Er is behoefte aan inzet van intervisie/teambuilding.
- Tevens spreekt men over de behoefte aan de teamontwikkeling met als doel elkaar nog beter te leren kennen door oog te hebben voor elkaars kwaliteiten, sterke en zwakke punten.
- Medewerkers geven aan dat scholing en deskundigheidsbevordering belangrijk voor ze zijn. Zij willen duidelijk meer aandacht voor de deskundigheidsbevordering om scherp te blijven in datgene wat ze doen.

- In het kader van het bevorderen van de vitaliteit, doelen de teams tevens op het verbeteren van de bezetting indien er sprake is van vertrekkende collega's, privé omstandigheden van de medewerkers of langdurig zieken. Ad hoc worden door teams oplossingen bedacht, zoals het nog flexibeler opstellen van de teamleden en invallen voor de collega's. De agenda's van de medewerkers worden goed gevuld waardoor weinig vrije ruimte is om iets nieuws te ondernemen.

Thema 'relatie team en medewerker'

Wat gaat goed?

- De bewoners voelen zich gehoord en gezien bij Omega Groep. Dit zorgt voor een veilig klimaat.
- De begeleiders merken dat niet alle cliënten constant in beeld zijn, iets wat zij wil graag zouden willen. Toch is merkbaar dat het contact tussen de hulpvrager en hulpverlener snel tot stand komt wanneer de bewoner een vraag heeft of wanneer er iets aan de hand is
- 'De visie is goed terug te vinden in het agogisch klimaat en de werkwijze.'
- Er wordt ingezet op de sociale contacten en geïnvesteerd in relaties met de bewoner, waarbij de samenwerking met de familie wordt gezocht en onderhouden.
- Vanuit respect en gelijkwaardigheid gaan begeleiders en bewoners met elkaar om, wat ook mooi aansluit bij de visie van Omega Groep.

Wat kan beter?

- De cliënten voelen zich veilig, gehoord en gezien. Desondanks is er behoefte onder de begeleiders om nog meer aandacht op teamniveau te hebben voor de specifieke behoefte van de cliënt. Dit sluit aan onze centrale kernwaarde, de erkenning, wat betekent dat je gezien wordt in dat wat je nodig hebt.
- Het is tevens wenselijk om nog meer aandacht te schenken aan bewoners die niet om de aandacht vragen en stabiel zijn. Sommige van hen vermijden contacten, echter als er iets is, zoeken zij de begeleiders op.
- Er is ingezet op gesprekken tussen begeleiders, gedragswetenschappers en clustermanagers. Nog onvoldoende heeft dit geleid tot het gevoel bij begeleiders dat ze voor alle bewoners weten wat er speelt. Als mensen zijn wij verschillend, de ene is introvert(er) en de andere wil naar voren treden, zichtbaar zijn. Wel hebben wij allemaal onze eigen behoeften en wensen. Daarom is het belangrijk om de aandacht onder de mensen te verdelen.

7 Eigen regie van cliënten

Versterken eigen regie

Het uitgangspunt van Omega Groep is dat cliënten zelf beslissen over hun leven en dat zij aangeven welke ondersteuning zij hierbij willen ontvangen. Dit is niet altijd vanzelfsprekend, aangezien de cliënten regieproblemen ervaren en ondersteuning nodig hebben in hun zelfredzaamheid. Daarom vinden wij belangrijk om, middels een dialoog, samen met cliënten te kijken wat zij zelf kunnen doen, wat goed gaat, wat minder goed gaat, wat zij kunnen ontwikkelen en waarin zij ondersteuning nodig hebben. Zo ontdekken wij samen wat maakbaar, beperkt maakbaar of niet maakbaar is als het gaat om eigen regie. De eigen regie van cliënten wordt vertaald naar doelen en/of afspraken in het 'Mijn Plan'.



Onvrijwillige zorg in relatie tot eigen regie

Omega Groep staat sinds 2020 geregistreerd als Wzd organisatie en enkele locaties hebben deze registratie. Heel specifiek regelt de Wzd het recht op vrijheid bij onvrijwillige zorg voor o.a. mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. De invoering van de Wzd heeft ons een mooie kans gegeven om opnieuw naar vraagstukken te kijken en ons af te vragen waarom iemand iets moet of juist mag en wat gebeurt er als we de keus aan cliënten zelf overlaten. Daarnaast is het een mooi hulpmiddel om te kijken waar onze verantwoordelijkheid begint en waar deze stopt. Juist ook als het gaat om eigen regie van de cliënten. Immers, als er sprake is van onvrijwillige zorg dan is dat per definitie van invloed op de vrijheid van cliënten en dus op de eigen regie. Daarom wil Omega Groep hierin zorgvuldig handelen.

Het Wzd-beleid is bij Omega Groep in 2021 volledig geïmplementeerd en ingericht in ons elektronisch cliëntendossier (ECD). Dit betekent ook dat één van onze doelen dat in minimaal 95% van de cliëntendossiers onvrijwillige zorg en wilsonbekwaamheid in het ECD vastgelegd is, is behaald.

Toepassing onvrijwillige zorg Omega Groep

Acht locaties bij Omega Groep zijn aangemerkt als Wzd-locatie. Van deze acht locaties wordt op zeven locaties onvrijwillige zorg (OVZ) toegepast.

Begin 2021 was bij 31 cliënten met een VG-indicatie sprake van OVZ, eind 2021 is dit nog bij 24 cliënten het geval. Bij 6 cliënten was OVZ niet meer nodig gezien zijn positieve ontwikkelingen. 2 cliënten zijn verhuisd en bij 1 nieuwe cliënt zijn afspraken over OVZ opgenomen in het 'Mijn Plan'.

