

KWALITEITSBEELD



2023

Omega
GROEP

Inleiding

Dit is het eerste kwaliteitsbeeld dat is opgesteld volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028, het landelijke kompas voor het leveren van goede zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking.

Het kwaliteitsbeeld is ingedeeld volgens de elementen van onze visie: een **vitale** **professionele** organisatie die een **bijdrage levert aan de levenskwaliteit** van cliënten door **betekenisvolle ontmoetingen**, passend binnen de **beschikbare middelen**.

In elk hoofdstuk hebben we geprobeerd een goede balans te vinden tussen 'tellen' en 'vertellen' en komen waar mogelijk onderwerpen aan bod vanuit de verschillende perspectieven van cliënt, medewerker en organisatie. Deze zijn te herkennen aan de respectievelijk oranje, paarse en blauwe labels.

De pijlers van Omega Groep



Ontmoeten



Erkennen



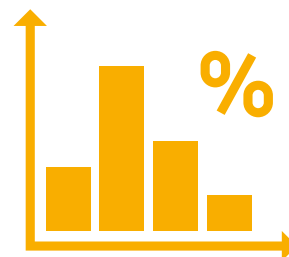
Ondersteunen



1. Vitaliteit

Aantal medewerkers en verzuim

Vitaliteit staat voor wat je over hebt of tekortkomt, hoeveel dat is en hoe dat ontstaan is. Voor ieder mens – in een niet maakbare wereld – geldt dat je niet altijd vitaal kan zijn. Binnen Omega Groep staan we aan de start van elk overleg stil bij elkaars vitaliteit. Zo weten we van elkaar of we iets kunnen geven, of iets nodig hebben van de ander en wat dit zou kunnen zijn. Zien wat iemand nodig heeft, mogen geven én kunnen ontvangen zijn essentieel in termen van erkenning.



Aantal medewerkers	772
Aantal FTE	512,39
Verzuim 2023*	7,31%
Verzuim 2022*	7,24%

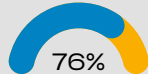
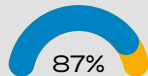
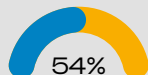
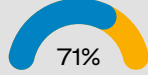
*Exclusief zwangerschap.

Vitaliteit is ook een van de onderwerpen die terugkomen in de gesprekken over het persoonlijk erkenningsplan (PEP). Elk jaar schrijft de medewerker dit plan en bespreekt dit met de leidinggevende tijdens het PEP-gesprek. Andere onderwerpen die hierin aan bod komen zijn erkenning, vervulling van levensbehoeften, veiligheid, omgang met collega's en cliënten en het ontwikkelen van je talenten.

Uitkomsten MTO

In 2023 is het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Tot nu toe houden we elke drie jaar een MTO. Om een actueel en representatief beeld te krijgen en te behouden, willen we dit kortcyclisch gaan doen. In 2024 gaan we onderzoeken hoe we dit gaan vormgeven en monitoren waarbij het MTO uit 2023 als nulmeting fungeert. Op deze manier willen we betere stuurinformatie verkrijgen over onderwerpen zoals vitaliteit zodat hierop geacteerd kan worden.

Een paar uitkomsten uit het MTO 2023 die passen bij onze visie en de bouwstenen van het Kwaliteitskompas:

Ik voel mij gezien en gehoord door Omega Groep	 76%
Ik voel mij veilig op het werk	 87%
Ik krijg voldoende mogelijkheden voor training/opleiding	 54%
Ik ben er trots op om te werken bij Omega Groep	 71%



In gesprek met...

ambulant begeleider Maya over vitaliteit en waarom dat zo belangrijk is

"Als ambulant zorgverlener begeleid ik een gevarieerde groep mensen: gezinnen, ouderen en jongeren. Mijn werk is nooit eentonig. Het ene moment bezoek ik iemand met een verstandelijke beperking of ADHD, het andere moment een ouder met opvoedvragen. Dat maakt mijn werk zo boeiend! Een hulpverlener geeft echt zichzelf in dit vak. Zonder de juiste balans tussen werk en privé kan ik er niet optimaal zijn voor degene die ik begeleid."

"Hoewel ik vaak alleen onderweg ben, zorgt mijn team ervoor dat ik me nooit eenzaam voel en altijd alles kan delen. Toen ik mij een periode wat minder goed voelde bijvoorbeeld, was dat oké. Ik kon mijn verhaal kwijt bij mijn collega's en leidinggevende. Samen hebben we naar een oplossing gezocht. Dat gaf direct rust."

Nieuwe collega's verbazen zich vaak over de betrokkenheid binnen onze zorgorganisatie, zowel binnen het team als vanuit de leiding. Zo begint elke vergadering met een vitaliteitsrondje aan tafel: hoe zit iemand erbij? Hoe gaat het echt? Alles kan gedeeld worden."

