

amare

BEHANDELING, BEGELEIDING & DIAGNOSTIEK

Zorg op maat!



KWALITEITSRAPPORTAGE 2022

KLEINSCHALIG IN DE ZORG



amare zorgt ...ook voor u!

0416 - 38 39 32

WWW.AMAREZORG.NL

INHOUDSOPGAVE

1. WIE ZIJN WIJ?	4
1.1 MISSIE	4
1.2 VISIE	5
1.3 POSITIE VAN DE ORGANISATIE	5
MEDEWERKERS	6
.....	7
VERZUIM 2022	7
ORGANISATIECULTUUR	7
KETENPARTNERS	7
1.4 ZORGVERLENING	8
MAATWERK	8
BESCHERMD WONEN	9
1.5 SPEERPUNTEN 2022	9
DOORONTWIKKELING ORGANISATIESTRUCTUUR	9
UITBREIDEN ZORGAANBOD DAGBESTEDING	9
WACHTLIJSTBEHEER	10
STABIEL PERSONEELSBESTAND	10
2. BOUWSTEEN 1: INDIVIDUELE CLIENT	11
2.1 CLIENTPARTICIPATIE	13
3. BOUWSTEEN 2: CLIENT ERVARINGEN	14
3.1 CLIËNTTEVREDENHEID	14
ALGEMEEN CTO EN CTO WONEN	14
CBS SCORES, BEOORDELING OP DE ZIN LIJSTEN EN OP ZORGKAART NEDERLAND	14
KLACHTEN	15
MIC MELDINGEN 2022	15
MOC MELDINGEN 2022	16
4. BOUWSTEEN 3: ZELFREFLECTIE IN TEAMS	17
4.1 PERSONEEL	17
MTO	18
TEAMSAMENSTELLING EN VERLOOP	18
5. BOUWSTEEN 4: VISITATIE EN KWALITEITSRAPPORTAGE	19
5.1 VISITATIE HKZ	19
5.2 EXTERNE VISITATIE	19
5.3 KWALITEITSRAPPORTAGE EN CONCLUSIE	19
6. PUBLIEKSINFORMATIE	20

VOORWOORD

Beste lezer,

Met plezier en gepaste trots nemen we u in dit document mee in de terugblik van 2022 en kijken we met veel plezier naar de komende jaren.

Als Raad van Bestuur en Raad van Toezicht mogen we wel stellen dat we bijzonder trots zijn op onze organisatie, en op waar we met elkaar voor staan in onze organisatie. 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 geloven in een circulaire samenleving waarin mensen met en zonder beperking samen leven en werken met respect voor elkaar en hun omgeving.

Voor de kern van ons werk is vertrouwen, samenwerken en verbinding onontbeerlijk. Want “zorgen doen we samen” is immers ons motto. Samen met de client, ouders / verzorgers en met elkaar.

Voor de komende jaren willen we ons onder andere richten op:

- Het ontwikkelen van een uniek woonconcept voor (jong) volwassenen met een WLZ zorgvraag
- Een fijne werkplek 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 voort te zetten.

In dit kwaliteitsrapport laten we zien wat de status is van de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. We vertellen over wat goed gaat en wat volgens ons nog beter zou kunnen. Ook vertellen we wat we in 2023 willen veranderen of verbeteren. Het hele jaar door en met iedereen bij Amare wordt over kwaliteit gesproken, dat is ook zichtbaar geworden in de positieve audit van het HKZ keurmerk. Alle informatie brengen we samen in dit document.

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. Uiteraard kunt u ook een indruk krijgen van onze organisatie op onze website www.amarezorg.nl.

Ik wens u veel leesplezier!



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

1. WIE ZIJN WIJ?

1.1 MISSIE

“want zorgen doen we sámen!”

Het primaire doel van Amare is om mensen met een zorgvraag te ondersteunen in het opbouwen en behouden van hun zelfstandigheid in de samenleving. Hierbij richten wij ons op het vergroten van de eigen veerkracht en het zelfvertrouwen van de client en hun netwerk, om samen met hen optimale kansen te creëren voor het meer zelfredzaam maken door middel van maatwerk, want iedereen verdient een toekomstperspectief.