Het toepassen van onvrijwillige zorg heeft m.n. te maken met het iets niet moeten of iets niet mogen, controle op inname van indicatie, beperking in het gebruik van communicatiemiddelen, en in hele specifieke gevallen met het toepassen van fixatie en zelden op insluiten.

Afgelopen jaar zijn diverse acties uitgezet om de inzet van onvrijwillige zorg te kunnen verminderen of te beëindigen, zoals:

- Inzet van het CCE.
- Inzet AVG arts.
- Scholing.
- Ontwikkelen veiligheidsplan.
- Ontwikkelen signaleringsplan.
- Starten diagnostiek.
- Aansluiten bij ontwikkelingsleeftijd van de cliënt.



Ook zijn acties uitgezet om toepassing van OVZ te voorkomen, zoals:

- Bewustwordingsbijeenkomsten in teams door team Wzd.
- Casusbesprekingen met team Wzd.
- Anticiperen op incidenten door team Wzd.
- Adviseren over scholing betreffende de Wzd.

Conclusie team Wzd

Als organisatie hebben we afgelopen jaar veel tijd en aandacht besteed aan de Wzd en de bedoeling van deze wet. Dit vanuit de gedachte dat ieder mens recht heeft op vrijheid en het recht om zelf keuzes te maken. OVZ wordt bij Omega Groep toegepast als dit echt noodzakelijk is. De acties die zijn uitgezet hebben tot mooie gesprekken met teams geleid en hebben in sommige situaties geresulteerd in het beëindigen van onvrijwillige zorg. Door de bewustwordingsbijeenkomsten kregen de medewerkers nieuwe inzichten. Het team Wzd ziet dat de wijze van bejegening van essentieel belang is in relatie tot het al dan niet toepassen van OVZ. Bejegening in relatie tot OVZ wordt ook in

2022 meegenomen in de visietrainingen. Er wordt nog onvoldoende cyclisch geëvalueerd in relatie tot toepassing van OVZ. Hierdoor heeft het team Wzd niet altijd zicht op de effecten van uitgezette acties en leert het hier nog onvoldoende van. Hier gaat het team in 2022 aan werken.

Zeggenschap van cliënten

De cliënten hebben maximale zeggenschap over de inrichting van hun eigen leven zover ze dit kunnen en aankunnen. Het uitgangspunt is dat cliënten aanwezig zijn bij de jaarlijkse evaluatie van het eigen 'Mijn Plan'. Op locaties waar cliënten het prettig vinden worden 'huiskamer-overleggen' georganiseerd. Bij de ene locatie is meer sprake van groepsdynamiek en het samen afspraken maken. Bij andere locaties is meer sprake van op zichzelf wonen en minder bemoeienis hebben met anderen op locatie. Daar waar van toepassing en daar waar helpend worden samen met cliënten huisregels gemaakt, die gekoppeld zijn aan desbetreffende locatie.

Uit de interne audits zijn de volgende bevindingen geconstateerd die het medezeggenschap van de cliënten aangaan:

- Vier keer per jaar wordt de bewonersvergadering gehouden. De cliënten zijn aanwezig bij de planbesprekingen en hebben inspraak in de menulijst. Als een cliënt jarig is, bepaalt hij wat hij eet.
- De cliënten worden frequent bevraagd wat ze wel en niet goed vinden gaan. Samen met de cliënten wordt het rooster opgesteld en wordt overlegd over de contactmomenten en activiteiten.
- Alleen als er behoefte is, worden activiteiten georganiseerd m.b.t de medezeggenschap. Dit vindt plaats in kleine groepjes, bijvoorbeeld met activiteiten. De begeleiders investeren in de relatie met de cliënten door met hen in gesprek te zijn en door samen met hen komen tot besluiten.
- De cliënten kunnen zelf koken voor de groep en er wordt met hen overlegd welke film zij willen kijken.

Cliëntenraad (CR)

Omega Groep heeft een cliëntenraad waarbij rekening wordt gehouden met de instemmings- en adviesrecht en met het geven van ongevraagd advies. In 2018 heeft de cliëntenraad veel leden verloren. Vanaf 2019 heeft de cliëntenraad een herstart gemaakt met nieuwe cliëntleden en een nieuwe voorzitter. Hierbij namen relatief veel cliënten uit eenzelfde locatie deel aan de cliëntenraad(vergaderingen). In 2020 en 2021 is gestuurd op meer diversiteit qua locaties: de intentie is dat elk lid afkomstig is van andere locatie, waardoor meerdere locaties door de cliëntenraad worden vertegenwoordigd.

De focus voor 2021 was het actief werven van de cliënten uit de nog niet-vertegenwoordigde locaties. Vanwege COVID-19 is het voornemen van de voorzitten om alle locaties te en het evalueren en promoten van de CR beperkt gebleven. In 2022 zal de werving van de leden een doorstart krijgen en wordt de functie van de cliëntenraad verder onder de aandacht gebracht bij de bewoners. Ook de worden de locatiebezoeken weer opgestart.