"Balans is belangrijk om er écht voor de ander te kunnen zijn."

"Om de balans te kunnen bewaren, is het voor mij belangrijk dat verschillende vitaliteitstrainingen en cursussen worden gefaciliteerd vanuit Omega Groep. Zo gaf bijvoorbeeld de contextuele training een mooi inzicht in mijn eigen verleden, patronen en handelen. Maar ook de intervisie met collega's is heel waardevol. Vitaliteit is gewoon ontzettend belangrijk. En ook een groot aandachtspunt binnen Omega Groep."



2. Professionaliteit

Teamreflecties

Een belangrijk onderdeel van professionele ontwikkeling is reflectie. Vertragen en stilstaan bij wat goed gaat en behouden moet worden. En wat beter kan en op welke manier we dit gaan doen. Dit gebeurt op verschillende niveaus. Bijvoorbeeld in de dagelijkse begeleiding, tijdens gesprekken met cliënten en tijdens teamoverleggen. Ook in 2023 hebben de teams gereflecteerd op de onderdelen Proces individuele cliënt, Relatie tussen cliënt en medewerker, en het Team.

In gesprek met...

trainer, supervisor en coach Annet over professionele ontwikkeling



Omega Groep vindt het belangrijk dat medewerkers worden ondersteund in hun professionele ontwikkeling. Annet Visscher, geregistreerd supervisor en registercoach, vertelt graag iets meer over het interne aanbod op dit gebied.

“Supervisie is een methodische vorm van ondersteuning die gericht is op het leren van eigen werkervaringen met als doel de professionele ontwikkeling en het werkplezier te bevorderen, het zelfinzicht te vergroten en stress en werkdruk te verminderen. Deze vorm van ondersteuning wordt inmiddels al ruim twee

jaar succesvol intern aangeboden. Naast supervisie zijn verschillende vormen van coaching mogelijk. Medewerkers worden daarbij geholpen met het stellen en bereiken van bepaalde doelen, zowel in hun professionele als persoonlijke leven. Voorbeelden hiervan zijn loopbaancoaching of ondersteuning bij teambuilding. Een recent voorbeeld van de ontwikkeling op het gebied van teambuilding is een nieuw ontwikkelde tool die kan worden gebruikt bij het vaststellen in welke ontwikkelfase een team zich bevindt, waardoor leidinggevend effectiever kunnen aansluiten bij de behoeften van het team op het gebied van o.a. leidinggeven en aansturing. Deze tool wordt nog maar net toegepast en is al heel helpend gebleken in de praktijk.”

“In 2023 is Omega Groep een pilot voor begeleide intervisie gestart. Dit programma ondersteunt groepen medewerkers in zes bijeenkomsten om op een kwalitatieve, professionele manier invulling te geven aan intervisie. Dit aanbod is enthousiast ontvangen en zal in 2024 geëvalueerd worden.”

“Deze vormen van ondersteuning zorgen er voor dat medewerkers steeds zelfstandiger, zelfverzekerder en effectiever in hun werk worden. En bovendien dragen ze bij aan de duurzame inzetbaarheid en professionaliteit van de medewerkers.”

Interne audit

Aantal audits in 2023:

29

Ambulant	8
Wonen	16
Dagbesteding	3
Gezinshuizen	1
Dagbehandeling	1

In het laatste kwartaal van 2023 is gestart met een nieuwe onderzoeksvraag voor de interne audits: 'Verloopt het proces instroom, uitvoering ondersteuning en uitstroom volgens de norm HKZ en interne afspraken?' Het komende jaar zal verder worden geaudit op basis van deze onderzoeksvraag. Een verkenning van de eerste uitkomsten lijkt erop te wijzen dat op het gebied van structurering van het teamoverleg, informatievoorziening richting nieuwe cliënten en dossiervoering verbeterd kan worden. Wanneer een jaar met de huidige onderzoeksvraag is gewerkt, zullen de uitkomsten verder geanalyseerd worden.

In 2023 zijn we ook gestart met het inzetten van medewerkers uit het primair proces bij het houden van interne audits. Alle intern auditoren hebben hiervoor een training gevolgd. Op deze manier zetten we expertise vanuit het werkveld in bij het verbeteren van processen op team- en organisatieniveau.



Training intern auditoren



In gesprek met...

ambulant begeleider en intern auditor Liesbeth over de interne audit

Liesbeth Stolte is één van de intern auditoren uit het primair proces. Zij heeft de training intern auditor gevolgd en inmiddels een aantal interne audits gehouden. Zij vertelt over haar ervaringen tot nu toe.

