amare

BEHANDELING, BEGELEIDING & DIAGNOSTIEK

*Zorg op maat!*

# KWALITEITSRAPPORTAGE 2020

## KLEINSCHALIG IN DE ZORG
## GROOT IN KWALITEIT

*amare zorgt ...ook voor u!*

0416 - 38 39 32
WWW.AMAREZORG.NL

# Inhoud


1. WIE ZIJN WIJ? ..... 5
1.1 MISSIE ..... 5
1.2 VISIE ..... 6
1.3 POSITIE VAN DE ORGANISATIE ..... 6
MEDEWERKERS ..... 6
VERZUIM 2020 ..... 8
ORGANISATIECULTUUR ..... 8
KETENPARTNERS ..... 8
1.4 ZORGVERLENING ..... 8
MAATWERK ..... 8
BESCHERMD WONEN ..... 9
1.5 SPEERPUNTEN 2020 ..... 10
HERIJKING ORGANISATIE ..... 10
WACHTLIJSTBEHEER ..... 10
UITBREIDEN ZORGAANBOD DAGBESTEDING ..... 11
E-HEALTH VIA EVIE ..... 11
SCHOLING EN SKJ REGISTRATIE ..... 12
2. BOUWSTEEN 1: INDIVIDUELE CLIENT ..... 13
2.1 CLIENTPARTICIPATIE ..... 15
3. BOUWSTEEN 2: CLIENT ERVARINGEN ..... 16
3.1 CLIËNTTEVREDENHEID ..... 16
CTO WONEN 2020 ..... 17
CTO EVIE 2020 ..... 17
3.2 BEHEERSING AFWIJKINGEN EN KLACHTEN ..... 18
KLACHTEN ..... 18
MIC MELDINGEN 2020 ..... 18
MOC MELDINGEN 2020 ..... 19
4. BOUWSTEEN 3: ZELFREFLECTIE IN TEAMS ..... 21
4.1 PERSONEEL ..... 21
5. BOUWSTEEN 4: VISITATIE EN KWALITEITSRAPPORTAGE ..... 24

5.1 VISITATIE HKZ ..... 24
5.2 VISITATIE BURGERCOACHING ..... 24
5.3 KWALITEITSRAPPORTAGE EN CONCLUSIE ..... 25
6. PUBLIEKSINFORMATIE ..... 27

# Voorwoord

Beste lezer,

Met plezier en gepaste trots nemen we u in dit kwaliteitsrapport mee in de terugblik van 2020 en kijken we met veel plezier naar de komende jaren! Als bestuurder en Raad van Toezicht mogen we wel stellen dat we bijzonder trots zijn op onze organisatie, en op waar onze organisatie voor staat. Namelijk het bieden van zorg op maat. Eenvoudiger kan het haast niet. De komende jaren willen we vooral de verbinding tussen de cliënt, medewerker en diens netwerk verder optimaliseren en verankeren in onze wijze van zorg verlenen en deze in al ons handelen nog meer centraal zetten.
We willen ons vooral richten de komende jaren op:

- Het ontwikkelen van een uniek woonconcept voor jong volwassenen
- Fijn werk voor de medewerkers zodat zij met passie en plezier hun werk blijven uitoefenen en hun (persoonlijke) doelen kunnen realiseren met een gezonde balans tussen werk en privé.
- Een duurzaam, stabiele en gezonde organisatie, om de continuïteit van onze maatschappelijke rol te continueren.

In dit kwaliteitsrapport laten we zien hoe het staat met de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. We vertellen over wat goed gaat en wat volgens ons beter zou kunnen. Ook vertellen we wat we in 2021 willen veranderen of verbeteren. Het hele jaar door en met iedereen bij Amare wordt over kwaliteit gesproken. Alle informatie brengen we samen in dit kwaliteitsrapport.

Het is geen eindeloze opsomming van alles waar wij van vinden dat we heel goed doen, maar een prettig leesbaar, open en helder document wat houvast biedt en een goede afspiegeling weergeeft van waar Amare voor staat. Voor diegene die ons nog niet kent, u bent van harte welkom om kennis te komen maken met onze organisatie en medewerkers om zelf de sfeer te ervaren zoals wij deze beogen te beschrijven in dit document. De koffie en thee staan voor u klaar! Uiteraard kunt u ook een kijkje nemen op onze website www.amarezorg.nl.

Ik wens u veel leesplezier en wellicht tot ziens!

Mevr. Marjet ( M.T.A.J.) Kivits
*Bestuurder*
Amare Zorgcoaching

# 1. WIE ZIJN WIJ?

## 1.1 MISSIE

Amare wil mensen met een beperking vooral die zorg en begeleiding bieden welke zij nodig hebben om als volwaardig burger in de maatschappij mee te kunnen doen. In de huidige maatschappij is er sprake van een toenemende trend van individualisering, waardoor juist de kwetsbare doelgroep hier nadelige gevolgen van kan ondervinden. Wij willen ervoor zorgen dat ook deze mensen zodanig worden ondersteund, dat zij zoveel waar mogelijk zelfstandig hun leven kunnen vormgeven zoals zij dat willen en kunnen.
We bieden daarvoor passende professionele zorg en dienstverlening vanuit het besef dat het in de kern gaat om relaties tussen mensen, die iets voor elkaar betekenen. Het uitgangspunt is daarbij het bieden van maatwerk op een vraag gestuurde wijze.

De primaire functie van Amare is mensen met een zorgvraag te ondersteunen in het verwerven en behouden van hun zelfstandigheid in de samenleving. Daarmee hebben en houden ze de regie over hun eigen leven. Amare biedt zorgverlening aan kinderen, jongeren en (jong) volwassenen in zowel de woon- en leefomgeving van de cliënt als op locatie, echter ook oudere cliënten zijn van harte welkom. Amare biedt als organisatie zorg aan mensen met een beperking in de brede zin van het woord. Bij beperkingen dient te worden gedacht aan:

- Psychiatrische problematiek
- Stoornissen binnen het autistisch spectrum
- Opvoed- en opgroeiproblematiek
- (Licht) verstandelijke beperking
- Ontwikkelingsproblematiek
- Daarnaast sluiten we andere zorgvragen niet uit

## 1.2 VISIE

Onze ambitie is dat mensen zo zelfstandig mogelijk kunnen leven en wonen en daarbij de regie kunnen voeren over hun eigen leven. Amare zet zich daar op verschillende manieren voor in. Met onze zorg willen we graag bereiken dat er passende leef-, woon-, en werkomstandigheden worden georganiseerd volgens de keuze van de cliënt (al dan niet ondersteund door ouders en/of het netwerk). Het doel daarvan is dat cliënten in staat worden gesteld een eigen plaats in de samenleving in te nemen. Uitganspunt daarbij is wat iemand kan en niet wat iemand niet kan! We gaan dus uit van mogelijkheden en niet van onmogelijkheden. Respect, verbondenheid, geborgenheid en verantwoordelijkheid zijn daarbij richtinggevende kernwaarden.

Voor cliënten betekent dit dat Amare continu op zoek is naar een passend zorgaanbod voor de individuele cliënt en zijn of haar netwerk. Er wordt goed geluisterd naar cliënten en zij en/of hun familie worden overal bij betrokken. Een goede samenwerking tussen cliënten, ouders of andere betrokkenen zien wij als belangrijke voorwaarde om onze ambitie te bereiken. Het is in het belang van de cliënt dat de zorgwereld elkaar ontmoet, verbindt en waar nodig samenwerkt. Daarom zoeken we binnen ons werkveld actief contact met collega's om de best mogelijke zorg aan onze cliënt te waarborgen.

## 1.3 POSITIE VAN DE ORGANISATIE

Amare Zorgcoaching is opgericht in 2004 en is in de afgelopen jaren van een eenmanszaak, welke zich in eerste instantie richtte op ondersteunende en adviserende taken binnen gezinnen op het gebied van casemanagement en indicatie aanvragen, inmiddels uitgegroeid tot een middelgrote organisatie met een meer dan volledig zorgaanbod en 45 medewerkers. Het aantal cliënten in 2020 bedroeg op 1 januari 288 actieve cliënten en per 31 december 333.

De verdeling qua financieringsvorm is daarbij als volgt:

| | 01-01-2020 | 31-12-2020 |
|---|---|---|
| Jeugdwet | 227 | 266 |
| WMO | 37 | 42 |
| WLZ | 14 | 15 |
| Basis GGZ/ZVW 18+ | 4 | 4 |
| Amare is onderaannemer | 6 | 6 |
| Totaal: | 288 | 333 |

### MEDEWERKERS

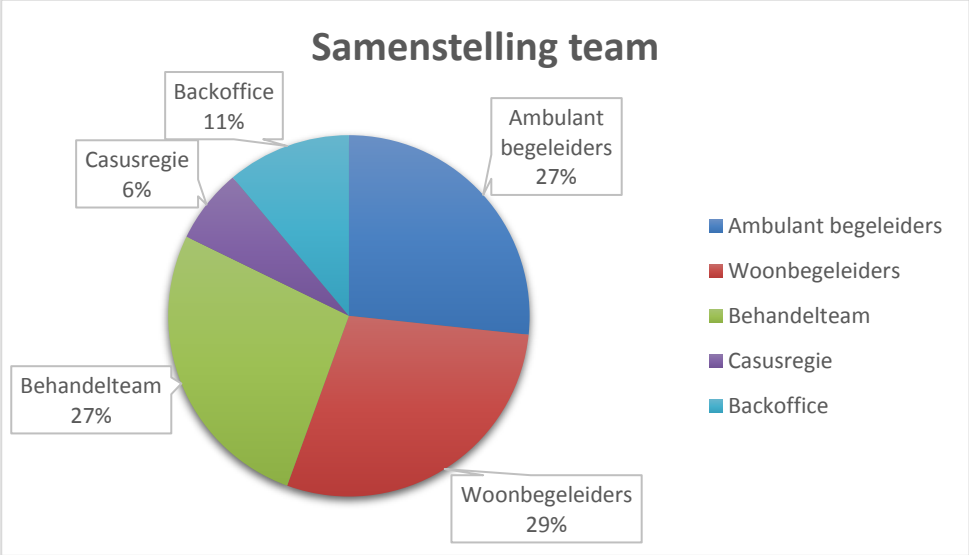
In de huidige arbeidsmarkt is er sprake van een krapte, waarbij werkgevers steeds inventiever moeten zijn om medewerkers aan te nemen en aan zich te binden. Hierdoor hebben we er mede voor gekozen om ook startende medewerkers welke recent afgestudeerd zijn binnenboord te halen. Omdat deze veelal wat jongere medewerkers nog minder ervaren zijn, bieden wij ze de mogelijkheid om ervaring op te doen en tevens brengen zij de meest recente ontwikkelingen en kennis mee, waardoor we ook als organisatie kunnen leren van de huidige branche specifieke ontwikkelingen en hiermee kunnen innoveren.