Versterken informele netwerk van cliënten

Ieder mens is verschillend en heeft verschillende netwerken en verschillende behoeften ten aanzien van zijn netwerk. Vanuit onze visie kijken wij bij ondersteuningsplannen ook naar de levenscirkel 'sociale contacten'. Vanzelfsprekend gaan wij uit van de eigen regie van de cliënten (met uitzondering van jeugdigen onder de 16 jaar en cliënten met een wettelijke vertegenwoordiger), zodat zij kunnen meedenken en meebeslissen in welke mate zij hun netwerk betrekken bij hun leven en ondersteuning. Daarbij kijken wij of cliënten mensen hebben die om ze geven en of er personen

zijn die belangrijk voor hen zijn. Kortom, het versterken van het informele netwerk van cliënten gebeurt op basis van de persoonlijke behoefte van de cliënt. Uit teamreflecties komt veelvuldig naar voren dat op locaties veelvuldig en zorgvuldig gewerkt wordt aan het versterken van de informele netwerken van cliënten (Bouwsteen 3: Teamreflecties, Thema proces cliënt). Omega Groep biedt ook de mogelijkheid om psycho-educatie in te zetten om cliënten handvatten te geven hoe te handelen in sociale situaties. Hierbij kunnen samen situaties geoefend worden en/of kleine opdrachten worden meegegeven.

8 Vertrouwenspersoon en klachten

Klachten en vertrouwenspersoon

Wij maken gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris en een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon en zijn aangesloten bij de geschillencommissie. Specifiek voor jeugdhulp zijn wij verbonden aan AKJ. Onze cliënten kunnen met hun klachten of problemen altijd terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Quasir. Quasir is een organisatie gespecialiseerd in ondersteuning van mensen die onvrijwillige zorg ontvangen of onvrijwillig zijn opgenomen. Met Quasir en AKJ vinden evaluaties plaats, zodat wij kunnen reflecteren en van onze ervaringen kunnen leren.

In 2021 is de samenwerking met AKJ en Quasir verder onder de loep genomen. Afgesproken is onder andere dat AKJ voorlichting geeft aan teams die met jeugdhulpcliënten te maken hebben en dat twee keer per jaar evaluatiebijeenkomsten plaatsvinden met AKJ, Quasir en Omega Groep.

AKJ is in 2021 gestart met het geven van de voorlichting op de jeugdhulplocaties. Door Corona hebben deze bezoeken voor een deel fysiek plaatsgevonden, in andere gevallen was er telefonisch contact met de betreffende groepen. In totaal zijn er dertig bezoeken geweest aan gezinshuizen.

Er zijn vier meldingen gerapporteerd door de vertrouwenspersoon. Eén van deze meldingen ging over een nieuwe bejegening en het veranderen van de groepsregels. Een andere was gericht op de werkdruk die het personeel heeft ervaren. Beide meldingen zijn opgelost door veranderingen in de lijnorganisatie. AKJ verstrekt in het kader van privacy en eventuele herleidbaarheid van cliënten geen cijfer rapportage. Voor een beeldvorming geeft AKJ in haar rapport dat in de periode van 1-1-2021 tot en met 31-12-2021 minder dan tien cliënten van Omega Groep contact zocht met het AKJ in verband met vragen, problemen of klachten.

Meldingen en afhandeling klachten Quasir

Type	Aantal
Klachtenmeldingen	7
Cliënt Vertrouwenspersoon	1 (via klachtenmelding)
Bemiddelingsopdracht	1 (in 2022 vanuit melding in 2021)
Klachtencommissie	0

Van de zeven meldingen bij Quasir afkomstig van cliënten van Omega Groep is een klacht naar de cliëntvertrouwenspersoon gegaan. Een van deze meldingen is in behandeling genomen en heeft een bemiddeling gekregen in 2022. Het uitsluitsel van de klacht vindt in 2022 plaats. De andere vijf meldingen zijn na een gesprek met de klachtenfunctionaris afgerond en hebben niet geleid tot een officiële klacht. Er zijn geen klachten doorgezet naar de klachtencommissie.

9 Veiligheid in zorg en ondersteuning

Omgang gezondheidsrisico's cliënt

De gezondheid en welzijn van cliënten staan bij Omega Groep hoog in het vaandel. Dit doen wij door:

- Bij de aanmelding en intake van cliënten de (gezondheid)risico's van cliënten in kaart te brengen
- Jaarlijks evalueren en waar nodig bijstellen van de (gezondheids)risico's in 'Mijn Plan' en door het continu observeren, rapporteren en bespreken van signalen die mogelijk wijzen op risico's.
- Het tussentijds in gesprek zijn met cliënten over signalen van de risico's en eventuele passende begeleiding.
- Incidenten actief te melden in het ECD, hierop te anticiperen en opvolging te geven op locatie. De cliënt, begeleider, clustermanager en gedragswetenschapper zijn hierbij betrokken.
- De gemelde incidenten in het ECD te bewaken en het signaleren hiervan door afdeling Kwaliteit.
- Het beoordelen, analyseren en het doen van verbetervoorstellen naar aanleiding van de incidenten door analyse- en adviescommissie op organisatieniveau.
- Het bespreken van incidenten op organisatieniveau en naar aanleiding hiervan komen tot besluiten met betrekking tot risicoreductie en verbeteringen.

Incidenten

Deze stijging van het aantal incidenten in 2020 zette door in 2021. De toename is vooral zichtbaar bij gedrag en medicatie incidenten. Een mogelijke oorzaak is dat meer gestuurd wordt op incidentmeldingen en dat het binnen blijven vanwege Corona conflicten oplevert. Daarnaast is het belang van het melden van incidenten bij alle teams een vast agendapunt waardoor het melden en bespreken van incidenten onder de aandacht blijft. De regio Noord-Midden is een nieuwe regio binnen Omega Groep. Deze regio heeft een hoge meldingsfrequentie.