Onze cliënten zijn zowel kinderen, jongeren, (jong) volwassenen als ook ouders/opvoeders en het gezin. Dit zijn voor ons volwaardige gesprekspartners die verantwoordelijkheid willen en kunnen nemen. De zorgvraag die voor de client en het cliëntsysteem belangrijk is, is hierbij leidend. In de huidige maatschappij waarin participatie en meedoen naar vermogen voorop staan en er een steeds hogere mate van individualisering is, wordt de vraag naar maatwerk door mensen die hierin niet vanzelfsprekend meekomen steeds groter. Amare streeft ernaar met specialistische en deskundige ondersteuning bij te dragen aan een zinvol bestaan van mensen met een beperking of hulpvraag in de brede zin van het woord. Daarbij dient te worden gedacht aan; psychiatrische problematiek, stoornissen binnen het autistisch spectrum, opvoed- en opgroei-problematiek, (licht) verstandelijke beperking en ontwikkelingsproblematiek. Daarnaast sluit Amare andere zorgvragen niet uit.

Wij bieden daarvoor passende professionele zorg en dienstverlening. Daarbij staat de relatie van de cliënt met zijn omgeving centraal, waarvan de professional (tijdelijk) deel uit maakt. Het uitgangspunt is daarbij het bieden van maatwerk op een vraag gestuurde wijze. Wij helpen de client graag om de juiste keuzes te kunnen maken om zo prettig mogelijk te kunnen leven. Want zorgen doen we sámen!



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. Uitgangspunt 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 richtinggevendende kernwaarden. De állerbeste hulp bieden, dat is wat ons drijft en verbindt: met elkaar en met onze cliënten.

Voor cliënten betekent dit dat Amare continu op zoek is naar een passend antwoord op de zorgvraag van de individuele cliënt en zijn of haar netwerk. Er wordt goed geluisterd naar cliënten en zij en/of hun familie worden overal bij betrokken. Zorgen doen we immers samen. 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. Wij geven ruimte aan professionele autonomie en initiatieven die worden genomen vanuit deskundigheid en betrokkenheid van onze medewerkers.

Binnen onze organisatie leren we van goed gefundeerd onderzoek en scheppen we een fijn werkklimaat dat medewerkers onderling stimuleert. Dit, gecombineerd met een multidisciplinaire aanpak, zorgt blijvend voor goede resultaten en tevreden cliënten en zorg-professionals. En dat is waar we het voor doen... sámen..!

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 44 medewerkers, exclusief stagiaires. Het aantal cliënten in 2022 bedroeg op 1 januari 348 actieve cliënten en per 31 december 309.

De verdeling qua financieringsvorm is daarbij als volgt:

	01-01-2022	31-12-2022
Jeugdwet	277	243
WMO	34	37
WLZ	18	22
Basis GGZ/ZVW 18+	2	2
Amare is onderaannemer	10	5
Totaal:	348	309

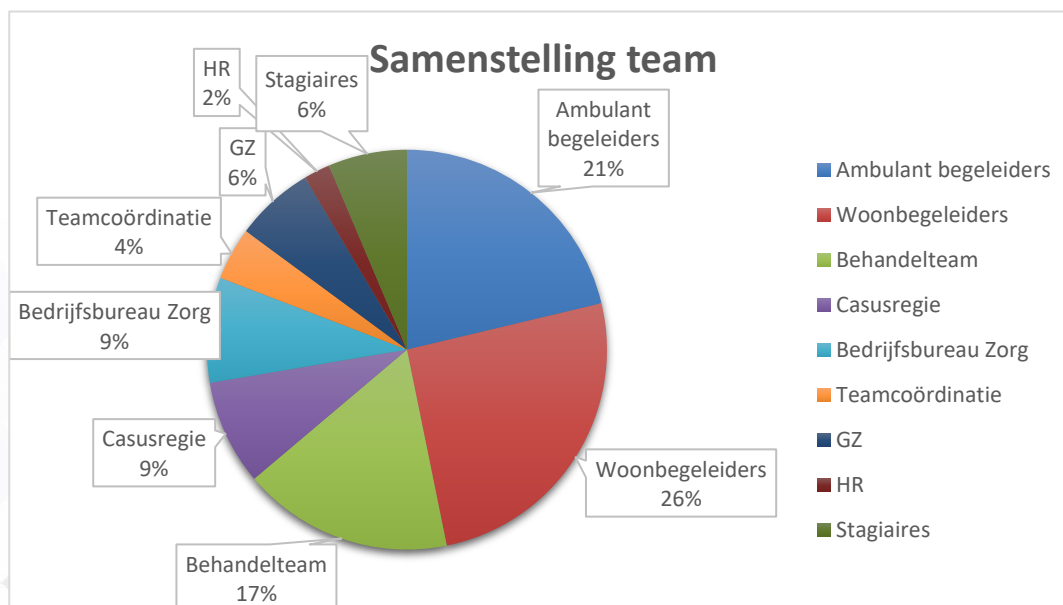
MEDEWERKERS

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.