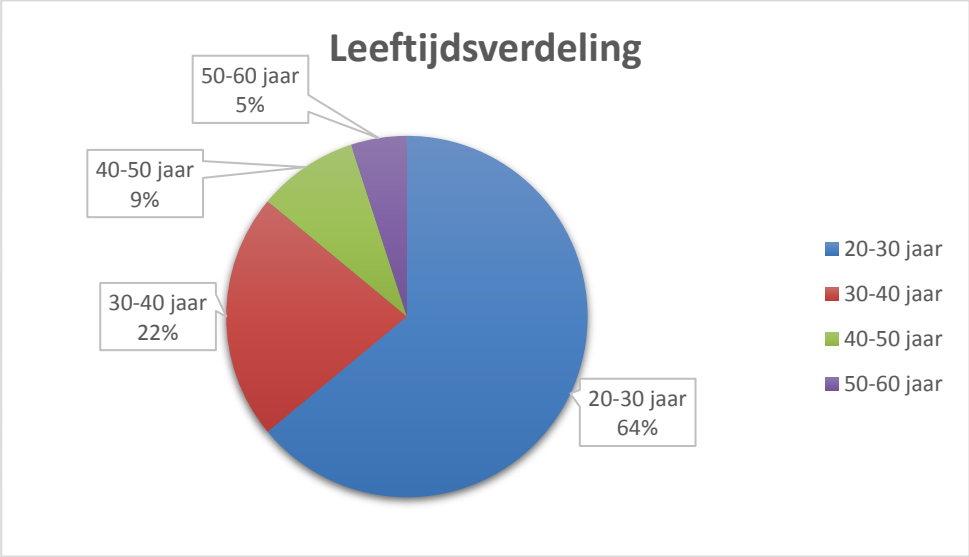
Enerzijds vraagt dit veel van de huidige medewerkers om hun nieuwe collega's intensiever in te werken, anderzijds betekent het ook een kans voor Amare om deze jonge professionals mee te nemen in de visie en missie van Amare en hun te coachen om cliëntbegeleiding op onze wijze vorm te geven.

Door het binden van ervaren medewerkers ( o.a. goede voorwaarden, vaste contracten en persoonlijke opleidingsbudgetten) willen we mede bewaken dat er binnen Amare voldoende deskundige en ervaren medewerkers aanwezig zijn en blijven, zodat deze als mentor kunnen fungeren voor de nieuwe collega's. Een goede leeftijdsverdeling binnen het team vinden we belangrijk, om de balans te houden. Mede daarom investeren we in onze huidige medewerkers in de vorm van het aanbieden van scholing en opleidingen en doorstroommogelijkheden binnen Amare zelf.

Daarnaast vinden we het zeer belangrijk om een goede (werk)sfeer binnen het team te behouden. Immers een goede werksfeer levert een belangrijke bijdrage aan het welzijn van onze medewerkers! We durven elkaar aan te spreken, zijn benaderbaar, ook het bestuur en management begeeft zich op de werkvloer en is zichtbaar en aanspreekbaar. Laagdrempelig, gezelligheid, een open communicatie en er voor elkaar zijn in goede en minder goede tijden typeren de saamhorigheid binnen het team van Amare!

Op 31 december 2020 bestond het team van Amare Zorgcoaching uit 45 medewerkers, waarvan 84% vrouwen en 16% mannen. Hieronder staat de verdeling per team weergegeven.



Qua samenstelling van het team is de diversiteit nog meer toegenomen wat een positieve ontwikkeling is t.o.v. 2019.

### VERZUIM 2020

Het verzuim in 2020 zonder afwezigheid vanwege zwangerschap is 0,9%. Inclusief afwezigheid vanwege zwangerschap is het verzuim 4,6%. Amare is hier zeer tevreden over aangezien het landelijk verzuim gemiddeld binnen de CAO Gehandicaptenzorg op 6,8% ligt.

### ORGANISATIECULTUUR

Bij Amare Zorgcoaching heerst een mensgerichte cultuur. Teamwork, onderlinge samenhang en een fijne sfeer in het team worden hoog gewaardeerd en nagestreefd. Dit zien we vooral terug in een informele sfeer op de werkvloer en korte lijntjes met de leidinggevenden, management en bestuur. Door de medewerkers wordt hier ook in coronatijd actief vorm aan gegeven door bijvoorbeeld online koffiemomentjes bij de start van een nieuwe werkdag, online personeelsborrels en een onverwacht vrolijke nieuwjaarsgroet tijdens het eerste teamoverleg van het nieuwe jaar. De directie laat haar waardering regelmatig blijken door leuke attenties met op speciale momenten een persoonlijk kaartje erbij voor elke medewerker.

In 2020 is de directie gestart met zg. koffiemomentjes voor (nieuwe) medewerkers. Op deze wijze willen we nieuwe medewerkers beter leren kennen op een informele wijze en van hen leren. Wat is hun indruk van de organisatie, wat is evt. feedback en wat kunnen we nog verbeteren? Mede hierdoor geven nieuwe medewerkers aan de sfeer in de organisatie als “warm en welkom” te ervaren en voelen zij zich vrij om vragen te stellen mochten ze ergens in vastlopen.

### KETENPARTNERS

Amare staat inmiddels bij haar ketenpartners bekend als een middelgrote aanbieder die de juiste expertise in huis heeft om naast enkelvoudige ook complexe behandel - en begeleidingscasussen op te pakken. De samenwerking met ketenpartners verloopt prettig, waarbij het belangrijk is om met elkaar in overleg te blijven. In de loop der jaren is steeds meer vertrouwen opgebouwd in onze expertise, waardoor onze positie steeds stabieler is geworden.
Het brede, op elkaar afgestemde zorgaanbod naast het feit dat Amare ernaar streeft om geen wachtlijst te creëren maakt snel schakelen en handelen mogelijk. Mede hierdoor is de positie van Amare ten opzichte van andere, vergelijkbare aanbieders die een wat meer beperkter zorgaanbod hebben fors versterkt. Voor medewerkers is er een veilig werkklimaat gecreëerd door coaching, scholing en goede randvoorwaarden, waardoor zij ook daadwerkelijk in staat zijn adequaat te handelen binnen deze casussen. De kwaliteit van zorgverlening kan hierdoor gewaarborgd worden.

## 1.4 ZORGVERLENING

### MAATWERK

Amare biedt maatwerk. Dat is geen loze kreet, maar dat doen we ook echt. Er wordt per cliënt gekeken wat de best passende zorg is, binnen welke leefgebieden deze het beste plaats zou kunnen vinden, binnen welke kaders en door welke inzet van begeleiding of behandeling de gestelde resultaten het meest effectief en efficiënt behaald kunnen worden. Amare werkt handelingsgericht, wat inhoudt dat er geen gebruik gemaakt wordt van een vast protocol op het gebied van begeleiding of behandeling. Ook op het gebied van diagnostiek wordt per individuele cliënt bepaald wat nodig is om de hulpvraag zo goed en effectief mogelijk te kunnen beantwoorden.

Binnen de begeleiding en behandeling zijn er verschillende methodieken / werkwijzen beschikbaar om een zorgvraag te beantwoorden, zodat deze kunnen worden afgestemd op de voorkeuren en mogelijkheden van de cliënt. Hierdoor is de inzet meer effectief en doelmatig.

Het netwerk wordt bij de zorgverlening betrokken en in haar eigen kracht gezet, mantelzorgers worden ondersteund en ontlast. Er vindt regelmatig afstemming plaats met cliënten en ouders, waardoor indien nodig tussentijds is bij te sturen. Er is sprake van een open en transparante communicatie, doordat de cliënt en/of diens ouders inzicht hebben in het digitale cliëntvolgsysteem Caren Zorgt van Nedap Healthcare, en hier zelf ook vragen en opmerkingen aan kunnen toevoegen of andere partners kunnen toevoegen voor het zorgnetwerk. De ondersteuning die Amare biedt vindt niet per definitie plaats binnen kantooruren, maar wordt afgestemd op de vraag van de cliënt.

Er vindt een nauwe samenwerking plaats met onze dochteronderneming Amare Zorg en Zo, die cliënten ondersteund op het gebied van huishoudelijke hulp en thuiszorg in de brede zin van het woord. Middels deze samenwerking kan Amare ook cliënten die afhankelijk zijn van thuiszorg of huishoudelijke hulp op passende wijze ondersteunen, waarbij de verschillende vormen van zorg zorgvuldig, open en transparant op elkaar worden afgestemd. We koppelen deze zorg om zo eenduidig te kunnen werken, en daar waar nodig, de benodigde expertise en kennis te kunnen inzetten om ook zorg voor deze cliënten individueel af te stemmen op de wensen en behoeften.