Analyse- en adviescommissie

Op organisatieniveau kunnen we op basis van de cijfers nog onvoldoende een analyse doen. Daarom is een analyse- en adviescommissie in het leven geroepen. Uitkomsten over 2021 van de analyse- en adviescommissie zijn:

- Medicatie: verder onderzoeken of medicatie vergeten wordt door begeleider of door cliënten, en op welke wijze de analyse- en adviescommissie hier aandacht voor kan vragen en met welke interventie. Ditzelfde geldt voor het weigeren van medicatie.
- Meldcode: er zijn relatief veel meldingen meldcode-gerelateerd. De intentie is om verder te onderzoeken wat hiervan de reden is en welke interventies mogelijk preventief kunnen werken.

In 2021 zijn er 31 geweldsincidenten gemeld tussen cliënten onderling. Uit de omschrijving blijkt dat het bij 4 gemelde incidenten niet gaat om geweld tussen cliënten onderling maar om een andersoortig incident. Het totaal aantal daadwerkelijke geweldsincidenten tussen cliënten komt hiermee op 27. Om geweldsincidenten te voorkomen zijn in 2021 de volgende maatregelen genomen: er is een gedragsinterventieplan ontwikkeld, ingezet op het opbouwen van vertrouwde relatie/nabijheid en een prikkelarme groep georganiseerd. De interventies zijn continu gericht op wie de cliënt is, wat de cliënt nodig heeft, of gedrag voorkomen kan worden en of tijdig ingegrepen kan worden om erger worden te voorkomen. In 2022 staat een aantal acties gepland met de teams om weerbaarder te worden bij geweldsincidenten en om deze te voorkomen.

Soorten incidenten	Totaal 2021	Totaal 2020	Totaal 2019
Agressie/gedrag	395	303	183
Medicatie	258	142	57
Middelengebruik	13	18	6
Calamiteiten	1	13	2
Ongeval	19	31	16
Mishandeling	22	22	21
Overig	n.v.t.	n.v.t.	2
MIM	3	5	3
Totaal	711	529	290

De taak rondom incidentmelding medewerkers (MIM) is eind 2020 aan afdeling HR overgedragen, omdat het passend is dat zij deze meldingen kunnen toevoegen aan het personeelsdossier en eventueel daaruit voortvloeiende Arbo-regelingen kunnen toepassen. In het jaar 2021 zijn drie MIM-meldingen ontvangen waarop de nodige acties zijn uitgezet.

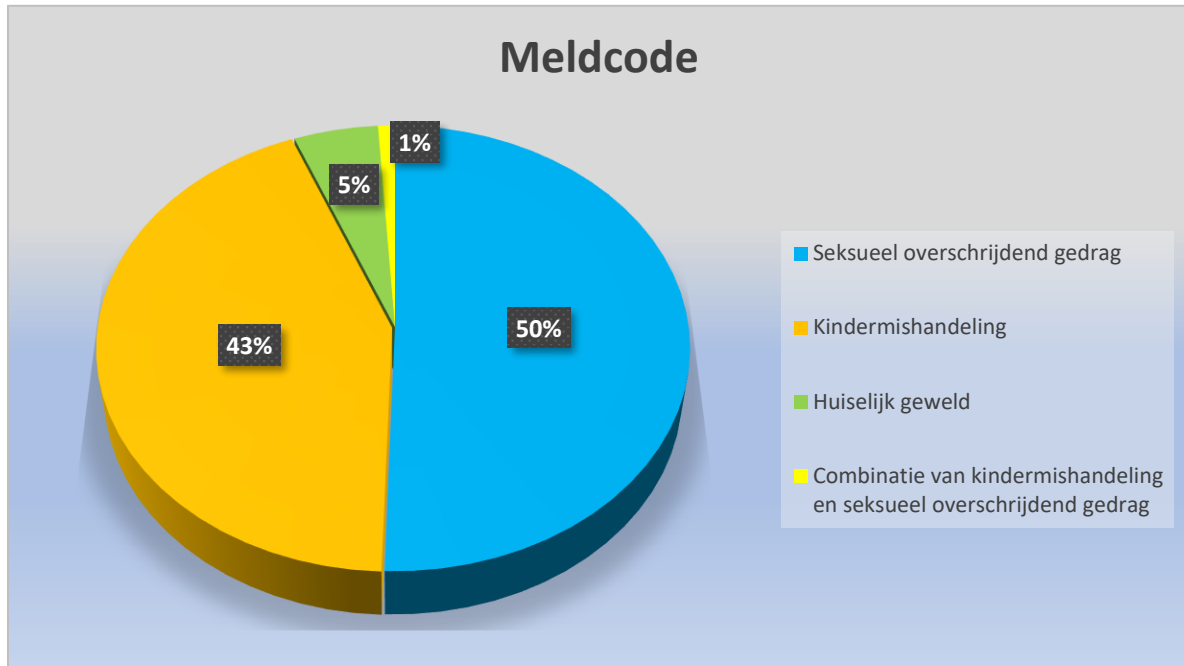
Meldcode

Twee medewerkers hebben de rol aandachtsfunctionaris meldcode toegewezen gekregen. Wanneer binnen het ECD een incidentmelding wordt aangemaakt en dit een onderwerp betreft die onder de meldcode valt, gaat deze melding sinds kort automatisch naar de aandachtsfunctionarissen. Zij passen vervolgens de meldcode toe.

