

KWALITEITSBEELD VOOR CLIËNTEN



2023

Omega
GROEP

Samenvatting voor cliënten

Wat is het kwaliteitsbeeld?

Jij woont of werkt bij Omega Groep. Of je krijgt ondersteuning of begeleiding van Omega Groep. Daarom vinden wij het belangrijk om jou te vertellen wat er in 2023 is gebeurd. Je leest wat er goed ging. En wat er beter kan. Ook lees je welke plannen Omega Groep voor 2024 heeft.

Het kwaliteitsbeeld is geschreven door Omega Groep. Daarom staat er vaak het woord 'wij' of 'we'. En binnen Omega Groep noemen we onszelf meestal 'Omega'. Daarom doen we dit ook in dit kwaliteitsbeeld.

De pijlers van Omega Groep



Ontmoeten



Erkennen



Ondersteunen

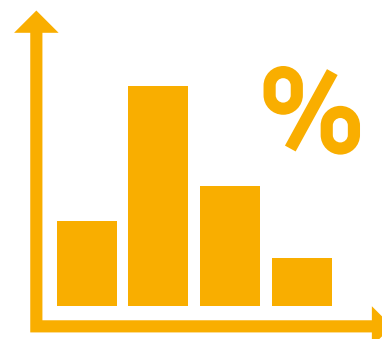


1. Vitaliteit

Aantal medewerkers en verzuim

Vitaliteit betekent hoe je je voelt en hoeveel energie je hebt. Aan het begin van elk overleg bespreken we dit met elkaar.

We bespreken vitaliteit ook bij de PEP-gesprekken. PEP betekent persoonlijk erkenningsplan. Elke medewerker heeft zo'n plan. Hierin staat hoe hij het werk vindt gaan. En wat hij nodig heeft om zijn werk goed te doen en zichzelf te ontwikkelen. Dit bespreekt hij elk jaar met zijn leidinggevende.



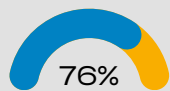
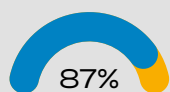
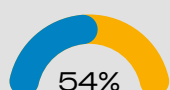
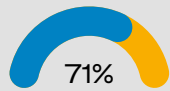
Aantal medewerkers	772
Aantal FTE	512,39
Verzuim 2023*	7,31%
Verzuim 2022*	7,24%

*Exclusief zwangerschap.

Uitkomsten

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2023 is aan alle medewerkers gevraagd hoe tevreden zij zijn over hun werk en over Omega. Hieronder staan een paar uitkomsten.

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%

2. Professionaliteit

Teamreflecties

Om goed je werk te kunnen doen en jezelf te ontwikkelen, is het belangrijk om na te denken over wat je doet. En waarom je iets doet. En of iets beter kan. Bij Omega gebeurt dit bij het dagelijks werk, bij teamoverleggen en een keer per jaar bij de teamreflectie.

In gesprek met...

trainer, supervisor en coach Annet over professionele ontwikkeling



Omega vindt het belangrijk dat medewerkers zich kunnen ontwikkelen in hun werk. Annet Visscher werkt bij Omega als trainer en coach.

Zij vertelt: 'Bij Omega hebben we verschillende manieren waarop medewerkers zich kunnen ontwikkelen in hun werk, bijvoorbeeld:

- Supervisie: hierbij leren medewerkers van wat ze meemaken op het werk.
- Coaching: medewerkers worden geholpen om doelen te stellen en die te halen.
- Begeleide intervisie: hierbij leren medewerkers om zelf dingen te bespreken die ze meemaken op het werk en hiervan te leren.'

Interne audit

Aantal audits in 2023:

29

Ambulant	8
Wonen	16
Dagbesteding	3
Gezinshuizen	1
Dagbehandeling	1

Als we een interne audit houden, gaan we op bezoek bij een locatie van Omega om te kijken hoe daar gewerkt wordt. Werken we volgens de afspraken? Kan er iets verbeterd worden?

Sinds eind 2023 onderzoeken we hoe gewerkt wordt als er een nieuwe cliënt bij Omega komt. En hoe hij ondersteuning krijgt. En hoe het gaat als hij weer weggaat bij Omega. In 2024 vertellen we meer over de uitkomsten.



Training intern auditoren



In gesprek met...

ambulant begeleider en intern auditor Liesbeth over de interne audit

In 2023 zijn een aantal begeleiders van verschillende locaties van Omega intern auditor geworden. Dat betekent dat zij meedoen met interne audits. Liesbeth Stolte is ambulant begeleider én intern auditor. Zij vertelt over hoe ze dit vindt.

‘Ik ben intern auditor geworden omdat ik graag meer wilde doen. Tot nu toe vind ik het erg leuk om te doen.

- Ik vind het leuk om op andere locaties van Omega te kijken.
- We hebben mooie gesprekken met collega's.
- Hierdoor kan ik mij ontwikkelen in mijn werk.
- Ik draag graag bij aan het maken van een nog betere omgeving voor onze cliënten en collega's.’