## BESCHERMD WONEN

In 2020 is Amare gestart met het bieden van Beschermd Wonen, onder andere binnen onze eigen woonvoorziening aan de Tibetlaan in Drunen en het woonproject Noorder-Parallelweg in Waalwijk. De doelgroep van het beschermd wonen bij Amare is 18 t/m 25 jaar. Het doel is om cliënten in circa 2 jaar de vaardigheden te leren om zelfstandiger kunnen wonen zodat zij daarna kunnen doorstromen naar een lichtere vorm van begeleiding of volledig zelfstandig kunnen gaan wonen.

In 2020 is het Beschermd Wonen overgegaan van de deelgemeentes, welke indiceerden in WMO indicaties, naar Beschermd Wonen Tilburg, welke dit uitvoert voor de regio Hart van Brabant. Dit betekende voor Amare dat alle indicaties veranderden naar Beschermd Wonen indicaties, waarbij er aan meer eisen voldaan dient te worden door de organisatie. Doordat Amare aan de Tibetlaan al zorg ging bieden aan cliënten met een Beschermd Wonen indicatie konden veel protocollen en procedures ook toegepast worden op het Woonproject in Waalwijk. Afgelopen jaar is vanuit het CTO bij het wonen, de algemene MTO en vanuit de teamreflecties gebleken dat het beleid rondom het wonen zoals heden aanwezig is voldoende duidelijkheid biedt voor medewerkers en cliënten. In 2021 worden alle lopende processen verder gevolgd zodat er acties uitgezet kunnen worden op eventuele verbeterpunten.

Bij het Woonproject in Waalwijk wordt er samengewerkt met Burgercoaching op het gebied van het delen van de woonvoorziening en communicatie met externen zoals de gemeente. Er is frequent overleg met Burgercoaching over de zorg die geboden wordt en eventuele actiepunten worden besproken. De conclusie van Amare en Burgercoaching is dat deze samenwerking goed verloopt en wordt gecontinueerd.

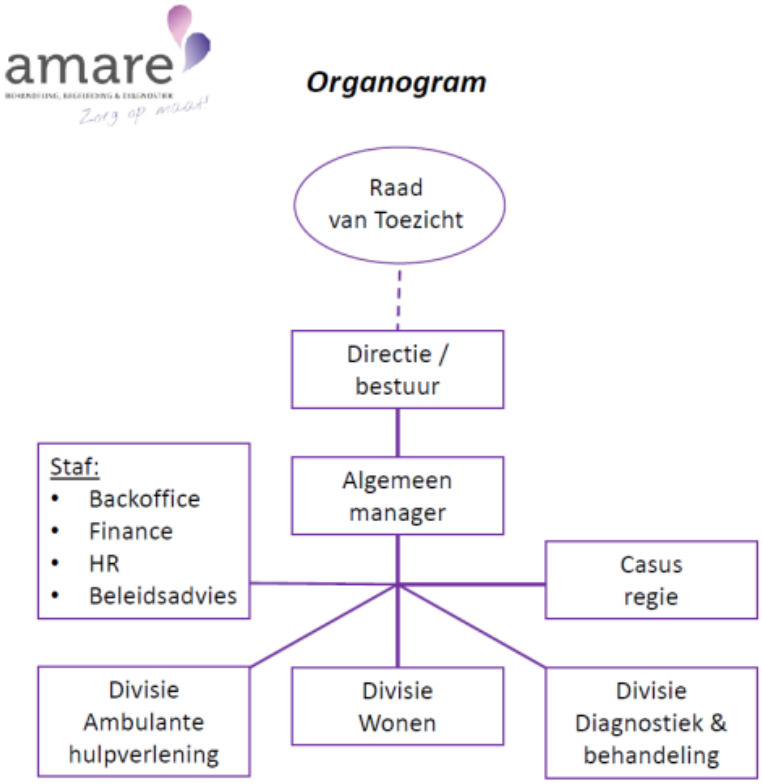
## 1.5 SPEERPUNTEN 2020

In 2020 hebben er diverse veranderingen plaatsgevonden binnen Amare Zorgcoaching. De meeste beleidsaanpassingen waren gepland en staan beschreven in het jaarplan van 2020. Enkele beleidswijzigingen zijn doorgevoerd omdat de omstandigheden van het afgelopen jaar daarom vroegen. Hieronder wordt beschreven welke beleidsaanpassingen zijn doorgevoerd en wat het resultaat daarvan is.

### HERIJKING ORGANISATIE

Begin 2020 is er door de directie meerdere keren overleg geweest met alle divisies over de visie voor nieuwe opzet van de organisatie. De directe aanleiding was het vertrek van de zorgmanager, dit heeft de aanzet gevormd om de organisatie opnieuw te herijken. Hieruit is besloten om een nieuwe manager zorg aan te trekken en een middenmanagement laag in te voeren. Het vinden van een nieuwe manager is een uitdaging geweest, waarna er gekozen is voor de tijdelijke inzet van een interim manager.

Deze was betrokken bij de veranderingsprocessen en kon deze monitoren en sturen. Daarnaast zijn er twee teamcoördinatoren aangesteld zodat team ambulant en team wonen een eigen aanspreekpunt hebben. De afdeling Casusregie is operationeel sinds 2019 en heeft een belangrijke plaats binnen de organisatie.
Na het herzien van de organisatie is er een jaarplanning gemaakt waarin de verschillende overlegvormen en de frequentie van overlegmomenten zijn vastgelegd. Deze is voor 2021 geüpdatet zodat helder is wanneer de diverse overlegvormen plaats vinden.




### WACHTLIJSTBEHEER

Amare staat erom bekend geen wachtlijst te hebben waardoor mensen snel de zorg kunnen ontvangen die nodig is. In 2020 hebben we echter een enorme toename van aanvragen gezien waardoor een wachtlijst onvermijdelijk werd. De gemiddelde wachttijd is nu tussen de 4 en 6 weken.

Binnen alle divisies worden medewerkers geschoold om de gevraagde zorg (waaronder specialistische inzet van bijvoorbeeld IAG of EMDR) te kunnen bieden. Ook worden er ervaren medewerkers geworven om het team mee te laten groeien met de aanvragen voor zorg. Daarbij dient niet vergeten te worden dat er meerdere medewerkers afwezig zijn geweest door o.a. zwangerschapsverlof en hieraan gerelateerde uitval.

Het creëren van een wachtlijst heeft ertoe geleid dat het beleid aangepast diende te worden:

1. Nieuwe aanmeldingen komen op een zg. voorlopige wachtlijst. De backoffice stelt nieuwe cliënten op de hoogte van de wachtlijst om duidelijkheid te geven aan de cliënt.
2. Zodra alle formulieren voor de aanmelding binnen zijn komt de cliënt op de definitieve wachtlijst te staan en kan de intake gepland gaan worden.
3. Na de intake wordt er z.s.m. een passende medewerker gekoppeld aan de cliënt. Doorgaans kan er dan binnen twee a drie weken gestart worden met het inzetten van de benodigde zorg.

Ook naar verwijzers is gecommuniceerd dat Amare inmiddels een korte wachtlijst heeft zodat deze ook zijn geïnformeerd en verwachtingen helder zijn.

## UITBREIDEN ZORGAANBOD DAGBESTEDING

Op het gebied van dagbesteding is het ons opgevallen dat er in de regio niet veel mogelijkheden zijn voor cliënten die zogezegd 'tussen wal en schip' vallen. Het betreft cliënten die niet in staat zijn deel te nemen aan de reguliere arbeidsmarkt maar wel behoefte hebben aan een bepaalde dagstructuur. Er zijn relatief veel zg. zorgboerderijen maar niet alle cliënten hebben behoefte aan het werken in de buitenlucht op een boerderij, maar zijn op zoek naar meer passende werkzaamheden.

In 2020 heeft de zoektocht naar mogelijkheden tot het uitbreiden van het zorgaanbod met dagbesteding geleid tot het huren van een locatie in Elshout. Er is een projectgroep opgericht welke momenteel bezig zijn met het opzetten, inrichten en opstarten van deze dagbestedingslocatie. Naar verwachting zal de dagbesteding openen in het tweede kwartaal van 2021. De locatie zal zich vooral richten op WLZ en WMO cliënten, aangezien deze doelgroep de grootste vraag naar passende dagbesteding heeft, andere doelgroepen worden echter niet uitgesloten.

## E-HEALTH VIA EVIE

In 2020 is er vanuit de Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET Covid-19) gestart met e-health platform Evie (E-health Voor Iedereen) om cliënten ook op afstand meer mogelijkheden voor online zorg te kunnen bieden. Er is een handleiding geschreven voor begeleiders en behandelaars voor het inzetten van Evie en zij hebben de zelfscholing via Evie gevolgd. Hierdoor kan het hele team met Evie werken en dit inzetten in het zorgtraject.

## WLZ WOONPROJECT

Aangezien er veel vragen onze organisatie bereikte over de noodzaak van woonplekken voor cliënten met een 24 uurs zorgvraag welke levenslang op zorg aangewezen zijn, (WLZ cliënten) hebben we in 2013 al het plan opgepakt om een woonproject te gaan realiseren. Hiervoor hebben destijds al diverse gesprekken met de gemeente Heusden plaatsgevonden en zijn er vele activiteiten ondernomen de afgelopen jaren om dit project te kunnen realiseren. Er zijn momenteel vrij concrete plannen met een derde partij voor het ontwikkelen van een plan om een woonvoorziening met 24 appartementen te creëren voor de genoemde WLZ cliënten. Daarnaast is een plan voor het openen van een VKZ (Verpleegkundig Kinderzorg Huis) volop in ontwikkeling.