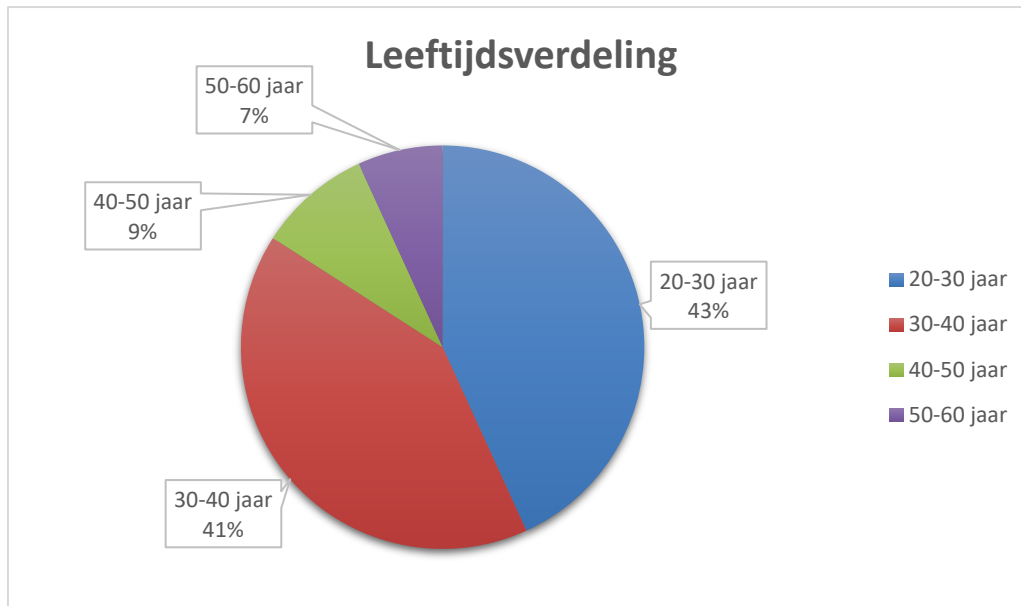
Eenzijds vraagt dit veel van de huidige medewerkers om hun nieuwe collega's intensiever in te werken, anderzijds betekent het ook een kans voor Amare om deze jonge professionals mee te nemen in de visie en missie van Amare en hun te coachen om cliëntbegeleiding op onze wijze vorm te geven.

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 een evenwichtige 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.

Op 31 december 2022 bestond het team van Amare Zorgcoaching uit 44 medewerkers (inclusief stagiaires), waarvan 75,56% vrouwen en 24,4% 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. 2022.



VERZUIM 2022

Gekeken over heel 2022 is het gemiddelde verzuim 4,67%. Inclusief WAZO betreft dit gemiddeld 5,28%. Gekeken naar het landelijk gemiddelde is Amare tevreden met het percentage ziekteverzuim binnen Amare.

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 lijnen met de leidinggevende en het managementteam. Door de medewerkers wordt hier ook actief vorm aan gegeven door leuke team activiteiten te organiseren. De directie laat haar waardering regelmatig blijken door leuke attenties op speciale momenten.

In 2022 is ons HR-team uitgebreid met een HR Business professional naast de inzet van een HR medewerker. Hiermee creëren we nog meer aandacht voor onze medewerkers en wordt het personeelsbeleid nog beter vormgegeven.

KETENPARTNERS

Amare staat inmiddels bij haar ketenpartners bekend als een middelgrote aanbieder die de juiste expertise in huis heeft om naast eenvoudige 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 stabiel is geworden.

Het brede, op elkaar afgestemde zorgaanbod 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.

Binnen de zorg kan gewerkt worden met hoofd- en onderaannemerschap op het moment dat meerdere zorgorganisaties betrokken zijn bij één cliënt. Daarbij is de hoofdaannemer het eerste aanspreekpunt voor de verwijzer en uiteindelijk verantwoordelijk voor het behalen van de resultaten van de client. Om te borgen dat wordt samengewerkt met collega-organisaties die kwalitatief ook goede zorg bieden, is er in 2021 een beleid op onderaannemers opgesteld waarvan het invullen door de onderaannemer van een zg. programma van eisen vanuit Amare, een belangrijk onderdeel is. Organisaties welke in onder aanneming met Amare willen samenwerken dienen aan een aantal gestelde kwaliteitseisen te voldoen voordat er een overeenkomst aangegaan wordt. Deze worden mede inzichtelijk door het invullen van het programma van eisen waarna door Amare zal worden getoetst of dit voldoet.