“Ik koos ervoor om intern auditor te worden naast mijn baan als ambulant begeleider omdat ik graag meer wilde doen. Ik vind het erg leuk om een kijkje te nemen in verschillende aspecten van onze organisatie. Bij Omega Groep zijn we de afgelopen jaren sterk gegroeid en ik geloof dat we veel van elkaar kunnen leren.”

“Mijn eerste ervaringen waren erg leuk. Met de collega's die we hebben mogen ontmoeten, hadden we mooie gesprekken. Het smaakt zeker naar meer. Om succesvolle audits uit te voeren, heb ik geleerd om gefocust te blijven op de belangrijkste doelen van de audit, ondanks de vele interessante zijpaden die zich tijdens de gesprekken kunnen voordoen.”

“Het uitvoeren van audits heeft mijn professionele ontwikkeling verrijkt. Ik blijf openstaan voor iedereen om me heen en krijg meer kennis over de disciplines waar ik minder in thuis ben. Ook heb ik waardevolle inzichten opgedaan in hoe andere (ambulante) teams werken en daar de mooie dingen van meegenomen en gedeeld. Ik denk dat het belangrijk is om voortdurend te kijken hoe we dingen kunnen verbeteren, en ik wil graag bijdragen aan het creëren van een nog betere omgeving voor onze cliënten en collega's.”



Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is een belangrijk onderdeel binnen Omega Groep. Eind 2022 zijn vragen over het medicatiebeleid en scholingsaanbod aanleiding geweest om het beleid te herzien. In 2023 is een werkgroep voor medicatieveiligheid opgericht om het beleid, de procedure en het scholingsplan te toetsen en herzien. De werkgroep heeft onderzoek gedaan en samengewerkt met alle betrokkenen bij het medicatieproces, waaronder het IVM, een Arts Verstandelijke Gehandicapten en apothekers. Dit heeft geresulteerd in verbetervoorstellen op cliënt-, medewerker- en organisatieniveau.

Begin 2024 worden medewerkers verder geïnformeerd over het medicatiebeleid met een uitgebreid implementatieplan. Na implementatie draagt de werkgroep haar taken over aan de nieuw opgerichte medicatiecommissie, die verantwoordelijk is voor het bewaken en adviseren over het medicatiebeleid via de PDCA-cyclus.

Project VG-GGZ

Omega Groep en Careander hebben intensief samengewerkt om de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en GGZ-problematiek te verbeteren binnen onze organisaties. Dit project is gefinancierd door het Zilveren Kruis | Zorgkantoor als één van de regioprojecten.

Ons project richt zich op verschillende bouwstenen, waaronder het toerusten van medewerkers, het bieden van interne consultatie en het verstrekken van specialistische consultatie. Na een vruchtbare samenwerking met tal van positieve uitkomsten, zetten we in 2024 onze inspanningen voort.

Benieuwd naar ons project? Neem dan zeker een kijkje in ons digitale inspiratiemagazine, boordevol verhalen en praktijkvoorbeelden, inclusief links naar informatie over medewerkerstrainingen en een kijkje achter de schermen bij verschillende locaties:

Inspiratiemagazine

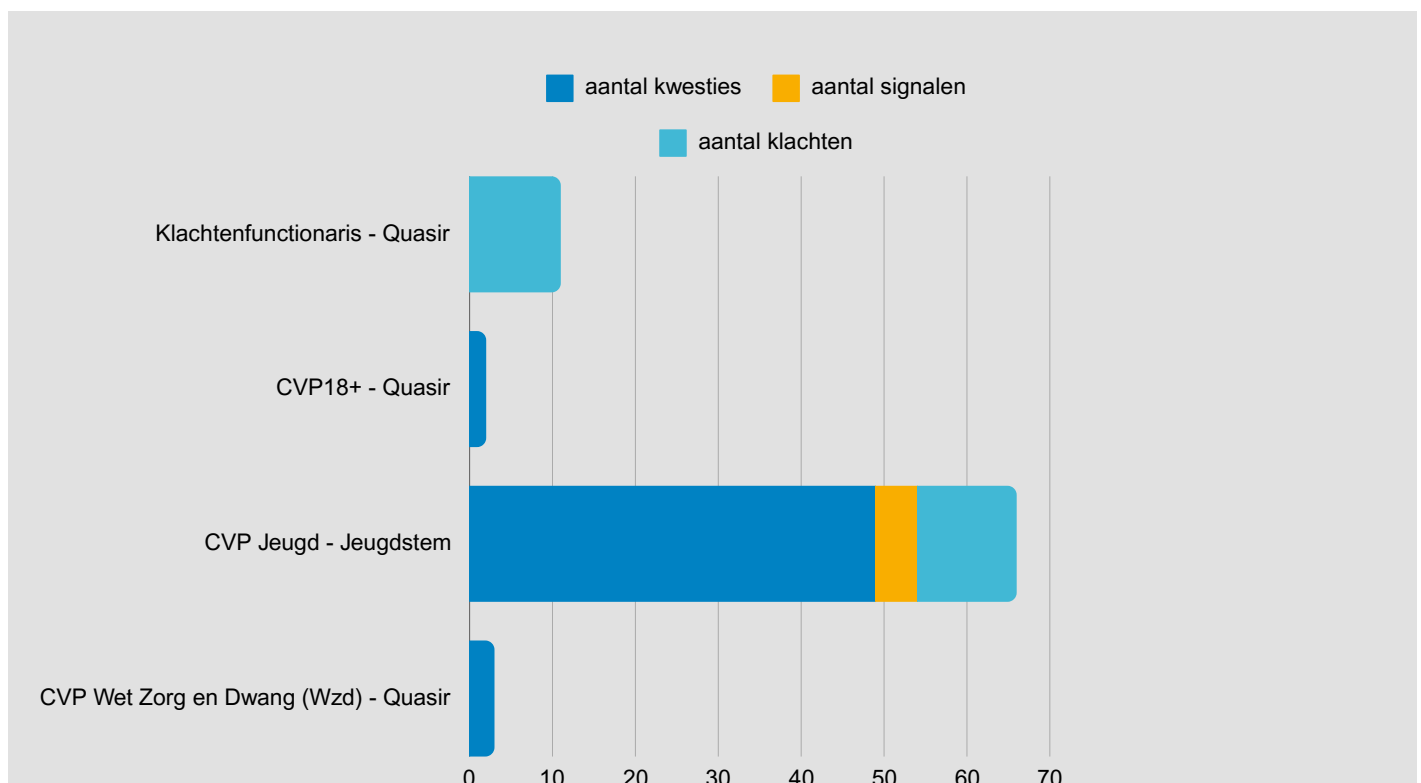


[Inspiratiemagazine Samen werken op het snijvlak van VG en GGZ](#)

3. Bijdrage aan levenskwaliteit

Klachten en CVP

Het aantal klachten dat bij onze klachtenfunctionaris Quasir is binnengekomen, is toegenomen. Dit past in het beeld dat Quasir ziet, namelijk een structurele toename van het aantal klachten bij hun zorgaanbieders. We zien in de toenames een groei in bewustzijn en betrokkenheid en we zijn blij dat onze cliënten de klachtenfunctionaris en cliëntvertrouwenspersonen (CVP) weten te vinden.



Clëntervaringsonderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) is in 2022 gehouden. Dit betekent dat, volgens het Kwaliteitskompas, het volgende onderzoek in 2025 plaatsvindt. In 2024 gaan we met het bureau voor beleidsonderzoek Ipsos Facto in gesprek over de opzet van het cliëntervaringsonderzoek.

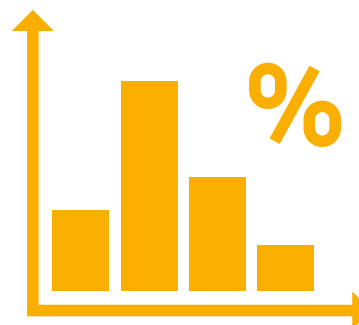
In de tussentijd werken we verder aan punten die uit het cliëntervaringsonderzoek naar voren zijn gekomen en die we in het voortgangsbericht over 2022 hebben benoemd. Zo is het cliëntportaal opengesteld. Cliënten hebben nu inzicht in hun elektronisch dossier en in wat er over hen geschreven wordt. Een ander voorbeeld is dat teams zijn gestart met het werken met een genogram, waarbij (familie)relaties in kaart worden gebracht. Zij kunnen deze ook gebruiken om de afstemming met het netwerk van cliënten te verbeteren. Daarnaast zijn er teams die een bijeenkomst hebben gehad over mensen die zorg nodig hebben, maar daar niet om vragen, zogenaamde 'zorgmijders'. Dit helpt om de cliënt te blijven 'zien', iets wat zowel als een sterk punt als een verbeterpunt uit het CEO naar voren kwam.

Melding incident cliënt

Vanaf 2023 worden in de rapportages ook de incidenten opgenomen waarbij de afdeling tijdens de incidentregistratie niet of onjuist is ingevoerd door de melder. Voorheen vielen deze incidenten buiten de rapportages. Dit verklaart de sterke stijging ten opzichte van het voortgangsbericht over 2022.

De zeven gemelde calamiteiten blijken geen calamiteiten te zijn volgens de definitie van de IGJ of toezichthouder, vaak betroffen deze situaties een lichamelijke aandoening.