De status van dit project is nog steeds actueel. De huidige ontwikkelaars en investeerders hebben aangegeven zeer veel mogelijkheden te zien om met Amare samen te werken en deze projecten te gaan realiseren. Wegens allerlei vooral externe factoren ( vergunningen, procedures etc.) is dit project nog niet definitief gestart. Als alle seinen op groen gaan verwachten we begin 2022 met de bouw te kunnen gaan starten.

Hoe zijn we daarmee bezig?

- → Door in contact te blijven met de projectontwikkelaar en investeerders over bovenstaande ideeën.
- → Door op zoek te gaan naar financiële bronnen die het mogelijk maken te nieuwe vormen van zorgverlening te realiseren.
- → Door nieuwe professionals aan te trekken die verantwoordelijk worden voor de uitvoer van deze nieuwe vormen van zorgverlening.

## SCHOLING EN SKJ REGISTRATIE

Begin 2020 is er vooral aandacht geweest voor het verder actualiseren van het HR beleid van de organisatie. Hierbij is een actueel overzicht gemaakt van de deskundigheid van medewerkers (zoals opleiding, gevolgde cursussen enzovoorts). Dit deskundigheidsoverzicht wordt doorlopend bijgehouden en wordt gebruikt om te monitoren welke kennis er is in het team. Daarnaast is er een helder opleidingsbeleid vastgesteld waarin o.a. beschreven staat wat de mogelijkheden tot scholing zijn en op basis waarvan een scholing kan worden gevolgd. Dit opleidingsbeleid is conform de CAO Gehandicaptenzorg. De eis is dat 2% van de totale loonsom aan scholing besteed wordt. In 2020 is er ruim 4% van de totale loonsom besteed aan scholingen. Daarnaast zijn de medewerkers die met jeugd werken (bijvoorbeeld Ambulant Begeleiders en Orthopedagogen) geregistreerd bij het SKJ, de GZ-psychologen zijn geregistreerd in BIG register.

Om een helder scholingsbeleid te kunnen bieden wat past bij het team, hebben we vooral gekeken naar de informatie vanuit de medewerkers zelf, bv. de gegevens vanuit het MTO, de MIC meldingen en de teamreflecties om zo beter te kunnen vaststellen welke scholingen er het meeste bij de medewerkers zouden passen.
Zo heeft er recent een medicatiecursus plaatsgevonden, zal een BHV cursus zodra dat mogelijk is ingepland worden en zal er teambreed komend jaar een scholing aangeboden worden in de methodiek ‘Geweldloos verzet’. De verwachting is dat we hierdoor onze medewerkers nog beter kunnen toerusten om de toegenomen complexiteit van de casussen nog beter te kunnen uitvoeren. Vanwege corona hebben veel scholingen (ook individueel) in 2020 niet plaats kunnen vinden. We hopen dat dit in 2021 wel het geval zal zijn.

Rondom het SKJ traject zijn er diverse stappen gezet om een nog hoger percentage van SKJ gecertificeerde medewerkers binnen Amare te hebben. Zo hebben inmiddels twee collega’s het EVC traject gevolgd met goed resultaat, en is het praktijkprogramma dat verplicht is voor meerdere medewerkers zo goed als afgerond voor certificering door het SKJ.

## 2. BOUWSTEEN 1: INDIVIDUELE CLIENT

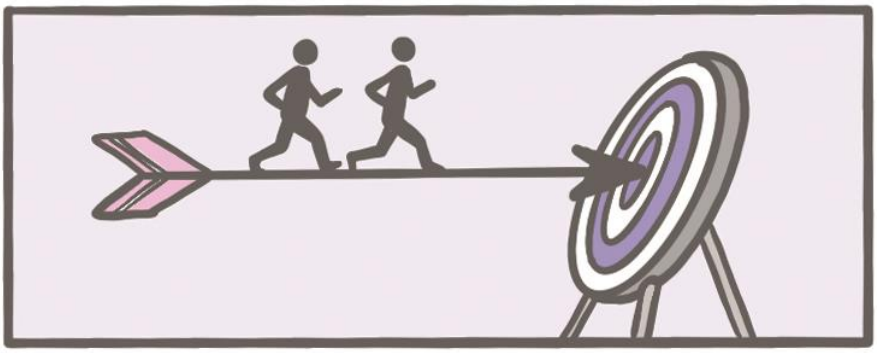
Deze bouwsteen stelt het zorgproces rond de individuele cliënt centraal. We richten ons vooral op het bieden van persoonsgerichte zorg, maar dan ook echt. Dat houdt in dat we goed luisteren, kijken, (door) vragen en meedenken in de wensen en vragen van onze client. “Dat kunnen we niet” zal een cliënt hier niet snel horen. We denken mee, zoeken uit, stemmen af en voeren uit. Hierbij houden we rekening met alle kaders die we hebben maar zijn we wel altijd op zoek naar de uiterste hoeken van die kaders, in het belang van onze cliënt. Dát is dienstverlening die aansluit op de wensen en voorkeuren van onze cliënten en is afgestemd op zijn of haar dagelijks functioneren, maatwerk dus.

Aangezien wij ook het netwerk om de cliënt heen erg belangrijk vinden betrekken we hierbij waar mogelijk ouders, vrienden en andere nabije verwanten, zodat de verbinding tussen cliënt, professional en netwerk ook hier plaatsvind. Het is belangrijk dat onze medewerkers de cliënt goed kennen en respectvol bejegenen en deze stimuleert tot het in stand houden van die verbinding. Bovendien moeten ze iemands beperkingen in het dagelijkse leven kunnen overzien en inschatten hoe iemand functioneert en welke hulp daarbij nodig is, uiteraard in nauw overleg met de cliënt en diens verwanten.

Om het gehele zorgproces goed vorm te geven zorgen we ervoor dat dit voor elke cliënt inzichtelijk is. We gaan hiervoor de dialoog aan met de cliënt om de volgende aandachtsgebieden in kaart te brengen:

- Wat is de mate van zelfredzaamheid en de ondersteuningsbehoefte (wat is er werkelijk nodig)
- Wat zijn evt. (gezondheids)risico’s en hoe borgen we die (de individuele risico-weging)
- De ervaring van kwaliteit van bestaan (welke tekorten, wat doen we eraan)
- De betrokkenheid van familieleden en belangrijke anderen
- De afspraken die we samen maken over dagelijkse zorg en ondersteuning vastleggen in het zorgplan

Op basis van de dialoog met de cliënt wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld. Hierin wordt beschreven wat we samen hebben afgesproken en welke zorg en ondersteuning er nodig is conform de eisen die hieraan gesteld zijn ( Besluit Langdurige Zorg ). De client heeft te allen tijde inzicht in het zorgplan en de rapportages via het systeem Carenzorgt.



| NORM | AMARE |
|---|---|
| **Ieder zorg-/behandelplan heeft een geldigheidsduur die overeenkomt met de looptijd van de beschikking.**<br><br>**Indien het een WLZ zorgplan betreft is een halfjaarlijkse evaluatie van het plan de regel; op voorstel van de client – of in overleg met de wettelijke vertegenwoordiger – wordt regelmatig gekozen voor jaarlijkse evaluatie.** | De evaluatie van de gestelde resultaten worden twee maandelijks met cliënt geëvalueerd. Daarnaast kan elke cliënt gebruik maken van het digitale clientdossier middels het mantelzorgportaal Caren Zorgt. Hierdoor heeft de cliënt altijd inzage in zijn of haar dossier en kan ook zijn netwerk hierbij betrekken.<br>Indien het een WLZ client betreft vinden er meerdere malen per jaar evaluatiegesprekken plaats. Als er signalen zijn vanuit de client, diens vertegenwoordiger of vanuit de betrokken begeleiding waaruit blijkt dat de client zich niet prettig voelt binnen de geboden zorg of de plaats waar deze zorg geboden wordt, worden hierop gesprekken gevoerd en waar nodig, in overeenstemming met de client, naar een beter passende vorm van zorg of passende woonplek gezocht. De geboden zorg zal doorgaans thuis plaatsvinden, maar binnen Amare bestaat ook de mogelijkheid om deze zorg in een beschermde woonvoorziening te bieden. |
| **Bij iedere cliënt wordt in kaart gebracht wat draaglasten en draagkrachten zijn en welke risico's eventueel aanwezig zijn.** | Bij cliënten die begeleiding ontvangen wordt er ieder half jaar een inventarisatie opgemaakt van de draaglasten en draagkrachten van het individu en de balans daar tussen. Daarbij wordt ingeschat of er mogelijke risico's zijn voor de stabiliteit die de cliënt in zijn of haar leven ervaart, waarop begeleiding waar mogelijk in speelt. De gebieden die daarbij worden bekeken zijn: materiële omstandigheden, gezondheid, opvoeding en gezinsrelaties, onderwijs en werk, sociale omgeving buiten het gezin en school.<br><br>Bij het wonen wordt er daarnaast een inschatting gemaakt of er risico's zijn vanwege psychische en/of lichamelijke problemen zoals: epilepsie, automutilatie, weglopen enzovoorts. Indien hieruit risico's naar voren komen wordt er met de cliënt een plan gemaakt hoe hier mee omgegaan zal worden. |
| **Met de persoonlijke begeleider en/of behandelaar wordt gekeken naar de uitvoering van de gemaakte afspraken, aandacht voor kwetsbaarheden, en naar mogelijke verbetering van de kwaliteit van bestaan.** | Omdat gesprekken die hierop betrekking hebben regelmatig plaatsvinden, blijven zowel de client als begeleiders kritisch tijdens het vormgeven van de meest passende vorm van zorg. Daarnaast vragen medewerkers maandelijks hoe de cliënt de ingezette zorg ervaart, en of er verbeterpunten zijn.<br><br>Door de professie van de begeleiders kunnen zij aan de hand van signalen ook zelf de client attenderen op mogelijke veranderingen in de zorg die beter passend zouden kunnen zijn binnen de individuele situatie van de client. Helpend hierbij zijn gerichte vragen passend binnen een van de acht domeinen die worden gehanteerd binnen de GZ, namelijk deelname aan de samenleving. |
| **Het zorgplan is een houvast voor de client (gemaakte afspraken). Het geeft weer wat de client belangrijk vindt. Het is tegelijk een hulpmiddel voor zorgverleners (wat staat ons te doen).** | Binnen het individueel traject spelen de eigenheid en voorkeuren van de client een belangrijke rol. Binnen de clientbenadering wordt gebruik gemaakt van motiverende gespreksvoering, waarbij de verwachting is dat cliënten gemotiveerd raken om hun problemen aan te pakken. Het gebruik |