1.4 ZORGVERLENING

MAATWERK

In 2021 is besloten de visie van Amare enigszins aan te passen. Onder andere de quote ‘Amare zorgt.. ook voor u’ is gewijzigd naar ‘want zorgen doen we samen’. Hiermee wordt zichtbaar dat Amare zich meer richt op het “samen doen” en systemisch werken. Begin 2022 is de vernieuwde visie aangepast op de plekken waar deze intern en extern vermeld stond.

Alle uitvoerende medewerkers van Amare Zorgcoaching hebben eind 2021 een scholing in de methodiek ‘Verbindend Gezag en Geweldloos Verzet’ gevolgd. Deze methodiek is een systemische werkwijze voor omgaan met ongewenst, destructief en grensoverschrijdend gedrag van kinderen en jongeren. Deze methodiek is gebaseerd op gerichte aandacht, aanwezigheid, nabijheid en interesse vanuit het systeem rondom een kind/jongere en diens gezin.

Binnen deze visie en methodiek blijft Amare maatwerk bieden. 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.

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 leeftijdsgroep van het beschermd wonen bij Amare is 18 t/m 25 jaar. Het doel is om cliënten in circa twee 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.

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 2022

Naast het implementeren van de systeemgerichte visie, zoals in paragraaf 1.4 beschreven, heeft Amare in 2022 nog andere speerpunten gehad welke hieronder worden toegelicht.

DOORONTWIKKELING ORGANISATIESTRUCTUUR

In 2022 is Amare gaan werken middels de in 2021 opgestelde organisatiestructuur. Dit betekent dat gewerkt wordt met een breed middenmanagement. Om uniformiteit te creëren binnen de verschillende divisies en duidelijkheid te creëren betreffende functies, taken en verantwoordelijkheden voor alle medewerkers is een projectgroep 'workflows' opgericht. Deze projectgroep is in 2022 aan de slag gegaan met het uitwerken van workflows en procesbeschrijvingen waarin alle werkprocessen, verantwoordelijkheden, verwachtingen en afspraken per divisie zijn vastgelegd.

UITBREIDEN ZORGAANBOD DAGBESTEDING

Bij de doelgroep waarmee Amare werkt is gebleken dat er behoefte zou zijn aan dagbesteding voor 18+ cliënten. Het aanbod in de regio hierop is zeer schaars waardoor Amare heeft besloten om op deze behoefte in te spelen, door een dagbesteding op te zetten. Deze is in 2022 gestart. In het najaar deed zich de kans voor om de dagbesteding uit te breiden met dagbestedingslocatie 'Het Landje' van samenwerkingspartner 'Ottema Zorg'. De directie en managementteam ziet hierin een mooie kans omdat Amare daarmee een breder aanbod van dagbesteding kan bieden. Per 1 december 2022 is de overname van de locatie, medewerker en cliënten, gerealiseerd waardoor Amare nu een dagbestedingslocatie heeft in Elshout en Nieuwkuijk.

WLZ WOONPROJECT

Aangezien er veel vragen onze organisatie bereikte over de noodzaak van woonplekken voor cliënten met een 24 uren zorgvraag welke levenslang op zorg aangewezen zijn, (WLZ cliënten) hebben we in 2013 het plan opgepakt om een woonproject te gaan realiseren. Hiervoor hebben destijds al diverse gesprekken met de gemeente Heusden plaatsgevonden en zijn er reeds vele inspanningen verricht 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. Inmiddels bevat onze wachtlijst al 37 cliënten die actief wachtend zijn op een woonplek bij Amare.

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, stikstofbeleid etc.) is dit project nog niet definitief

gestart. Als alle seinen op groen gaan verwachten we eind 2023 / begin 2024 met de bouw te kunnen gaan starten.

Hoe zijn we daarmee bezig?

- Door in contact te blijven met de projectgroep, ontwikkelaar 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.

WACHTLIJSTBEHEER

In januari 2022 is het wachtlijstbeleid dat per divisie is afgestemd actief geworden. Gedurende het afgelopen jaar heeft Amare te maken gekregen met een forse wachtlijst, wat uiteindelijk heeft geresulteerd in een (tijdelijke) cliëntenstop voor de divisies Ambulante Hulpverlening en Behandeling. Deze wachtlijst is ontstaan door een forse toename van het aantal aanmeldingen en een toename in de complexiteit van de problematieken waardoor een langer zorgtraject nodig was. Door het management van Amare is de afweging gemaakt hoe hiermee om te gaan en is er een wachtlijstbeleid afgesproken. Deze werkwijze is ingezet en bekend gemaakt binnen de divisies Casusregie en Bedrijfsbureau Zorg. Amare is tevreden over de uitvoering van het wachtlijstbeleid. Doordat er duidelijk gecommuniceerd is naar cliënten en verwijzers zijn er geen valse verwachtingen geschept. Hierdoor heeft de cliënttevredenheid niet significant geleden onder de cliëntenstop. Het wachtlijstbeleid zal komend jaar worden verwerkt in de procesbeschrijvingen voor deze divisies.