In 2021 zijn de aandachtsfunctionarissen betrokken geweest bij 44 incidenten. De categorieën van deze incidenten zijn als volgt:

- Seksueel overschrijdend gedrag (22 keer).
- Kindermishandeling (19 keer).
- Huiselijk geweld (2 keer).
- Combinatie van kindermishandeling en seksueel overschrijdend gedrag (1 keer).

Er is vijf keer een melding gedaan bij Veilig Thuis, waarvan in een geval de melding is gedaan door de betrokken medewerker vanuit de gemeente. Bij acht incidenten is advies gevraagd bij Veilig Thuis en is de casus (anoniem) voorgelegd. In een geval is een radarmelding gedaan bij Veilig Thuis: in dat geval wordt een slapend dossier aangemaakt bij Veilig Thuis, dat wordt geactiveerd bij een melding door bijvoorbeeld een huisarts of verloskundige.



Medicatiebeheer

Wij hebben het uitgangspunt dat cliënten hun eigen medicatie zelf beheren en toedienen (een uitzondering zijn de kinderen). In het 'Mijn Plan' van cliënten staat altijd vermeld welke medicatie wordt gebruikt en waarvoor de medicatie dient. De aftekenlijst van de apotheek is leidend. De medewerkers die een e-learning medicatie hebben gevolgd, zijn bevoegd om medicatie aan te reiken. Incidenteel gebeurt dat sommige cliënten medicatie in eigen beheer willen hebben, maar dit regelmatig vergeten of niet in willen nemen. In de praktijk weten we vaak hoe te handelen, bijvoorbeeld door contact te hebben met de huisarts van de cliënt over mogelijke risico's. Maar soms komen we voor lastige dilemma's te staan. Dit gebeurt op het moment dat de vraag ontstaat waar onze verantwoordelijkheid begint en eindigt of wanneer het risico dermate groot is dat ondersteuning nodig is.

Als organisatie hadden wij ons ten doel gesteld het medicatiebeleid en de uitvoering ervan meer in de lijn te brengen met de Handreiking Medicatiebeleid Gehandicaptenzorg. Dit was ook één van de ontwikkelpunten naar aanleiding van het inspectiebezoek JGZ. In 2021 is het medicatiebeleid herzien en voorzien van een procedure en processchema. De handvatten en hulpmiddelen om de dilemma's bij het omgaan met medicatie te kunnen bespreken, zijn in dit beleid opgenomen. Begin 2022 wordt het nieuwe beleid organisatiebreed geïmplementeerd en in mei 2022 geëvalueerd. In 2022 zullen we opnieuw beoordelen of de e-learning nog voldoende aansluit bij de behoefte en de doelgroep.

10 Betrokken en vakbekwame medewerkers

Medewerkers en hun beleving van de kwaliteit van hun werk

Wij zijn als organisatie in ontwikkeling. In relatief korte tijd zijn wij gegroeid, waardoor behoefte is aan HR (Human Relations) beleid, procedures en het stroomlijnen van processen. Uitdaging hierbij is dat we in deze fase van organisatieontwikkeling het unieke van de eerste jaren van Omega Groep (waardengedreven organisatie met focus op visie en maatwerk) behouden en ook beleid en processen ontwikkelen en vastleggen zonder hierbij te vervallen in bureaucratie. Uitdaging voor HR is iedere keer zuiver te blijven kijken naar het doel.

Hoe de medewerkers de kwaliteit van werk en hun functie ervaren en waarderen, wordt bij Omega Groep gemeten middels een tevredenheidsonderzoek (MTO). Dit onderzoek vindt elk twee jaar plaats. Het laatste MTO is in 2020 uitgevoerd. De conclusie van dit onderzoek was dat veel medewerkers de mensgerichte benadering binnen Omega Groep als positief ervaren. Een gemiddeld rapportcijfer dat de medewerkers aan hun functie geven is een 7,6. Voor 2022 staat een nieuw medewerkerstevredenheidsonderzoek gepland zodat wij de tevredenheid kunnen vergelijken ten opzichte van 2020 en in kunnen zoomen op de resultaten van de verbeteringen van personeelsbeleid.

Permanent leren en ontwikkelen is cruciaal om onze visie te realiseren. Omega Groep streeft ernaar deze visie niet alleen op papier te hebben maar vooral tot uiting te laten komen in onze zorg naar onze cliënt, medewerker en organisatie present te laten zijn. Zo is in 2021 gestart met het organiseren van een visietraining aan alle medewerkers van Omega Groep. Daarnaast is eveneens gestart met het organiseren van de contextuele trainingen aan alle medewerkers die werkzaam zijn in de zorg. Deze visietraining wordt standaard aangeboden aan nieuwe medewerkers. Daarnaast wordt deze visietraining ook op gezette tijden herhaald. Zo houden we de visie levend.

Een andere bron van opleidingen is de (veranderende) wet- en regelgeving. Met de invoering van de Wet zorg en dwang is gesteld dat medewerkers die werkzaam zijn binnen een Wzd-locatie in het bezit dienen te zijn van een passende zorggerelateerde opleiding. Als gevolg hiervan is Omega Groep een samenwerking gestart met onderwijsinstelling Landstede om in gezamenlijkheid een in-company opleiding Maatschappelijke Zorg, niveau 4, te organiseren. In 2021 zijn totaal 17 medewerkers gestart met deze in-company opleiding. Kenmerk van deze opleiding is dat deze vraaggestuurd is en dat de duur van deze opleiding individueel bepaald is. Uiteraard zijn de eindtermen met betrekking tot de diplomering gelijk. Bedoeling is jaarlijks medewerkers de gelegenheid te geven deze in-company opleiding te volgen. Deze mogelijkheid is ook opengesteld voor zij-instromers vanuit de externe arbeidsmarkt.