| | |
|---|---|
| | van eenvoudige taal en eventuele ondersteuning van communicatiemiddelen spelen hierbij een belangrijke rol.<br><br>Bijzondere aandacht is er voor gezonde voeding en het voorkomen van overgewicht. Binnen de zorg voor verstandelijk gehandicapten is dit een groeiend probleem. Met elke (woon)cliënt wordt dit besproken en waar nodig opgenomen in het zorgplan zodat dit gevolgd kan worden. |
| **Kernpunten uit het multidisciplinair behandelplan – punten die relevant zijn voor dagelijkse zorg en ondersteuning – zijn beknopt opgenomen in het zorgplan.** | Bij cliënten met complexe problematiek verloopt de voortgang soms moeizaam. Daarnaast kost het inslijten en generaliseren van gedrag en vaardigheden relatief veel tijd. Hierdoor is het noodzakelijk om regelmatig multidisciplinair overleg te plannen zodat de voortgang en het welzijn van de cliënt goed gevolgd kan worden en waar nodig aangepast kan worden. Dit wordt uiteraard verwerkt in het zorgplan zodat alle zorgverleners en het netwerk van de cliënt hier ook van op de hoogte is en er een eenduidige manier van handelen blijft bestaan, in het belang van de cliënt. |

## 2.1 CLIENTPARTICIPATIE

Binnen Amare zijn er grofweg 2 clientgroepen te onderscheiden; de cliënten welke kortdurend begeleiding of behandeling ontvangen en cliënten welke voor circa 2 jaar intensieve woonbegeleiding ontvangen. Daarnaast is er nog een kleine cliëntengroep welke een WLZ indicatie hebben en dus langdurig zorg ontvangen.

Bij Amare Woont aan de Tibetlaan wordt de cliëntenparticipatie op dit moment vormgegeven door een wekelijks woonoverleg met begeleiding. In dit overleg komt alles aan bod, van hoe het gaat tussen de bewoners tot aan voorzieningen in de woning. Actiepunten die hieruit naar voren komen worden terug gekoppeld aan de Teamcoördinator wonen. Bij het Woonproject Noorder-Parralelweg vindt deze evaluatie 1 op 1 plaats met de begeleider omdat cliënten hier in een eigen appartement wonen.

Bij cliënten die begeleiding of behandeling ontvangen wordt er door de begeleider of behandelaar regelmatig geëvalueerd hoe de client de zorg ervaart en of hij/zij verbetervoorstellen heeft. Daarnaast zijn er diverse vrijblijvende manieren om feedback te geven zoals de feedbackkaarten in de wachtruimte welke in de bijbehorende brievenbus ‘gepost’ kunnen worden en de WOW! Button op de website. In 2021 zullen deze gegevens ook in een registratie vastgelegd gaan worden zodat deze eind van het jaar geanalyseerd kunnen worden. Amare vindt het belangrijk om deze vrijblijvende feedback optie aan te blijven bieden, de ervaring is wel dat er niet veel gebruik van gemaakt wordt door cliënten.

In 2021 wil Amare verder op zoek naar hoe de cliëntenparticipatie verder vormgegeven kan worden. In de afgelopen jaren is ook naar mogelijkheden gezocht maar door de relatief korte zorgtrajecten bleek dit lastig. Op dit moment start er een afstudeeronderzoek naar mogelijkheden voor cliëntenparticipatie binnen Amare Zorgcoaching. De uitkomsten hiervan zullen in de zomer van 2021 bekend zijn waarna gekeken zal worden op welke manier dit binnen Amare verder vormgegeven kan worden.

# 3. BOUWSTEEN 2: CLIENT ERVARINGEN

Wij hechten veel waarde aan het bieden van kwaliteit van de zorg aan de client. Het gaat tenslotte om het welzijn van onze cliënt wat we heel belangrijk vinden. Daarom is het van belang de cliënttevredenheid en ervaringen van de client te meten om zo de kwaliteit van de geleverde zorg te kunnen blijven borgen.

## 3.1 CLIËNTTEVREDENHEID

De tevredenheid van onze cliënten is in 2020 doorlopend gemeten door middel van de ZIN lijsten en CBS scores. Verder is het CTO wonen uitgezet en het CTO e-health Evie. Tot slot wordt er door Amare ook gekeken naar de beoordelingen op Zorgkaart Nederland.

Bij het afsluiten van de zorg door de client het Formulier Einde zorg ingevuld. Op dit formulier wordt de tevredenheid gemeten volgens de Outcome Scale van de VNG. De client geeft aan waarom de zorg is beëindigd en of de client voldoende hulp heeft gehad om zelf verder te kunnen. Ook wordt gevraagd om een rapport cijfer zowel door ouders / verzorgers en de cliënt < 18 jaar.
De gegevens op dit formulier worden geregistreerd in het EDC. Twee keer per jaar wordt door het CBS (Centraal Bureau Statistiek) een rapportage opgevraagd van deze gegevens conform de landelijke afspraken. De Regio Hart van Brabant ( regio gemeente) maakt ook gebruik van deze gegevens om onze client tevredenheid te volgen.

**CBS scores 2020**

| | 1e helft<br>92 respondenten | 2e helft<br>151 respondenten |
|---|---|---|
| Tevredenheid Jeugdige | 8,2 | 8,2 |
| Tevredenheid ouders/verzorgers | 8 | 8,1 |

**Beoordeling op de ZIN lijsten 2020**
1456 ingevulde formulieren

| | % |
|---|---|
| Goed | 38,8 |
| Ruim voldoende | 12,4 |
| Neutraal/Niet ingevuld | 43,5 |
| Voldoende | 5,4 |
| Onvoldoende | 0 |

Op Zorgkaart Nederland wordt Amare gemiddeld met een 8.6 beoordeeld door in totaal 24 respondenten. Amare is tevreden over deze beoordeling en vraagt cliënten ook om bij afronding van de zorg een beoordeling achter te laten op Zorgkaart Nederland.

Wij zijn van mening dat we zeker tevreden mogen zijn over deze mooie scores en blijven de tevredenheid op bovenstaande wijze monitoren. Verder zal er in 2022 weer een breed CTO uitgezet worden. Hier is voor gekozen omdat het laatste CTO op dat moment circa 3 jaar geleden is en omdat de cliënt tevredenheid doorlopen gemeten wordt.

## CTO WONEN 2020

In oktober 2020 is met behulp van een anonieme schriftelijke enquête onderzocht in hoeverre de actuele wooncliënten tevreden zijn bij Amare Woont. De cliënten zijn bevraagd over de volgende gebieden: Aanvang Zorg, Begeleiding, Bereikbaarheid, Leerproces, Woonruimtes (o.a. veiligheid) en interactie medebewoners. De resultaten van het onderzoek laten zien dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de organisatie en de dienstverlening van Amare Zorgcoaching. Getuige het gemiddelde rapportcijfer van 7,3 dat wordt gegeven aan de ontvangen begeleiding en ondersteuning. We kunnen ook concluderen dat de meeste vragen positief zijn beantwoord. Echter zijn ook antwoorden ontvangen waarbij een aantal respondenten het niet eens zijn met de gegeven positieve stelling.

Die resultaten waarbij meerdere respondenten het niet eens zijn met de gegeven positieve stellingen zijn hieronder nog eens samengevat:

- 29% van de respondenten vinden dat zij onvoldoende uitleg hebben ontvangen aangaande de uitleg hoe alle praktische zaken in de woning werken.
- 28% van de respondenten vinden dat afspraken onvoldoende met hen wordt nagekomen
- 28,5% van de respondenten vinden het noodnummer onvoldoende goed bereikbaar en 43% van de respondenten hebben neutraal ingevuld.
- 33% van de respondenten vinden de sfeer in de woonvorm niet prettig
- 33% van de respondenten voelen zich onvoldoende veilig binnen de woonvorm

Afgeleid van de conclusies worden de volgende aanbevelingen gedaan waar de directie zich in de nabije toekomst op zou kunnen richten. De resultaten geven aan dat er ruimte is voor verbetering op het gebied van sfeer en veiligheid binnen de woonvorm. Kijkend naar de verzamelde data heeft dit betrekking op de woonvorm aan de Tibetlaan.
De aanbevelingen welke gedaan zijn vanuit het CTO zijn:

- Algemene informatie en het gebruik van het noodnummer nog eens onder de aandacht te brengen bij de cliënten. Dit kan bijvoorbeeld middels het agenderen bij de bewonersvergaderingen. Deze staan beschreven in het handboek wat de cliënt bij start zorg ontvangt.
- Individuele afspraken die met cliënten worden gemaakt nog meer teambreed naleven. De persoonlijk begeleiders van de cliënten op een eenduidige wijze afspraken die zij met hun cliënten maken, laten documenteren. Het plan is om dit in het elektronisch cliëntdossier te verweken onder ‘notities’, hier is de informatie voor alle begeleiders eenvoudig terug te vinden.
- De sfeer en veiligheid verbeteren binnen de woonvorm aan de Tibetlaan door meer gezamenlijkheid te creëren onder de bewoners, bijvoorbeeld door middel van gezamenlijke activiteiten organiseren. In overleg met de cliënten wordt gekeken wat hun behoefte hierin is.