STABIEL PERSONEELSBESTAND

In 2022 is op diverse manieren gewerkt aan het hebben en behouden van een professioneel, deskundig en stabiel personeelsbestand. De teamcoördinatoren zijn in 2021 gestart met verbindend en inspirerend leiderschap, deze lijn is in 2022 vastgehouden. Er is oog gebleven voor het bewaken van een open cultuur door laagdrempeligheid te creëren middels frequente gesprekken met medewerkers.

Ook heeft Amare geïnvesteerd in een tevreden, professioneel, deskundig en stabiel personeelsbestand door het aanstellen van een HR-Business partner. Zij heeft het afgelopen jaar het personeelsbeleid geoptimaliseerd en ingezet op het actualiseren en actiever opvolgen van het verzuimbeleid. Hierin is onder andere de samenwerking met arbodienst Gezond Werken Langstraat geoptimaliseerd. Er zijn meerdere gesprekken gevoerd waarin wensen en verwachtingen zijn uitgesproken en door regelmatig contact te houden worden acties snel opgevolgd.

De toenemende complexiteit van de zorgvragen vereist meer inzet van behandeling in combinatie met begeleiding. Hierdoor komt het steeds vaker voor dat binnen een casus zowel een orthopedagoog als ambulante begeleider betrokken zijn. Door de orthopedagoog hierin de rol als trajectbegeleider te geven, heeft Amare ervoor gezorgd dat ambulante begeleiders zichzelf ontwikkelen doordat zij worden meegenomen in de denkwijze, kennis en ervaring van de aanwezige orthopedagogen.

2. BOUWSTEEN 1: INDIVIDUELE CLIENT

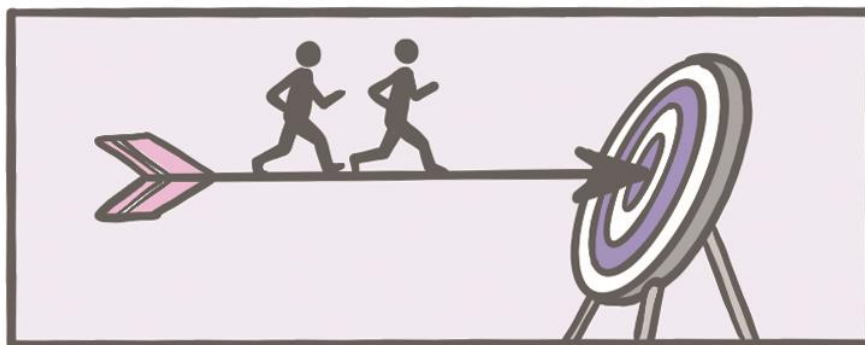
Deze bouwsteen stelt het zorgproces rond de individuele cliënt centraal. We richten ons vooral op het bieden van persoonsgerichte zorg, maar dan ook echt. Dat houdt in dat we goed luisteren, kijken, (door) vragen en meedenken in de wensen en vragen van onze cliënt. “Dat kunnen we niet” zal een cliënt 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 en systeemgericht werken erg belangrijk vinden betrekken we hierbij waar mogelijk ouders, vrienden en andere nabije verwanten, zodat de verbinding tussen cliënt, professional en netwerk ook hier plaatsvindt. 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
<p>Ieder zorg-/behandelplan heeft een geldigheidsduur die overeenkomt met de looptijd van de beschikking.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Bij iedere cliënt wordt in kaart gebracht wat draaglasten en draagkrachten zijn en welke risico's eventueel aanwezig zijn.</p>	<p>Bij cliënten die begeleiding ontvangen wordt er ieder half jaar een inventarisatie opgemaakt van de draaglast en draagkracht 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.</p> <p>Bij het wonen wordt er daarnaast een inschatting gemaakt of er risico's zijn vanwege psychische en/of lichamelijke problemen zoals: epilepsie, automutilatie, weglooptgedrag enzovoorts. Indien hieruit risico's naar voren komen wordt er met de cliënt een plan gemaakt hoe hier mee omgegaan zal worden.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>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).</p>	<p>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.</p>

	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 twee jaar intensieve woonbegeleiding ontvangen. Daarnaast is er nog een kleine cliëntengroep welke een WLZ indicatie heeft 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 de sfeer en samenwerking 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-Parallelweg vindt deze evaluatie 1 op 1 plaats met de begeleider omdat cliënten hier in een eigen appartement wonen.