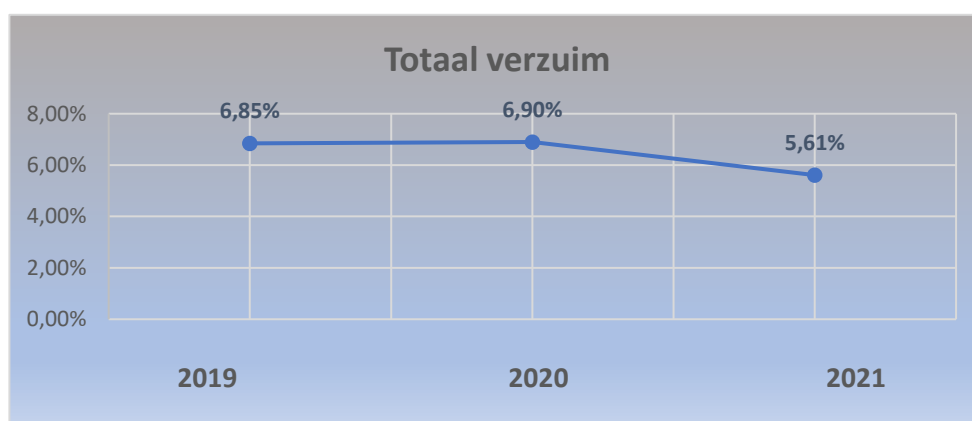
Tot de periodieke trainingen behoren tevens de BHV-trainingen die tweejaarlijks worden gegeven en de medicatietrainingen die jaarlijks, middels e-learning, plaatsvinden. In 2022 zal de e-learning medicatie opnieuw worden beoordeeld. Vanuit de SKJ-registratie volgen ambulante medewerkers en gedragswetenschappers ook gerichte scholing. In 2019/2020 is er tevens gestart met DisC-training voor (nieuwe) managers en hoofden ondersteunende diensten. Het doel van deze training is om inzicht te krijgen in eigen talenten, drijfveren en ontwikkelpunten. Ook volgen twee gedragswetenschappers de tweejarige postdoctorale opleiding tot Orthopedagoog/Generalist.

Aantal medewerkers en verzuim

Het aantal medewerkers in 2021 is gestegen met 69 medewerkers (55,9fte). In 2020 was een lichte daling te zien, terwijl het aantal fte nauwelijks was gedaald. In het vierde kwartaal zien we een stijging in het verzuim naar 7,7%. Het merendeel van de ziekmeldingen is het gevolg van COVID-19. Het gemiddelde verzuim van 2021 is 5,6%.

	2021	2020	2019
Totaal aantal medewerkers	610 (398,47 fte)	541 (342,55 fte)	533 (344,22 fte)
Totaal verzuim	5,61%	6,9%	6,85%

Hiermee hebben wij ons doel (5%) bijna behaald, ondanks Corona, waardoor medewerkers vaker thuis bleven vanwege verkoudheidsklachten of in afwachting waren van de testuitslag. Als we dit gegeven meenemen, kunnen we concluderen dat het verzuim laag is, al vinden wij dat ieder verzuimpercentage te hoog is. De meldingsfrequentie is, relatief gezien, laag. Mensen melden zich niet vaak ziek. Zorgwekkend is echter wel de verzuimduur: als mensen zich ziekmelden is dat niet kortdurend. De verzuimduur is in 2021 iets afgenomen naar 26,05 dagen, in 2020 was het gemiddelde verzuim nog 27,55 dagen. Er zes medewerkers langer dan een jaar ziek.



Toerusting van medewerkers voor hun taken

Binnen Omega Groep is het uitgangspunt dat iedere medewerker een bijdrage levert aan de levenskwaliteit van de cliënt (erkenning, ontmoeting en relaties zijn hierbij cruciale begrippen) en van de medewerkers wordt gevraagd om vraaggestuurd te werken. Medewerkers ontwikkelen vanuit de visie opvattingen over wat nodig is voor cliënten en bespreken in gezamenlijkheid op welke wijze een bedrage aan de levenskwaliteit wordt gegeven. Bij de werving en selectie wordt geselecteerd op zowel het gewenste kwalificatieniveau als op persoonlijkheid. In het kader van de Wzd is besloten voor de Wzd-locaties minimaal kwalificatieniveau MZ niveau 4 te hanteren. Het gestelde doel is om binnen een periode van vier jaar te groeien naar een situatie waarin 80% van het personeel dat verbonden is aan een Wzd-locatie in het bezit is van minimaal dit kwalificatieniveau. Dit is opgenomen in het functiehuis dat voor het primaire proces in 2021 is afgerond.

Wijze van leren en ontwikkelen van medewerkers

Tijdens de jaarlijkse PEP-gesprekken komen onder andere onderwerpen aangaande het leren en ontwikkelen aan bod. Als afgeleide daarvan worden, daar waar nodig, passende leertrajecten aangeboden. In 2020 zijn we gestart met de visietrainingen die jaarlijks worden herhaald.

In 2021 is gestart met het herijken van het functiegebouw. Concreet houdt dit in dat er een samenhangend functiegebouw wordt ontwikkeld waarbij duidelijk is hoe de functies en de daaruit voortvloeiende waarderingen zich tot elkaar verhouden. Iedere functiebeschrijving wordt resultaatgericht beschreven zodat ook duidelijk is wat werkgever en werknemer van elkaar mogen verwachten. Een actueel functiegebouw is de basis van een stevig HR-beleid. Zo worden de functiebeschrijvingen gebruikt voor de werving en selectie, leren en ontwikkelen, voortgangsgesprekken, et cetera. In 2021 is een start gemaakt met de beschrijving en waardering van de functies binnen wonen, ambulant, dagbesteding en de managementfuncties. Dit is in co-creatie ontwikkeld, in samenspraak met klankbordgroepen, projectgroep en stuurgroep.