In 2023 hebben kwaliteitsmedewerkers de Prisma Light-training van Triaspect gevolgd. Prisma Light is een systematische analyse die inzicht geeft in de (sub)oorzaken van (bijna-)incidenten. Dit inzicht wordt vervolgens gebruikt om te komen tot effectieve verbetermaatregelen. In 2024 onderzoeken we hoe we de inzet van deze analyse binnen de organisatie gaan implementeren.



Gedrag	771
Medicatie	395
Middelengebruik	83
Mishandeling	97
Ongeval	35
Calamiteit	7
Totaal	1388

Calamiteitenonderzoek

Er is een keer een melding gedaan bij de inspectie (IGJ) en een keer bij de toezichthoudend ambtenaar. Het ging in beide gevallen om een melding van 'geweld in de zorgrelatie'. Hiervoor is op de betreffende locaties onderzoek uitgevoerd en zijn er verbeteracties uitgevoerd waarna de meldingen zijn afgesloten.

Melding incident medewerker (MIM)

In het laatste kwartaal van 2023 is een nieuwe procedure voor het melden van MIM in werking gesteld. In dit kwartaal zien we al een toename in het aantal meldingen. We verwachten dat deze toename in 2024 zal doorzetten.

Q1	1
Q2	0
Q3	1
Q4	3

Onvrijwillige zorg

Omega Groep heeft 29 cliënten binnen zeventien locaties waarbij sprake is van onvrijwillige zorg. In de analyse over 2022 werden negentien cliënten genoemd. De toename van tien cliënten is o.a. als volgt te verklaren:

- Per 1-1-2023 is locatie Zeijerveen onderdeel van Omega Groep geworden. Op deze locatie ontvangen vier cliënten onvrijwillige zorg.
- Voor de analyse over 2022 is het aantal cliënten bepaald op basis van de aangeleverde informatie door gedragswetenschappers. Per 2023 zijn hiervoor de registraties in het ECD aangehouden. Het verschil tussen beide lijsten is drie cliënten over 2022.
- Stijging van het totaal aantal cliënten van 1442 in 2022 naar 1858 in 2023.
- Afgelopen jaar is er in teams uitleg gegeven over wat onder onvrijwillige zorg valt, hierdoor is er vanzelfsprekend een toename in de meldingen gekomen. De Wzd-functionarissen zijn zichtbaar en worden opgezocht bij twijfel en/of vragen.
- Team Wzd wordt door de afdeling Kwaliteit geïnformeerd over alle incidentmeldingen die betrekking kunnen hebben op onvrijwillige zorg. Hierop stelt team Wzd aanvullende vragen waardoor de bewustwording van team in handelen vergroot wordt. Zo wordt er steeds meer gekeken naar de oorzaak van gedrag.

Soort interventie	Toegepast op aantal cliënten	Stijging/daling t.o.v. 2022 - aantallen	Stijging/daling t.o.v. 2022 - %	Verhouding vorm ovz - totaal ovz - %*
Fysieke fixatie	7	5 	350% 	24%
Overige beperking van de bewegingsvrijheid	4	2 	200% 	14%
Toezicht met andere elektronische middelen	0	-1 	-100% 	0%
Onderzoek van woon-/verblijfruimte op gedrag-beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	1	0	0%	3%
Beperking in gebruik communicatiemiddelen	5	4 	500% 	17%
Overige beperkingen eigen leven in te richten	14	0	0%	48%
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	1	0	0%	3%

Kerstgedicht van Hannelore,
cliëntmedewerker bij Studio Jobpoint

De donkere dagen komen eraan.
Tijd om even naar elkaar toe te gaan.

Geen tijd om samen liedjes te zingen.
Want hier bij Studio Jobpoint maken we de leukste dingen.

Als ik er niet ben, dan valt dat direct op.
Want soms zet ik de tent helemaal op zijn kop.

Ik ben heel blij dat ik mezelf mag zijn.
En voel me hier altijd superfijn.

Iedereen helpt een handje mee.
En in de pauze tijd voor een kopje thee.

We lachen en maken plezier.
Want iedereen is welkom hier.

We zitten hier met zijn allen bij elkaar.
En ik wens iedereen fijne feestdagen en een gelukkig nieuwjaar!





“Met erkenning voor een situatie of gevoel kom je al een heel eind. Bij Omega Groep is dat belangrijk, voor onszelf, voor onze collega's en voor onze cliënten.”