Deze aanbevelingen zijn meegenomen in de doelstellingen voor het wonen in 2021.

## CTO EVIE 2020

In oktober 2020 is het CTO en MTO uitgezet om de tevredenheid hierover te peilen. Dit is redelijk snel na de start geweest om te kijken of het op de juiste manier is weggezet. Hieruit blijkt dat de conclusie vanuit het MTO en CTO overeenkomt. Zowel cliënten als medewerkers ervaren Evie als een mooie aanvulling op het hulpverleningsaanbod welke de cliënt kan helpen in bij het behalen van zijn of haar doelen. Door cliënten wordt Evie beoordeeld met een 7,1 en door medewerkers met een 7,4. Hiermee is er een goede start gemaakt.

Uit de conclusie van beide onderzoeken blijkt dat het onder de aandacht blijven brengen van Evie, de werkwijze en mogelijkheden hiervan belangrijk is om de inzet van Evie te waarborgen.

## 3.2 BEHEERSING AFWIJKINGEN EN KLACHTEN

In 2020 is er door middel van MOC-meldingen, MIC-meldingen en exit-formulieren van medewerkers gemonitord waar Amare lering uit kan trekken. Daarnaast is er natuurlijk de klachtenprocedure om cliënten de gelegenheid te bieden om onvrede te uiten door middel van een klacht. In dit hoofdstuk wordt het aantal afwijkingen en klachten en hoe daar mee omgegaan is beschreven.

### KLACHTEN

In 2020 is er één officiële klacht binnen gekomen. Deze klacht is ingediend door een cliënt welke zorg ontving vanuit Bakhuys Emma en had betrekking op de geleverde zorg door de begeleider vanuit hen. Omdat Amare Zorgcoaching hoofdaannemer is zijn wij hiervoor verantwoordelijk. Er is een gesprek gevoerd met zowel de ouders van deze cliënt als de begeleider vanuit Bakhuys Emma.
Amare heeft zich als mediator opgesteld tussen cliënt en begeleider. In dit gesprek zijn alle gevoelens uitgesproken welke speelde bij het conflict waarna het gesprek positief is afgerond. Wel is door de cliënt en zijn ouders in goed overleg met de begeleider besloten om de zorg vanuit Bakhuys Emma te beëindigen. De cliënt heeft het begeleidingstraject hierna toch met een goed gevoel afgesloten. Mede door deze situatie is één van de doelen van Amare voor 2021 dat het beleid op onderaannemers verder aangescherpt wordt. Deze actie is opgenomen in het jaarplan van 2021.

### MIC MELDINGEN 2020

Er zijn in 2020 een totaal van 38 Meldingen Incident Cliënt gedaan. Het merendeel hiervan waren incidenten die vallen in de categorie ‘ongewenst gedrag of agressie’. Bijna al deze incidenten zijn voorgekomen tijdens de groepsbegeleiding of logeeropvang. Een enkel incident uit deze categorieën kwamen voor tijdens ambulante begeleiding, welke dan weer voornamelijk voorkwamen tijdens begeleidingsmomenten op school.

De incidenten uit deze categorie waren voornamelijk incidenten tussen cliënten onderling, welke voortkwamen uit hun psychische problematiek. Hierbij valt te denken aan ruzies tussen cliënten onderling waarbij werd gescholden, geslagen, geschopt of met spullen werd gegooid vanuit overprikkeling of het moeilijk kunnen afstemmen op de ander. Per incident is gekeken hoe dit in het vervolg voorkomen kan worden door bijvoorbeeld het opstellen van speelafspraken, een signaleringsplan of het werken met een emotiemeter. Er is gekeken naar de aard van de MIC melding en of hierop teambreed een actie uitgezet dient te worden, echter was hierin geen overstijgende lijn zichtbaar. Uiteraard blijven we hier alert op.

Naast deze categorie vielen de meeste meldingen in de categorie ‘Seksueel overschrijdend gedrag vanuit cliënt’. Deze meldingen zijn gedaan vanuit de logeeropvang en de woonbegeleiding. Binnen de logeeropvang kwamen de meldingen vanuit cliënten die onderling elkaars lichaam gingen onderzoeken, wat passend is bij hun leeftijd. De meldingen vanuit de woonbegeleiding kwamen vanuit situaties waarin cliënten onderling gingen stoeien en elkaar aanraakten op plekken die voor ander niet prettig waren. Dit komt voort uit onwetendheid vanwege hun beperking. Ook op deze meldingen zijn altijd preventieve maatregelen ingezet door onder andere cliënten van elkaar te scheiden, tijdens bepaalde momenten meer toezicht te houden, psycho-educatie te geven en afspraken te maken.

De overige incidenten vallen in verschillende categorieën waarbij ook altijd, in samenspraak met de team coördinator, besproken is hoe de situatie had kunnen voorkomen en welke preventieve maatregelen uitgezet moeten worden.

| SOORT INCIDENT | AANTAL | BIJZONDERHEDEN | MELDING IGJ | LETSEL |
|---|---|---|---|---|
| *Agressie / ongewenst gedrag* | 27 | | Nee | Nee |
| *Medicatie incident* | 1 | Medicatie vergeten | Nee | Nee |
| *Seksueel overschrijdend gedrag vanuit cliënt* | 5 | | Nee | Nee |
| *Valincident* | 1 | | Nee | Nee |
| *Gevaarlijke situatie* | 1 | Bijna ongeluk doordat een auto cliënt + begeleider niet had gezien terwijl zij wandelend aan het oversteken waren | Nee | Nee |
| *Overig* | 2 | Automutilatie | Nee | Ja |
| | | Weglopen | Nee | Nee |

Het aantal en de aard van de MIC melding past bij de doelgroep waaraan Amare zorg levert. In die zin zijn er geen opvallende zaken. Amare streeft er natuurlijk doorlopend naar om het aantal MIC meldingen zo laag mogelijk te houden door bekwaam personeel in dienst te nemen en hen doorlopend te scholen om de doelgroep goed van zorg te kunnen voorzien. Er worden geen afwijkingen gezien in de MIC meldingen waarop nog actie uitgezet dient te worden. Wij zijn van mening dat dit bij alle MIC meldingen direct na het incident goed is opgepakt.

## MOC MELDINGEN 2020

Er zijn in 2020 een totaal van 20 Meldingen Onvrede Cliënt gedaan. De meeste meldingen vielen in de categorie ‘inzet zorg’ waarbij onder andere genoemd werd dat er andere verwachtingen waren rondom de concrete zorg die werd ingezet, doelen die gesteld werden en dat mensen hebben ervaren lang te moeten wachten voordat de zorg kon starten. Bij iedere melding is de betreffende collega van Amare in gesprek gegaan met de cliënt of diens vertegenwoordiger en is de onvrede naar tevredenheid afgehandeld. Wat betreft de onvrede rondom het langer moeten wachten voordat de zorg gestart kon worden is gesteld dat bij een aanmelding gemeld wordt hoe lang de huidige wachttijd is. Dit is doorgevoerd in de werkwijze binnen Amare.

De meldingen die zijn binnengekomen binnen de categorie ‘samenwerkingsrelatie cliënt’ waren voornamelijk gericht op het niet ervaren van een klik met de begeleider. Bij deze meldingen is het gesprek met de cliënt en diens vertegenwoordiger gevoerd over wat ze nodig hadden om wel een klik te ervaren, waarna een andere begeleider is ingezet. Amare ziet dat een klik tussen cliënt en medewerker niet altijd te voorspellen is en de MOC meldingen hierover zijn naar tevredenheid van de cliënten afgehandeld.

Nieuw dit jaar waren de Corona-maatregelen, waar ook 2 meldingen van onvrede over zijn geweest. Deze hadden te maken met een hoestende medewerker op kantoor, waarbij uitgelegd kon worden dat deze negatief getest was en het volgens de maatregelen vanuit de overheid die op dat moment gelden, wel geoorloofd was dat deze collega's aanwezig waren.

| SOORT ONVREDE | AANTAL | BIJZONDERHEDEN | MELDING KLACHTENPORTAAL |
|---|---|---|---|
| *Inzet zorg* | 9 | | Nee |
| *Wachttijd* | 2 | | Nee |
| *Overig* | 5 | Communicatie (2) | Nee |
| | | Corona (2) | Nee |
| | | | |
| | | Factuur (1) | |
| | | | Nee |
| *Samenwerkingsrelatie cliënt* | 4 | Geen klik met begeleider (3) | Nee |
| | | Rapportages niet direct inzichtelijk (1) | Nee |

Amare ervaart de MOC meldingen als een nuttige manier om onvrede te monitoren. Door het invoeren van de MOC melding kan er nog beter doorgepakt worden op cliënt niveau en kan er lering uit getrokken worden op organisatie niveau. Deze werkwijze zal in 2021 worden voortgezet.

# 4. BOUWSTEEN 3: ZELFREFLECTIE IN TEAMS

Amare kent een overlegstructuur waarbij het gehele team eenmaal per maand gedurende 2 uur samenkomt om actuele ontwikkelingen en thema's te bespreken, het Teamoverleg. Na het Teamoverleg is er in groepjes van 4 à 5 personen ruimte voor intercollegiale intervisie.
In 2019 is er gestart met de teamreflecties waarbij alle aanwezigen bij het Teamoverleg 4x per jaar de ruimte hebben om op het thema dat aan de beurt is hun input te geven. De thema's zijn als volgt:

- *Zorg- en dienstverleningsproces:*
  Intakes, samenwerking met verwanten/netwerk, hulpverleningsproces (zorg starten, zorg bieden, zorg afronden en eventuele nazorg), samenwerking tussen behandelteam en ambulant begeleiders, samenwerking met andere zorgaanbieders in een casus (onderaannemerschap), privacy.