11 Terugblikken en vooruitkijken

Terugblikken en de kwaliteit verbeteren

In dit hoofdstuk reflecteren wij globaal op onderwerpen waaraan we als organisatie in 2021 hebben gewerkt. In het kader van continu verbeteren geven wij tevens in dit onderdeel aan waar wij ons in 2022 op focussen. De verbeterpunten staan in relatie tot het meerjarenplan van Omega Groep. De doorlooptijd van dit plan was van mei 2020 tot en met december 2021. Omega Groep heeft net als velen in Nederland een roerige tijd achter de rug veroorzaakt door Covid. Tevens heeft Omega Groep afgelopen jaren meerdere zorgaanbieders overgenomen en daarmee een sterke groei doorgemaakt als organisatie. De keuze van Omega Groep is om in 2022 verder te werken aan de in het jaarplan 2020-2021 opgenomen doelstellingen. De focus ligt tevens op het verder optimaliseren en verbeteren van processen.

Coronacrisisteam

Ook in 2021 is het Coronacrisisteam actief geweest en heeft het bijgedragen aan het vertalen van de landelijke maatregelen naar de interne richtlijnen. Dit heeft onder andere geresulteerd tot een coronaprotocol dat, afhankelijk van ontwikkelingen, werd aangepast. Bovendien heeft dit ons geholpen om snel te schakelen en om de juiste middelen in te zetten in deze soms lastige situatie. Corona heeft onze ontmoetingen niet geheel tegengehouden. Wij bleven een veilige omgeving creëren om de continuïteit van de zorg en de hiermee samengaande nabijheid, voor zover mogelijk, te garanderen. Aangepast, op afstand, maar ook via de online verbindingen bleven wij met elkaar in verbinding. Ook vanuit de CR zijn gelijkmatig de eerste online verbindingen met de bewoners gelegd en bleken achteraf een succes te zijn.

Cliëntenportaal

Omega Groep wilde dat in 2021 het Cliëntenportaal klaarstaat voor cliënten zodat zij hun eigen dossier kunnen lezen. Door Corona, maar ook door wisselingen onder de personeelsleden, die tevens betrokken waren bij het project het Cliëntportaal, is dit niet gelukt. In 2022 wordt het Cliëntenportaal geïmplementeerd.

Verzuim

Voor het jaar 2021 hebben we ons ten doel gesteld dat er maximaal 5% verzuim is. Het gemiddelde verzuimcijfer van 2021 is 5,6%. Met een 0,61 procentpunt boven de norm, hebben wij ondanks

COVID-19 ons doel (5%) bijna behaald en het verzuimpercentage ten opzicht van vorig jaar verbeterd. Het verzuimbeleid met een norm van 5% wil Omega Groep ook in 2022 blijven hanteren.

Medezeggenschap

Omega Groep was in 2021 voornemens om de medezeggenschap van cliënten te versterken. Helaas is het voortzetten van interviews met cliënten en medewerkers in het kader van de medezeggenschap niet gehaald vanwege Corona. Hierdoor heeft ook geen evaluatie plaatsgevonden over het meepraten en meebeslissen van cliënten bij belangrijke onderwerpen. In 2022 krijgt dit een absolute voortgang. De nieuwe voorzitter van de CR heeft al een aantal locaties bezocht om in gesprek te zijn met cliënten over de medezeggenschap van cliënten en de rol en de functie van de CR. In 2020 en 2021 is gestuurd op meer diversiteit qua locaties: de intentie is dat elk lid afkomstig is van andere locatie, waardoor meerdere locaties door de cliëntenraad worden vertegenwoordigd. Omega Groep vindt het belangrijk dat de bewoners meepraten en meebeslissen bij de keuzes en doelstellingen van haar als organisatie. Op grond van de uitkomsten van de interviews en door afvaardiging van cliënten in de CR worden de medezeggenschapsregels, daar waar nodig, aangepast.

Medicatiebeleid en -training

In 2021 is het medicatiebeleid herzien, voorzien van een procedure en processchema en in de lijn gebracht met de Handreiking Medicatiebeleid Gehandicaptenzorg. Begin 2022 wordt het nieuwe beleid organisatie breed geïmplementeerd en in mei 2022 geëvalueerd. In 2022 wordt opnieuw beoordeeld of de e-learning nog voldoende aansluit bij de behoefte en de doelgroep.

Beleid middelengebruik

Het beleid rondom middelengebruik wordt in 2022 verder geïmplementeerd.

Functiehuis

Het functiehuis FWG voor het primaire proces is in 2021 volledig ingericht en geïmplementeerd. In 2022 wordt het functiehuis voor ondersteunend personeel ingericht.

RI&E

De RI&E heeft in 2021 vorm en inhoud gekregen en is voor een overgroot deel geïmplementeerd. De locaties worden actief betrokken bij het invullen en volgen van de RI&E's en zijn in de lead in de uitvoering ervan. De locaties en HR staan in nauwe verbinding met elkaar bij de uitvoering van de RI&E's.

Kwartaalgesprekken en jaarplancyclus

De kwartaalgesprekken hebben vorm en inhoud gekregen in 2021. Het jaarplancyclus-proces wordt medio juni 2022 geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld om scherp te blijven en gericht te sturen op de resultaten in de regio's van Omega Groep.