Ramona, ambulant medewerker

4. Betekenisvolle ontmoetingen

Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft vier keer vergaderd. Zij heeft, in sommige gevallen meerdere keren, overlegd over de volgende onderwerpen:

- Huishoudelijk reglement
- Verbeteren eigen functioneren CR
- Leefgeld
- Blusmiddelen
- VPT-pakket versus CAK-vergoeding
- Vertrouwenspersoon (Quasier)
- Overname Autismehuis en evt (delen van) Panta Rhei
- Jubileumfeest cliënten (Wildlands)
- Jubileumfeest medewerkers (Buitensoos)
- Wetswijzigingen t.a.v. onvrijwillige zorg Klachtenregeling
- Cliëntenportaal
- Begroting 2023
- Jaarrekening
- Voortgangsbericht
- Jaarverslag
- Trainingen medewerkers
- Incidentmeldingen
- Nieuwe woonlocaties
- Groei ambulante zorg



- Al-of-niet functioneren camera's rondom locaties
- CAO medewerkers
- Vergaderen op locaties
- Aanmaken whatsapp-groep
- Medicatiebeleid
- Vacaturestand
- Muziektherapie
- Audits Zorgkantoor
- Ontwikkelingen op de zorgmarkt



In gesprek met...

betrokken ouder en voorzitter cliëntenraad Hans over medezeggenschap

Hans Bronswijk is als ouder betrokken bij de locatie de Wiekslag waar zijn dochter woont. Daarnaast is hij voorzitter van de cliëntenraad van Omega Groep. Hij vertelt over hoe hij medezeggenschap binnen Omega Groep ervaart.

“Onze dochter woont op locatie de Wiekslag. Als ouders hebben wij vaak overleg met de clustermanager en twee begeleiders en we merken dat er goed rekening gehouden wordt met individuele wensen. Dat waarderen wij.”

“Daarnaast heeft de cliëntenraad korte lijntjes met het bestuur. Als er vragen zijn vanuit de cliëntenraad, krijgen we snel reactie. Dat werkt goed. Informatie, zoals het jaarverslag en kwaliteitsrapportage, gaat allemaal langs de cliëntenraad. De cliëntenraad krijgt zo een goed beeld van de ontwikkeling van de organisatie en wat er leeft binnen de organisatie.”

“Er zijn ook dingen die beter kunnen. Zo zijn niet alle locaties van Omega Groep vertegenwoordigd in de cliëntenraad en zij hebben hierdoor minder goed toegang tot het bestuur. Ouders van cliënten komen dan af en toe bij mij met vragen. Door het bezoeken van locaties willen we de cliëntenraad nog meer bekendheid geven.”

“We zijn er trots op dat de cliëntenraad staat en werkt. Het opstarten was lastig en tijdens de Covid-periode werd vooral online vergaderd. Maar de overleggen vinden nu met regelmaat plaats en we hebben afspraken gemaakt waardoor de absentie is teruggedrongen. Daarnaast is de cliëntenraad blij dat het bestuur in 2023 de vergoeding van het eetgeld op haar verzoek verhoogd heeft zodra deze ruimte er was.”



Ondernemingsraad

12

De Ondernemingsraad (OR) heeft 12 keer vergaderd.
Hieronder een opsomming van een aantal acties.

Uitgebrachte adviezen:

- overname Panta Rhei
- beëindigen groepsaanbod en logeren van Kubus
- beëindigen activiteiten 't Slag

Eigen initiatief OR:

- eigen risico bij het gebruik van zakelijke goederen
- de niet formeel vastgelegde bereikbaarheidsdiensten

deze zaken lopen nog

Uitgebrachte instemmingen:

- MIM-procedure
- nieuwe reiskostenregeling
- aanstellingsproces van de preventiemedewerker
- inzetten van het MTO als beleidsinstrument

Lopende onderwerpen mee naar 2024:

- gezinshuisregeling



“Als we een keer gaan bowlen of een spelletje spelen, zie je sommige bewoners echt opbloeien. Het feit dat ze zich in een andere omgeving bevinden, zorgt voor nieuwe interacties tussen hen, en dat levert waardevolle momenten op.”

Gerben, persoonlijk begeleider



In gesprek met...

gedragswetenschapper Bente over medezeggenschap

“Voordat Omega Groep deze locatie overnam van een andere zorginstantie werkte ik hier al jaren. Mijn collega's en ik hebben nu de ruimte om te kijken wat we precies met deze locatie willen. Natuurlijk staat de visie van Omega Groep centraal, maar er is ook ruimte om een eigen visie te creëren. En hier komt wel een stukje creativiteit bij kijken. Zo zijn er themabijeenkomsten waar verschillende onderwerpen worden besproken zoals: 'Wat betekent verantwoordelijkheid voor ons?' of 'Is veiligheid op de werkvloer hetzelfde als thuis?'. En heel belangrijk: 'Wat willen we doorgeven aan de kinderen met wie we werken?' Niet alleen het personeel denkt na over de visie van de woongroepen; cliënten dragen ook hun steentje bij. Een voorbeeld, tijdens de herinrichting maakten cliënten moodboards om te laten zien wat ze belangrijk vinden in hun woonruimte.”