Op basis van het gegeven advies is er in 2022 een werkgroep aangesteld om de cliëntenraad op te richten. De werkgroep heeft advies opgevraagd bij het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en haar visie, werkwijze, doelstellingen en profielschets met betrekking tot de cliëntenraad opgesteld. Op basis van deze visie en de profielschets is een vacature opgesteld welke is verspreid onder alle cliënten die langdurig verblijven binnen Amare Zorgcoaching. Op deze vacature zijn twee reacties gekomen, welke helaas niet in lijn waren met de profielschets van de organisatie en te weinig om een cliëntenraad te vullen. Gezien het geringe aantal reacties en het niet overeenkomen van de kandidaten met de profielschets is besloten dat Amare, in lijn met artikel 3.4 van het burgerlijk wetboek, op dit moment geen cliëntenraad zal opstellen.

Omdat Amare Zorgcoaching wel de wens heeft tot het oprichten van een cliëntenraad, zal de werving en selectie voor kandidaten in de toekomst opnieuw opgezet worden. Omdat de doorlooptijd van cliënten die langdurig verblijven binnen Amare Zorgcoaching gemiddeld twee jaar is, zal de werving en selectie ten behoeve van het opstellen van een cliëntenraad over twee jaar opnieuw plaatsvinden, middels het stappenplan van het LSR. Concreet betekent dit dat in Q2 van 2024 opnieuw onderzocht wordt of het opstellen van een cliëntenraad haalbaar is.

In de tussentijd gaat Amare Zorgcoaching de medezeggenschap vormgeven door jaarlijks een bijeenkomst te organiseren voor cliënten die langdurig binnen Amare Zorgcoaching verblijven, en/of hun vertegenwoordigers. Tijdens deze bijeenkomst krijgen cliënten/vertegenwoordigers de ruimte om advies te geven op basis van de onderwerpen zoals beschreven in artikel 7.1 van het WMCZ 2018. Hierbij valt te denken aan: ontwikkelingen, doelstellingen, huisvesting, algemeen beleid etc. Daarnaast blijven de overige vormen van medezeggenschap

bestaan, te weten: een twee jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en een feedbackformulier bij het afsluiten van de zorg. Daarnaast verstrekt Amare feedbackkaarten die cliënten anoniem kunnen invullen om hun tips en ideeën met de organisatie te delen.

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

ALGEMEEN CTO EN CTO WONEN

Het ClientTevredenheidsOnderzoek (CTO) wordt bij Amare eens per twee jaar uitgevoerd. Het vorige CTO heeft plaats gevonden in 2021, dat betekent dat het volgende algemene CTO en het CTO wonen in 2023 opnieuw worden uitgevoerd.

CBS SCORES, BEOORDELING OP DE ZIN LIJSTEN EN OP ZORGKAART NEDERLAND

De tevredenheid van onze cliënten is in 2022 doorlopend gemeten door middel van de CBS scores. Daarnaast 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.

CBS scores 2022

	1 ^e helft	respondenten	2 ^e helft	respondenten
Tevredenheid Jeugdige	8,6	71	8,3	92
Tevredenheid ouders/verzorgers	8,3	84	8,2	98

Beoordeling op de ZIN lijsten 2022

757 ingevulde formulieren

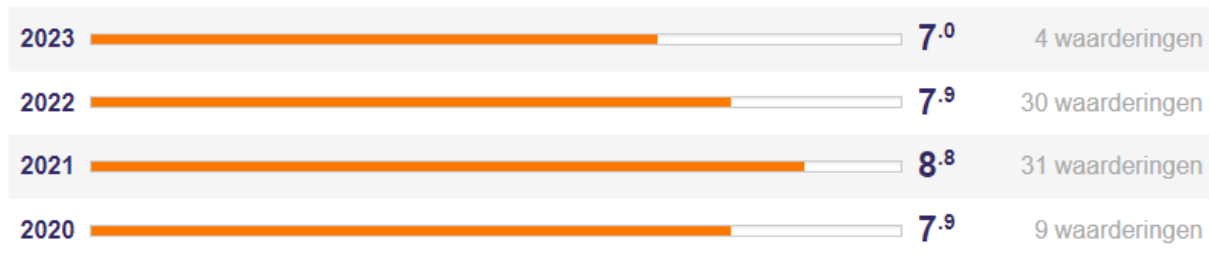
	%
Goed	58
Ruim voldoende	24
Voldoende	33
Onvoldoende	0
Zeer onvoldoende	0

Zorgkaart Nederland

Amare vraagt cliënten om bij afronding van de zorg een beoordeling achter te laten op Zorgkaart Nederland.