Medicatie

In 2023 hebben wij de werkwijze rondom medicatie verbeterd. Ook hebben we gekeken naar de training die medewerkers hiervoor volgen en de regels hiervoor aangepast.

Project VG-GGZ

Omega heeft samengewerkt met een andere organisatie, Careander. Samen hebben ze onderzocht hoe zij cliënten zo goed mogelijk kunnen helpen die een verstandelijke beperking hebben én bijvoorbeeld autisme.

Inspiratiemagazine

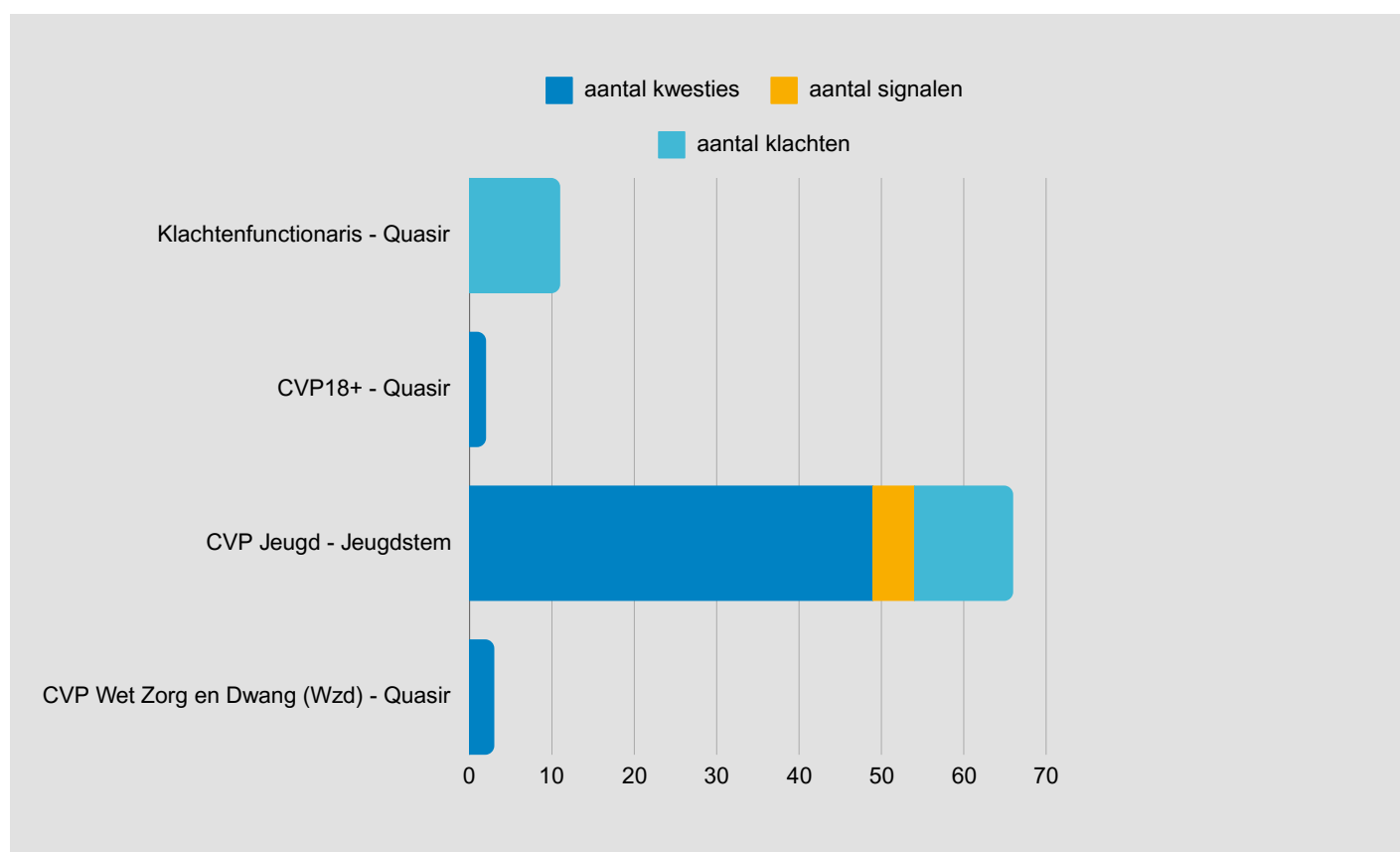


[Inspiratiemagazine Samen werken op het snijvlak van VG en GGZ](#)

3. Bijdrage aan levenskwaliteit

Klachten en CVP

In 2023 hebben meer mensen een klacht ingediend. Of contact opgenomen met de vertrouwenspersoon voor cliënten (CVP). Quasir is de organisatie die de klachten voor Omega behandelt. Zij zien dat er ook bij andere organisaties meer klachten zijn. Omega is blij dat de cliënten het laten weten als er iets niet goed gaat. Of als ze zich ergens zorgen over maken.