“De mens staat centraal: daarom moet je soms buiten kaders denken.”

“Wanneer de begeleiders op de woongroepen van Omega Groep vragen hebben of een probleem ervaren, kunnen ze bij een gedragswetenschapper zoals ik terecht. Samen zoeken we een oplossing voor de situatie. Soms is de oplossing simpel, en kan een creatieve werkwijze direct een escalatie voorkomen. Natuurlijk zijn er richtlijnen waar we ons aan moeten houden. En bij sommige wetten, zoals de Wet zorg en dwang, zijn de regels strikter. Daar is minder ruimte voor creativiteit. Maar we kijken altijd hoe we harde maatregelen kunnen voorkomen. Binnen Omega Groep is ontzettend veel expertise. Dat is heel waardevol.”

5. Beschikbare middelen

Aantal cliënten

Product	Aantal unieke cliënten
Ambulant	1065
Ambulant (OA)	260
Dagbesteding	198
Dagbesteding (OA)	204
Gezinshuizen	80
Logeren	37
Logeren (OA)	16
Wonen	370
Wonen (OA)	3
Totaal 31-12-2023*	1858
*Dit is het totaal aantal unieke cliënten per 31-12-2023.	

1858

Directiebeoordeling

Afgelopen februari is de jaarlijkse directiebeoordeling uitgevoerd over 2023. Dit werd gedaan door de bestuurder, een regiomanager, een clustermanager, hoofd kwaliteit en een adviseur kwaliteit. Het doel van de beoordeling is terug te kijken op de onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie en vervolgens te komen tot mogelijke verbeteringen. Gesprekspunten kwamen voort uit de normen van HKZ Gehandicaptenzorg.

Dit heeft geresulteerd in een aantal onderwerpen waaraan gewerkt gaat worden. De uitvoering van activiteiten wordt gedurende het jaar gepland. Halverwege 2024 is er een overleg met betrokkenen gepland voor een tussenevaluatie. Bij de directiebeoordeling over 2024 worden uitgevoerde acties geëvalueerd.

De onderwerpen zijn:



Veranderingen in interne en externe factoren die relevant zijn voor de organisatie

- Eisen van de gemeente beschikbaar maken voor hele organisatie.
- De nieuwe bestuurder zal in samenwerking met Communicatie een plan maken voor naamsbekendheid.

Informatie over de kwaliteitsprestaties

- Informatie van GAS-score intern beschikbaar maken.
- Belang KMS verhogen in de organisatie.
- Onderzoeken inzet training AVG.
- Sessie Risicomanagement in Stuurgroep KMS.
- Duidelijkheid geven over opvolging uitkomsten kwaliteitsonderzoeken.
- Herzien A&A commissie.

De geschiktheid van middelen

- Inzet project data-gedreven werken.
- Onderzoeken om applicatiebeheer bij één afdeling te beleggen.
- Uitbreiding applicatiebeheerders.

De procesprestaties en kwaliteit van zorg- en/of dienstverlening

- Duidelijkheid in beschikbare data krijgen.

De rapportages van de relevante inspecties

- De desbetreffende RM betreft Kwaliteit bij audits/kwaliteitsbezoeken van gemeenten.

De doeltreffendheid van de maatregelen ten aanzien van risico's en mogelijkheden

- Sessie Risicomanagement in Stuurgroep KMS.

Kansen voor verbetering

- Formaliseren van plannen van aanpak voor de hele organisatie.



In gesprek met...

gedragswetenschapper Frederiek over het belang van werken in duo's

“Ik ben betrokken bij twee woonlocaties. In de ene groep wonen negen mensen met een verstandelijke beperking, soms in combinatie met bijvoorbeeld autisme. De andere locatie heeft plaats voor achttien mensen: een grotere en meer diverse groep, waarbij sommige bewoners uiteindelijk doorstromen naar ambulant zelfstandig wonen. Om de juiste zorg te bieden, werken clustermanagers en gedragswetenschappers bij Omega Groep nauw samen als een 'zorgduo'. Ieder met zijn eigen verantwoordelijkheden en expertise. We richten ons niet alleen op de zorg voor bewoners, maar ook op het welzijn van de begeleiders.”

“Als zorgduo kunnen we de juiste zorg op maat bieden.”