Het gemiddelde cijfer op Zorgkaart Nederland is een **8,2** over 63 waarderingen in de periode 2018 t/m 2022.

Waarderingen historie



Bron: zorgkaartnederland.nl

3.2 BEHEERSING AFWIJINGEN EN KLACHTEN

In 2022 is er door middel van een analyse van de MOC- en MIC-meldingen gemonitord waar Amare lering uit kan trekken. Daarnaast heeft Amare een klachtenprocedure om cliënten de gelegenheid te bieden om onvrede te uiten. In dit hoofdstuk worden de afwijkingen en klachten van 2022 beschreven.

KLACHTEN

In 2022 zijn er geen schriftelijke klachten binnengekomen, zowel via de in- als de externe klachtenprocedure. Hieruit kan gesteld worden dat, mede dankzij de MOC-meldingen, signalen van onvrede tijdig gesignaleerd en behandeld worden. We kiezen er dan ook voor om de werkwijze van de MOC-meldingen te behouden en deze structureel onder de aandacht te brengen binnen het team.

MIC MELDINGEN 2022

Soort incident	Aantal	Melding IGJ	Letsel
Medicatie	2	Nee	Nee
Agressie of ongewenst gedrag	40	Nee	Nee
Valincident	6	Nee	Nee
Prik- / bloedincident	0	Nee	Nee
Arbeidsongeval	2	Nee	Nee
Organisatorisch incident	3	Nee	Nee
Gevaarlijke situaties / risico's	13	Nee	Nee
Overig	8	Nee	Nee

In 2022 zijn in totaal 74 Meldingen Incident Cliënt gedaan. Dit is bijna gelijk aan het aantal meldingen van 2021. Veruit de meeste meldingen zijn gemaakt binnen de groepsbegeleiding SpelenderwijZ en de logeeropvang van Amare. Hierbinnen zijn de incidenten veelal gericht op onderlinge conflicten tussen cliënten waarbij geschopt, geslagen en/of gescholden wordt.

Ieder gemeld incident wordt gezien door de teamcoördinator waarbij geanalyseerd wordt of er wijzigingen in de zorg aan de cliënt en/of de groep doorgevoerd moeten worden. In 2022 is hier amper sprake van geweest omdat alle meldingen passend waren bij de problematiek van de cliënten.

De meldingen uit de categorie arbeidsongeval zijn gericht op het vallen of stoten van een medewerker. De organisatorische incidenten zijn datalek-incidenten, waarbij een rapportage bij een verkeerde cliënt geplaatst

was, of een tas met documenten tijdelijk niet vindbaar was. De gevaarlijke situaties/risico's zijn veelal incidenten waarbij de cliënt suïcidegedachten uitsprak waarop het suïcideprotocol is ingezet.

MOC MELDINGEN 2022

Soort Onvrede	Aantal	Melding Klachtenportaal
Inzet zorg	6	Nee
Wachttijd	1	Nee
Samenwerkingsrelatie cliënt – medewerker	4	Nee
Overig	2	Nee

In 2022 zijn er in totaal 13 Meldingen Onvrede Cliënt gedaan. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. De meeste meldingen vielen in de categorie 'Inzet zorg' en 'Samenwerkingsrelatie cliënt-medewerker' en waren gericht op het ontbreken van een zg. klik met de betrokken behandelaar/begeleider, of op het niet hebben voldaan aan de verwachte resultaten of wensen van het gezin. In deze laatste ging het er vaak om dat ouders meer zorg verwachten dan Amare kon leveren of mocht leveren vanuit de beschikking.

Op iedere MOC melding is ofwel door de teamcoördinator ofwel door de coördinator Logeeropvang contact opgenomen met het gezin om een oplossing aan te reiken of de situatie aan te horen. De meeste meldingen zijn naar tevredenheid van cliënten afgehandeld. De meldingen die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld waren situaties waarin gezinnen ervoor hebben gekozen bij een andere zorgorganisatie zorg te ontvangen, of waarbij vanuit de verwijzer besloten werd een andere zorgorganisatie in te zetten omdat andere zorg meer passend was.

4. BOUWSTEEN 3: ZELFREFLECTIE IN TEAMS

Amare kent een overlegstructuur waarbij het gehele team eenmaal per maand gedurende twee 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 ambulante 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 2022 voort te zetten. Na iedere teamreflectie zijn de tips, tops en actiepunten teruggekoppeld aan het team en in een PDCA cyclus bijgehouden. De actiepunten over 2022 zijn voor zover als mogelijk opgepakt en afgerond.