- *Het beste uit de cliënten halen:*
  Methodisch werken, middelen die we in kunnen zetten, client in eigen kracht zetten, netwerk betrekken, eigen regie van de client centraal stellen, MDO/intern overleg m.b.t. cliënten, werkrelatie tussen de medewerker en cliënten.

- *Veilige zorg:*
  Risico's in kaart brengen door middel van de ARIH, medicatie veiligheid, veiligheid van medewerkers waarborgen (agressie, seksueel grensoverschrijdend gedrag), kindermishandeling/ huiselijk geweld, werken vanuit de meldcode.

- *Het beste uit jezelf halen:*
  Werkplezier bij Amare, onderlinge samenwerking tussen de teams, organisatiecultuur, teamoverleg, inzet van scholingsmogelijkheden, trainingen, mogelijkheid tot werkbegeleiding, wat doen we goed als team en wat kan beter?

Uit de analyse van de input blijkt vervolgens wat zij als fijn ervaren en welke werkprocedures helder zijn en waar nog vragen over zijn en verduidelijking nodig is. Omdat deze vorm van werken als positief is ervaren door het team en het management is besloten om dit in 2020 voor te zetten. Na iedere teamreflectie zijn de tips, tops en actiepunten teruggekoppeld aan het team en in een PDCA cyclus bijgehouden.
De actiepunten over 2020 zijn voor zover als mogelijk opgepakt en afgerond. Het grootste aandachtspunt dat vorig jaar naar voren is gekomen is dat medewerkers graag meer overzicht willen in het werkproces en de protocollen. Deze staan nu opgeslagen op de server in diverse mappen en er is gezocht naar een beter systeem om dit inzichtelijk te maken. De oplossing die is gevonden is het systeem Scienta. Dit systeem wordt in 2021 ingericht wat betekent dat er per divisie stroomschema's voor het werkproces met bijbehorende werkinstructies, protocollen etc. terug te vinden zijn. De doelstelling zoals ook omschreven in de KPI's voor 2021, is dat dit eind 2021 werkzaam is.

## 4.1 PERSONEEL

Op het gebied van personeel streeft Amare naar een laag verloop zodat het team zoveel mogelijk stabiel is en er voor cliënten zo min mogelijk wisselingen zijn. Een stabiel team is vaak ook een signaal dat medewerkers

tevreden zijn. Daarnaast streeft Amare naar diversiteit in het team (qua ervaring, leeftijd en man/vrouw verhouding) om de hulpvragen van cliënten zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden.

In 2020 was de KPI op het gebied van personeel '*De medewerkerstevredenheid laten toenemen tot het rapportcijfer 8 en een personeelsverloop van maximaal 10%'*. Om dit te bereiken is er vooral meer tijd gecreëerd voor coaching on the job door middel van caseload besprekingen met de teamcoördinator. Ook hebben de medewerkers meer ruimte gekregen om indirecte uren te kunnen registreren. Vanwege de WAB regeling hebben de medewerkers met een vast contract een vast aantal uren op contract gekregen en is de jaaruren systematiek toegelicht binnen het team. De midden-managementlaag is gerealiseerd waardoor de leidinggevende laagdrempeliger beschikbaar is voor zijn/haar team en meer zicht heeft op de medewerkers die onder zijn/haar verantwoordelijkheid vallen. Het personeelsverloop is in 2020 minder dan 10% geweest.

Ten opzichte van de SKJ hebben meerdere medewerkers een EVC traject mogen volgen. Het praktijkprogramma dat voor meerdere medewerkers vereist is zal in 2021 gerealiseerd worden.

Binnen Amare wordt ieder jaar een MedewerkerTevredenheidsOnderzoek (MTO) uitgezet. Dit jaar is voor een digitale vragenlijst gekozen. Eind september is het MTO uitgezet onder de medewerkers. Per e-mail hebben de medewerkers een link gekregen van Survio om de enquête in te vullen.

Het verzoek om mee te doen aan het MTO is aan alle medewerkers verzonden. Hierin zijn de stagiaires niet meegenomen omdat het MTO inging op punten die minder op stagiaires van toepassing zijn. De mening van stagiaires wordt uiteraard wel gehoord en meegenomen door de stagebegeleiders. Van de 46 benaderde medewerkers hebben er 32 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 70%. In deze samenvatting zijn de uitkomsten van het onderzoek te vinden. Tevens wordt een koppeling gemaakt met de resultaten van het MTO 2019 en wordt een verbetervoorstel gegeven op de punten die vanuit het MTO naar voren zijn gekomen.

De uitkomst van het MTO 2020 is een 7.6. Dit is een lichte daling ten opzichte van de uitkomst van het MTO 2019, een 7.7. Hiermee is dat deel van bovengenoemde KPI van 2020 niet gehaald maar er blijft gezocht worden naar mogelijkheden om dit te verbeteren. Kijkend naar de uitkomsten van het MTO is het management tevreden over de stijging binnen de uitkomsten op de onderwerpen 'functie' en 'management' en dat inhoudelijk meer tops gegeven zijn ten opzichte van de uitkomsten van het MTO 2019. Dit laat zien dat er hard gewerkt is om de organisatie te laten ontwikkelen. Onder andere het meer tijd creëren voor onderling overleg, het oog houden voor het welzijn van de medewerkers en het invoeren van de 'Digitale Gesprekscyclus' zijn ontwikkelingen waar de medewerkers erg tevreden over zijn en zorgt voor hogere scores op de bovenstaande onderdelen.

Verder zou het management graag meer pro activiteit en eigenaarschap bij de medewerkers willen zien. De komende periode zullen de teamcoördinatoren van de verschillende divisies zich hierop gaan richten in de aansturing en coaching van de medewerkers.
Inmiddels zijn verschillende feedbackpunten, komend uit het MTO, al opgepakt en uitgevoerd. Zo zijn de eerste ambitiegesprekken middels de Digitale Gesprekscylcus gevoerd, wat maakt dat de gesprekscyclus met medewerkers zich meer richt op ambities en ontwikkeling, dan op functioneren en beoordelen. Ook is het scholingsbeleid opgesteld en met de medewerkers gedeeld. De backoffice is sinds een aantal maanden ook betrokken bij het teamoverleg en het teamoverleg wordt anders vormgegeven waardoor het beter aansluit op de wensen vanuit de verschillende divisies binnen Amare.

Overige speerpunten die het komende jaar nog opgepakt zullen worden n.a.v. het MTO zijn:

- In gesprek gaan over de werkdruk die ervaren wordt en hier actie op ondernemen
- Meer helderheid creëren in de verschillende functies, taken en verantwoordelijkheden
- Processen meer opvolgen zodat de PDCA-cyclus meer voltooid wordt

# 5. BOUWSTEEN 4: VISITATIE EN KWALITEITSRAPPORTAGE

## 5.1 VISITATIE HKZ

Op 23 februari 2020 heeft de HKZ audit bij Amare plaatsgevonden. Hieruit zijn positieve punten en enkele observaties naar voren gekomen welke worden meegenomen in de ontwikkelingen in 2021.

Positieve punten:

- Gestructureerde en structureel ingeplande teamreflecties: mooie vorm van interne audits.
- Vanuit de teamreflecties worden tips, tops en actiepunten vastgesteld en indien relevant in een PDCA-cyclus opgevolgd.
- Inzet nieuw type melding: de MOC-melding (Melding Onvrede Cliënt), kwartaalsgewijze analyse op deze meldingen.
- Voor VOG's is een geldigheidstermijn vastgesteld (3 jaar).
- In het tweede kwartaal van 2021 wordt volgens planning Scienta ingevoerd; een handboek voor ambulant begeleiders is vastgesteld, voor woonbegeleiders is dit in ontwikkeling.
- Herkenbaar is hetgeen in het verslag directiebeoordeling wordt gesteld: ingezet is op meer rust en stabiliteit, het creëren van duidelijkheid en het verminderen van druk bij medewerkers. Duidelijkheid in aansturing, bedrijfsvoering en verantwoordelijkheden, met naastliggend het verhelderen van organisatiestructuur, het ontwikkelen van kaders en beleid, (her)definiëren van de strategie.
- Vertegenwoordiger cliënt geeft aan vertrouwen te kunnen stellen in organisatie en medewerkers; onder meer de kleinschaligheid en de korte lijnen worden als zeer positief ervaren. Amare draagt zorg voor een goede match cliënt-medewerker; feedback en/of vragen worden steeds verwelkomd.

Observatie:

- Aangegeven is dat werkwijzen - onder meer, of in ieder geval - m.b.t. het rapporteren binnen de divisie Wonen op onderdelen nog in (door)ontwikkeling zijn.

De observatie vanuit de HKZ wordt meegenomen in het jaarplan van 2021 en verwerkt in komende kwaliteitsrapport.

## 5.2 VISITATIE BURGERCOACHING

De externe visitatie heeft plaatsgevonden op 12 april 2021. Amare heeft Burgercoaching uitgenodigd omdat hiermee intensief samengewerkt wordt. Hierdoor heeft Burgercoaching al een goed beeld van hoe Amare werkt en de zorg uitvoert. Er zijn twee vak deskundigen, de bestuurder en een kwaliteitsmedewerker van Burgercoaching, langsgekomen om hun visie te geven op onze kwaliteit van zorg. Er is gekeken naar het proces van continu werken aan verbetering en hoe Amare Zorgcoaching dit borgt. Burgercoaching heeft voorafgaand aan de visitatie het kwaliteitsrapport WLZ Amare Zorgcoaching over 2020 ontvangen en is daarna op bezoek gekomen bij Amare. Tijdens het bezoek is er ruimte geweest voor kritische vragen en feedback op het kwaliteitsrapport en het zorgproces bij Amare. Hieronder staat beschreven wat in de externe visitatie naar voren is gekomen.