“Ik vind het belangrijk dat het team zich erkend, gezien en gehoord voelt, en dat iedereen zichzelf kan zijn. Deze erkenning is van groot belang zodat het personeel dit ook weer kan overdragen aan de bewoners. Het is constant een uitdaging om de bedrijfsvoering naadloos te laten aansluiten op de zorginhoud. Als de woongroepen goed bezet zijn, kunnen de roosters goed draaien én bieden wij de juiste zorg. Om dit geheel goed te laten verlopen, werk ik nauw samen met de clustermanager. We overleggen regelmatig, ook eten we af en toe op een woonlocatie. Ik sta er dus nooit alleen voor. Doordat je zo intensief samenwerkt, kunnen we eigenlijk alle uitdagingen die op ons pad komen wel oppakken samen.”



Feedbackpool

In 2023 is binnen Omega Groep de feedbackpool geïntroduceerd. Medewerkers van verschillende afdelingen en met diverse functies geven vanuit hun expertise feedback op nieuwe en geactualiseerde procedures. Zijn de voorgestelde afspraken werkbaar in de praktijk? Zien we niets over het hoofd? De feedbackpool is een waardevol instrument voor het verfijnen en optimaliseren van onze procedures.

In 2023 is de feedbackpool voor diverse onderwerpen ingezet:

- Procedure Klachtenbehandeling
- Procedure Uitvoering ondersteuning
- Procedure Incidenten cliënt
- Beleid en protocol Medicatie
- Procedure Agressie
- Procedure Verwijsindex
- Beleid en procedure Verzuim



“In de organisatie stellen we doelen, maar soms is het gewoon goed zoals het is. Je bent goed genoeg zoals je bent. En vanuit deze positie kun je blijven leren, wanneer de tijd er rijp voor is.”

Claudia, woonbegeleider



6. Terugblikken en vooruitkijken

Zijn de plannen wel of niet afgerond? Of lopen ze in 2024 nog door?

We gaan een cliëntenportaal gebruiken zodat cliënten hun eigen dossier kunnen inzien.	
Het beleid over middelengebruik wordt verder beschreven en uitgelegd aan begeleiders.	
Het jaarplancycclus-proces is geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.	
Het functiehuis voor ondersteunend personeel is ingericht.	
Met een digitale enquête en gesprekken zijn de ervaringen met het nieuwe medicatiebeleid onderzocht.	
Cliëntenraad (CR) Werving nieuwe leden. Functie van de cliëntenraad wordt verder onder de aandacht gebracht bij bewoners. Locatiebezoeken weer opstarten. Kennis vergroten en verbeteren van de vergaderingen om de invloed van de CR te vergroten.	
Wet zorg en dwang (Wzd) De wet wordt aangepast . We gaan kijken wat dit voor ons betekent. Team Wzd gaat onderzoeken hoe we kunnen gaan werken met moreel beraad .	
We onderzoeken hoe tevreden medewerkers zijn over hun werk en Omega (MTO)	
We onderzoeken hoe we het Kwaliteitsbeeld van uit het nieuwe Kwaliteitskompas vormgeven.	
We evalueren de manier waarop teams reflecteren en passen dit aan als dit nodig is.	
We hebben geen officiële visitatie, maar blijven overleggen met Zozijn .	
We krijgen een onderzoek om te zien of we nog steeds werken volgens alle regels van HKZ Gehandicaptenzorg . Als dat zo is, wordt onze certificering verlengd.	



Te realiseren onderwerpen voor 2024

Met welke plannen gaan we in 2024 aan de slag? We kunnen niet alles noemen, die staan in de verschillende jaarplannen. Hieronder noemen we er een aantal.

2024



De teams Pittelo, Zeijerveen, Bovensmilde, Ambulant Overijssel 4 en Kubus worden getoetst voor de **uitbreiding van het HKZ-certificaat**.

Onze **nieuwe locatie** Esdoornlaan in Rouveen zal worden geopend.

We gaan een online campagne starten om **potentiële** medewerkers te werven.

We doen een **externe visitatie** met Zozijn.

Het geactualiseerde **medicatiebeleid** wordt geïmplementeerd en de medicatiecommissie gaat van start.

De **inhoud** van de verschillende onderdelen van de **jaarplancycclus** worden geactualiseerd en op elkaar afgestemd.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Team Wzd gaat kijken of de huisregels van de locaties aansluiten bij de richtlijnen van onvrijwillige zorg. En we gaan ons beleid en procedure over onvrijwillige zorg actualiseren.

We gaan onderzoeken op welke manier we de inzet van de **Prisma Light-analyse** gaan implementeren.

7. Reactie Cliëntenraad op het kwaliteitsbeeld 2023

De cliëntenraad vindt het stuk prettig om te lezen. Er is moeite gedaan de onderwerpen kort te houden, lappen tekst te vermijden en lastige begrippen uit te leggen. Dat maakt het erg toegankelijk. Ook complimenten voor de lay-out.