Wzd

De Wzd blijft ook in 2022 onder aandacht. Het beleid is volledig geïmplementeerd. In 2022 blijft de werkgroep Wzd vanuit de zorginhoud actief monitoren op het toepassen van onvrijwillige zorg om deze zo veel mogelijk te voorkomen. De wijze van bejegening is van essentieel belang in relatie tot het al dan niet toepassen van OVZ. Bejegening in relatie tot OVZ wordt ook in 2022 meegenomen in de visietrainingen. De cyclische evaluatie bij het toepassen van OVZ verdient nog aandacht. Het team Wzd heeft niet altijd zicht op de effecten van de uitgezette acties en haalt daar nog onvoldoende lessen uit. Hier gaan wij als Omega Groep in 2022 aan werken.

Vertrouwenspersoon

Sinds 1 januari 2021 werken wij met Quasir als vertrouwenspersoon voor cliënten. De klachtenregeling is voor de cliënt hetzelfde gebleven. Met partijen als AKJ en Quasir blijven wij periodiek (elk half jaar) evalueren. Rekening houdend met de privacy van cliënten onderzoeken wij in 2022 hoe wij aan de voorkoming van de klachten kunnen werken.

Ko-bus BV

Om de regionale positie jeugdzorg te verbeteren heeft Omega Groep in 2021 alle aandelen van Ko-bus BV overgenomen. Dit geeft ons een betere basis om onze zorg in Drenthe verder uit te breiden en te verstevigen. Ko-bus en Omega Groep gaan de krachten bundelen, wat onder andere betekent dat wij van elkaar en elkaars ervaringen gaan leren en het beste van twee werelden samenvoegen.

12 Reflectie op het kwaliteitsrapport

Reflectie van de Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft gezien het korte tijdsbestek tussen het aanbieden van het concept-rapport en de deadline voor het aanleveren van de reflectie, dit kwaliteitsrapport niet integraal kunnen bespreken. De voorzitter heeft het rapport gelezen en heeft hierin niets aangetroffen waarop de cliëntenraad kritisch of mee oneens zou kunnen zijn. De voorzitter voegt hieraan graag toe blij te zijn met de toegankelijkheid voor de cliënten van Omega Groep, gelet op de eenvoudige weergave waar dit rapport mee begint.

Reflectie van de Ondernemingsraad

Op 24 mei 2022 ontving de ondernemingsraad (OR) het kwaliteitsrapport van Omega Groep waarna deze op 30 mei is besproken. Het jaar 2021 was, net als het jaar daarvoor, een bijzonder jaar door de maatregelen n.a.v. de Covid-19 pandemie.

We zijn blij om ook dit jaar weer een positief kwaliteitsrapport te lezen, waarin tevredenheid van cliënten duidelijk naar voren komt, maar ook de veiligheid en privacy van een ieder onder de loep is genomen middels het cliënten portaal. De wens van de client om hierin voldoende in mee genomen te worden lijkt nog wel de nodige voorbereidingen nodig te hebben. De OR stelt het op prijs dat het organogram wordt weergegeven in het kwaliteitsrapport en daarbij wordt gestreefd naar een sturingsproces die passend is binnen Omega Groep BV.

In het vorig rapport heeft de OR aangegeven het te waarderen dat in het kwaliteitsrapport terug te lezen was dat er een interne commissie is aangesteld die zich focust op het signaleren en analyseren van de incidentmeldingen (MIM). Deze is verplaatst naar de afdeling HR. De OR heeft deze ontwikkeling in 2021 niet kunnen volgen en is tevens ook niet betrokken geweest. De aandacht voor het beleid op 'leren en ontwikkelen' n.a.v. het medewerker tevredenheidsonderzoek wordt gewaardeerd. Overgaan op acties word nog duidelijk gemist. Dit zijn signalen die OR ontvangen heeft in 2021 en deze kenbaar heeft gemaakt aan HR. De OR hoopt dat de medewerkers in 2022 hier wel de resultaten van zullen zien, omdat de behoefte aan ontwikkelen groot is en blijft.

De OR waardeert de betrokkenheid rondom de ontwikkeling van de herijking functiegebouw. Een samenwerking met HR is hierin helpend geweest. In dit jaar, 2022, zijn de versoepelingen van de maatregelen dusdanig te zien dat we weer de nabijheid geven en ontvangen die we gewend waren. De OR ziet de voorgenomen ontwikkelingen voor het jaar 2022 met vertrouwen tegemoet.

13 Verklarende woordenlijst

Term/afkorting	Uitleg
CEO	Cliëntervaringsonderzoek
ECD	Elektronisch cliëntdossier
FWG (functiehuis)	Functiewaardering Gezondheidszorg
HR	Human Relations
JGZ	Jeugdzorg
MIM	Meldingen incidenten medewerker
Mijn Plan	Het persoonlijke zorg- en ondersteuningsplan van de cliënt
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
MZ (kwalificatieniveau)	Maatschappelijke Zorg (Opleiding binnen de zorg)
OSD	Ondersteunende diensten
OVZ	Onvrijwillige zorg
Wlz	Wet langdurige zorg
Wzd	Wet zorg en dwang

Bronnen

Jaarverslag vertrouwenspersoon AKJ
 Jaarverslag vertrouwenspersoon Quasir
 Inspectieverslag JGZ
 Jaarverslag Meldcode
 Teamreflecties
 Kwartaalrapportages Omega Groep