Cliëntervaringsonderzoek

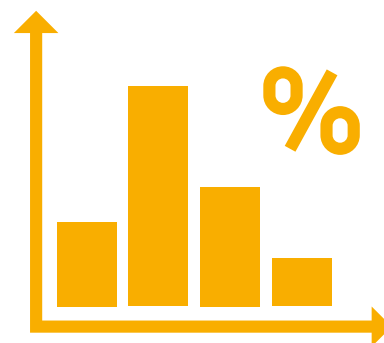
In 2025 komt er weer een cliëntervaringsonderzoek. In 2023 zijn we verder gegaan met punten uit het vorige onderzoek. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het cliëntportaal is nu open zodat cliënten in hun dossier kunnen kijken.
- Teams werken met een genogram. Dat is een overzicht van familierelaties in plaatjes. Dit kan helpen bij de samenwerking met familie en vrienden van cliënten.
- Er zijn teams die een training hebben gehad over cliënten die niet om zorg vragen. Dit helpt hen om alle cliënten te blijven 'zien'.

Incidenten en meldingen

Een calamiteit betekent dat er iets in de zorg niet goed is gegaan waardoor een cliënt heel erg ziek wordt of gewond raakt, of overlijdt. De 7 calamiteiten die in de tabel staan, waren geen gebeurtenissen die wij moeten melden bij de inspectie of gemeente. Vaak ging het om iemand die naar het ziekenhuis moest omdat hij ziek was, maar kwam dit niet omdat iets in de zorg niet goed was gegaan.

- 1 x is er een melding gedaan bij de inspectie en 1 x is er een melding gedaan bij de toezichthouder van de gemeente.
- 5 x heeft een medewerker een incident gemeld.



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

Onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg is zorg waarmee de client het niet eens is, maar deze zorg wel helpend kan zijn voor de cliënt en zijn omgeving. Bijvoorbeeld wanneer hij niet altijd op zijn telefoon mag.

Omega heeft 29 cliënten op 17 locaties die onvrijwillige zorg krijgen. Dit zijn er 10 meer dan vorig jaar werd genoemd. Dit komt hierdoor:

- Per 1-1-2023 is locatie Zeijerveen onderdeel van Omega Groep geworden. Hier zijn 4 cliënten met onvrijwillige zorg.
- De manier waarop wij de informatie verzamelen is veranderd. We gaan nu uit van de registraties in het digitale cliëntdossier.
- Het aantal cliënten is gestegen van 1442 in 2022 naar 1858 in 2023.
- Meer medewerkers weten wat onvrijwillige zorg is en registreren dit nu.

In de tabel op de volgende pagina staat hoe vaak er onvrijwillige zorg is voorgekomen in 2023.

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!



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



- Wel of niet functioneren van 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 heeft een dochter die bij de Wiekslag woont. Ook is hij voorzitter van de cliëntenraad van Omega. Hij vertelt over de medezeggenschap binnen Omega. Medezeggenschap is dat cliënten en hun ouders mee mogen beslissen over hoe dingen gaan.

‘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 wensen van cliënten. Dat waarderen wij.

Als er vragen zijn vanuit de cliëntenraad, krijgen we snel reactie van het bestuur. Dat werkt goed. De cliëntenraad krijgt een goed beeld van wat er gebeurt in de organisatie.

Er zijn ook dingen die beter kunnen. Zo hebben niet alle locaties van Omega een cliënt die in de cliëntenraad zit. Zij kunnen daarom minder makkelijk vragen stellen aan het bestuur. We willen locaties bezoeken zodat de cliëntenraad meer bekend wordt.’



Ondernemingsraad

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

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

Elk jaar wordt er een directiebeoordeling gehouden. Dit betekent dat een aantal mensen, waaronder de bestuurder, kijkt naar wat goed gaat binnen de organisatie en wat nog beter kan. Samen stellen ze een aantal verbeterpunten op. Een aantal uitkomsten van dit jaar zijn:

- Eisen die de gemeente aan ons stelt beschikbaar maken voor de hele organisatie.
- De nieuwe bestuurder zal samen met Communicatie een plan maken om Omega meer bekend te maken.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem belangrijker maken in de organisatie.
- Duidelijk laten weten wat er gedaan wordt met kwaliteitsonderzoeken.
- Duidelijkheid krijgen in informatie die beschikbaar is binnen de organisatie.

Feedbackpool

In 2023 is binnen Omega de feedbackpool gestart. Dit is een groep medewerkers van verschillende locaties van Omega die hun mening geven over werkafspraken die we hebben gemaakt. Zij laten weten of de werkafspraken duidelijk zijn en of we iets over het hoofd hebben gezien. In 2023 is de feedbackpool al voor verschillende onderwerpen ingezet:

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





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.	✓



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 **uitbereiding van het HKZ-certificaat**.

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

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

Omega en Zozijn gaan **bij elkaar op bezoek** om van elkaar te leren.

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 Clientenraad 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.