Bevindingen:

- Amare streeft naar een toename van diversiteit in het team. Het aandachtspunt waar Burgercoaching Amare op gewezen heeft is dat het goed zou zijn om vast te stellen wat het streven is ten opzichte van

diversiteit in het team en hoe daar naar toe gewerkt wordt. Verder vinden zij het goed om te zien dat Amare een maximaal personeelsverloop heeft vastgesteld en dat er door o.a. aandacht hebben voor de medewerkers gestreefd wordt om hier onder te blijven.

- Burgercoaching heeft aangegeven dat zij de toevoeging van de Team coördinatoren in het organogram een mooie stap vinden in het aandacht en oog hebben voor de medewerkers.
- In het rapport wordt aangegeven uit hoeveel medewerkers het team bestaat. Burgercoaching kon hieruit niet opmaken hoe groot bijvoorbeeld het behandelteam is. Deze feedback wordt meegenomen in de kwaliteitsrapportage over 2021. In het komende kwaliteitsrapport zullen de verschillende divisies met daarbij de hoeveelheid FTE's vermeld worden.
- Het wachtlijst beleid zoals dit beschreven staat in het kwaliteitsrapport is al vrij helder. Burgercoaching geeft als tip om vast te stellen wat de maximale wachttijd is en wat Amare doet als het onverhoopt langer duurt.
- Evie e-health is een mooie innovatieve ontwikkeling geeft Burgercoaching aan.
- Bij de ZIN lijsten welke maandelijks door cliënten worden ingevuld zijn er 5 keuze opties: onvoldoende, voldoende, neutraal, ruim voldoende en goed. Er is dus één optie om aan te geven dat cliënt niet tevreden is en drie opties om aan te geven dat de cliënt wel tevreden is. Burgercoaching gaf als tip om 2 opties voor niet tevreden en 2 opties voor tevreden door te voeren zodat dit in balans is.
  In de registratie wordt er nu geen onderscheid gemaakt tussen neutraal en niet ingevuld, Burgercoaching geeft het advies om dit apart te registreren.
- Over de MOC melding geeft Burgercoaching aan dat zij dit een goed systeem vinden. Ontevredenheid van cliënten wordt zo goed geregistreerd en er wordt gezocht naar een passende oplossing.
- Tips voor de kwaliteitsrapportage over 2021:
  - Ketenpartners, zoals Transvorm en de digitale gesprekscyclus uitgebreider beschrijven in de kwaliteitsrapportage. Dit draagt ook bij aan de kwaliteit van zorg dus dat mag ook benoemd worden.
  - Methodisch werken in de kwaliteitsrapportage toelichten, met welke methodieken wordt er vooral gewerkt?
- Burgercoaching geeft aan dat zij de Teamreflecties een mooi middel vinden om met het team te evalueren wat er goed gaat en wat er beter kan.
- Tot slot geeft Burgercoaching aan dat zij vinden dat Amare Zorgcoaching bewust en gedreven bezig is met alle aspecten van kwaliteit.

Amare heeft de feedback van Burgercoaching als nuttig en helpend ervaren en neemt bovenstaande punten mee in de stappen die in 2021/2022 gezet zullen worden.

## 5.3 KWALITEITSRAPPORTAGE EN CONCLUSIE

Bij de terugblik op 2020 kunnen we concluderen dat het op alle vlakken een turbulent jaar is geweest. Het vertrek van de manager was de aanzet tot het herijken van de organisatie, waarbij het vergroten van de medewerkerstevredenheid, het aantrekken van een nieuwe manager, opnieuw inrichten van een aantal (administratieve) processen en het aantrekken van nieuwe medewerkers prioriteit heeft gekregen. En met succes kunnen we wel stellen. Ondanks een lastige start kijken we met een fijn gevoel terug op het afgelopen jaar. De sfeer binnen het team is aanzienlijk verbeterd, wat helaas niet zichtbaar is geworden uit het MTO, maar wel voelbaar en merkbaar is in de dagelijkse uitvoering van de werkzaamheden. De medewerkers ervaren dat er meer aandacht is voor hun welzijn. We hebben met elkaar heel hard gewerkt om de nieuwe opzet zo goed

mogelijk te laten verlopen en dat is m.i. grotendeels gelukt! Als directie zijn we dan ook ontzettend trots op de veerkracht en grote betrokkenheid van ons team!
De zoektocht naar een nieuwe manager is medio december 2019 ingezet, wat heeft geresulteerd na een uitvoerige sollicitatieprocedure in het aantrekken van een nieuwe manager vanaf 1 maart 2020. Helaas bleek deze persoon toch niet de geschikte kandidaat te zijn die we hadden gedacht, en is deze medio maart uit de functie ontheven. Hierop is een interim manager aangetrokken om een aantal processen binnen de organisatie mee vorm te geven.
De hoofdvraag welke aan de interim manager is gesteld was “hoe kunnen de werkzaamheden en de bedrijfsvoering van Amare Zorgcoaching geoptimaliseerd worden, dusdanig dat de uitdagingen opgelost worden, Amare de hoge kwaliteit van zorg kan blijven leveren en de medewerkers op prettige wijze hier kunnen werken?”.
Deze manager a.i. is voortvarend aan de slag gegaan met als resultaat dat er in relatief korte tijd een aantal processen zijn aangescherpt, opgezet en meer vorm hebben gekregen.

Er is ingezet op meer rust, stabiliteit, het creëren van duidelijkheid en de druk eraf halen bij medewerkers, wat een veelgehoord signaal was. Het bieden van duidelijkheid in aansturing, bedrijfsvoering en verantwoordelijkheden is tevens een belangrijk speerpunt geweest in afgelopen jaar. Daarnaast was het doel om de organisatiestructuur te verhelderen, kaders en beleid te ontwikkelen, en de strategie van de organisatie te (her)definiëren.

Daarbij ontstonden er wachtlijsten wat nog niet eerder voorgekomen was en wilde we dat graag omkeren, echter was het van groot belang om onze hoge kwaliteit van zorg leidend te laten blijven. Het ontstaan van een wachtlijst mag niet ten koste gaan van het blijven bieden van de hoge zorgkwaliteit maar anderzijds was er ook sprake van een hoge werkdruk bij onze medewerkers. Door deze vraagstukken te erkennen, te analyseren, prioriteiten te stellen en focus te creëren maar vooral onze medewerkers te horen en hen te betrekken bij het zoeken van mogelijke oplossingen hebben we dit goed kunnen aanpakken en zijn de wachtlijsten inmiddels weer teruggebracht naar nagenoeg nul.

Daarbij hebben ook wij te maken gehad met de Covid-19 pandemie. Ondanks de onvoorspelbaarheid in de eerste paar maanden, (wat gaat er gebeuren, wat is Corona, wat betekent dit voor onze medewerkers en bedrijfsvoering) hebben we dit met elkaar goed doorstaan. Er is direct een duidelijke handleiding voor de medewerkers ontwikkeld waarin helder beschreven staat wat er van hen wordt verwacht en welke begeleiding doorgang kon vinden middels fysieke bezoeken en wanneer er online begeleiding geboden kon worden. Er is een helder testbeleid opgezet waarin Amare vouchers heeft aangekocht zodat de medewerkers met klachten direct getest kunnen worden en er is aangegeven hoe gemiste uren konden worden geregistreerd. Tevens is er door Amare een zg. noodopvang opgezet voor een aantal kwetsbare cliënten waarbij het zeer onwenselijk is dat deze langdurig thuis zouden zijn zonder monitoring en/ of toezicht. Er is vanuit de diverse stakeholders goed meegedacht en diverse faciliteiten ter beschikking gesteld zodat we deze noodopvang ook konden realiseren.

Voor 2021 en de jaren daarna hebben er zg. strategie sessies plaatsgevonden waarin op alle belangrijke facetten van de bedrijfsvoering gekeken is hoe wij de komende jaren verder willen groeien en wat hiervoor nodig is.
In 2021 wil Amare op de volgende gebieden de organisatie door ontwikkelen:

- Organisatiestructuur
- Financiën

- Productportfolio
- Personeelsbeleid
- Huisvesting / gebouwen
- Processen / systemen / ICT
- Communicatie
- Organisatiecultuur

Hoe gaan we dit doen?

De organisatiestructuur is geoptimaliseerd, incl. een efficiënte overlegstructuur. Amare is een financieel gezonde en toekomstbestendige organisatie, het ontwikkelen van een adequaat productportfolio waarin Amare uitblinkt, een helder personeelsbeleid ontwikkelen met de juiste medewerker op juiste plaats, het bieden van voldoende werkplekken, prettig werken voor onze medewerkers en wonen voor cliënten, tevens gericht op de toekomst, de processen/systemen/ICT zijn dienend en ondersteunend aan onze dienstverlening, er is sprake van een heldere interne en externe communicatie en er is een positieve, gedreven organisatiecultuur.

Kortom, we hebben er veel zin in om Amare nog verder te professionaliseren en onze kwaliteit van dienstverlening op een nog hoger niveau te brengen!

## 6. PUBLIEKSINFORMATIE

Amare heeft een visueel gemaakte cliëntversie met de belangrijkste punten uit dit kwaliteitsrapport op haar website gepubliceerd.

Namens de directie van Amare Zorgcoaching B.V. geef ik hierbij formeel akkoord op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde kwaliteitsgegevens voor de indicatoren Gehandicaptenzorg over verslagjaar 2020.

Mevr. M.T.A.J. Kivits

Directie / Bestuurder
Amare Zorgcoaching B.V.