Aangezien de medewerkers van het BedrijfsBureau Zorg niet bij het teamoverleg aanwezig zijn, is de Teamreflectie met hen ingepland in de vorm van een groepsgesprek. Dit heeft plaats gevonden op 7 april en 14 november 2022. Dit is door de medewerkers als prettig ervaren en de ontwikkelpunten zijn opgenomen in de PDCA cyclus.

4.1 PERSONEEL

In dit hoofdstuk komen de medewerkers van Amare aan bod. Er wordt gekeken naar de ontwikkelingen van het team en de tevredenheid van medewerkers. Amare streeft 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.

MTO

Binnen Amare wordt er normaal gesproken ieder jaar een MedewerkerTevredenheidsOnderzoek (MTO) uitgezet. In 2021 is ervoor gekozen om het MTO niet uit te zetten. Dit omdat er veranderingen gaande waren in de organisatiestructuur waarop het MTO dat aanwezig was niet aansluit. Het streven was het MTO uitzetten in Q3 van 2022. Deze nieuwe geïmplementeerde organisatiestructuur is medio 2022 geëvalueerd en herzien wat tijdrovend is geweest. Hierdoor is de keuze gemaakt de aandacht, tijd en energie te investeren in het goed neerzetten van de structuur en bijhorende werkprocessen. Dit met als doel een stabiele organisatie met duidelijkheid voor haar medewerkers. Het MTO zal in 2023 worden uitgezet en staat nu voor Q2 2023 op de planning. De medewerker tevredenheid is gemonitord door de vele gesprekken die met medewerkers gehouden zijn, middels caseloadbesprekingen, DDGC-gesprekken en teamreflecties.

TEAMSAMENSTELLING EN VERLOOP

Op 31 december 2022 was de samenstelling van het team als volgt:

44 medewerkers in totaal, 35,42 FTE. In het jaar 2022 zijn er 14 medewerkers uitdienst gegaan en zijn er 10 medewerkers in dienst getreden.

Divisie	Aantal medewerkers	Aantal Fte
Ambulant	10	8,79
Wonen	12	9,85
Behandeling	8	5,81
Casusregie	4	3,23
Bedrijfsbureau Zorg	4	3,23
TC ZC	2	1,89
HR	1	0,72
GZ	3	1,90

Hiervan is 75,56% vrouw en 24,44% man.

43,2% is tussen de 20 en 30 jaar oud.

40,9% is tussen de 30 en 40 jaar oud.

9,1% is tussen de 40 en 50 jaar oud.

6,8 % is tussen de 50 en 60 jaar oud.

Het team is qua samenstelling nog meer divers geworden ten opzichte van 2022 wat een positieve ontwikkeling is.

5. BOUWSTEEN 4: VISITATIE EN KWALITEITSRAPPORTAGE

5.1 VISITATIE HKZ

Op 5 februari 2023 heeft de HKZ audit bij Amare plaatsgevonden. Hieruit zijn de volgende positieve punten naar voren gekomen:

- De locaties aan de Tibetlaan en de Noorder Parallelweg geven beiden een zeer verzorgd beeld waarbij aandacht is voor een huiselijke sfeer.
- De punten vanuit het Jaarplan zijn vertaald naar de praktijk en komen aan de orde in notulen en gesprekken met auditees.
- De kwartaalrapportages zijn uitvoerig en breed gedragen in de organisatie.
- Kwaliteit is van alle medewerkers geworden i.p.v. een taak van de kwaliteitsfunctionaris.
- De gesproken medewerkers voelen een gezamenlijke verantwoordelijkheid om binnen hun dagelijkse werkzaamheden kwaliteit te borgen.
- Scienta biedt een zeer uitgebreid overzicht en geeft zowel nieuwe als ervaren medewerkers houvast.
- Intervisie in team ambulans staat stevig verankerd in hun werkwijze.
- Mooi dat de andere werkwijze van interne audits die binnen de organisatie worden uitgevoerd.

De volgende verbeterpunten zijn naar voren gekomen.

1. Documentbeheer/versiebeheer wordt niet overal consequent toegepast. Documenten worden wel geüpdatet, maar dit is niet altijd overal zichtbaar bij de diverse documenten.
2. Er is een brandoefening gehouden in 2022 binnen de woningen, echter is er (nog) geen verslaglegging hierover beschikbaar.
3. De vergewisplicht wordt wel toegepast echter niet consequent bij alle medewerkers in het personeelsdossier van nieuwe medewerker.
4. In diverse dossiers, met name bij de woonbegeleiders, staan risico inventarissen op "concept". Deze en andere documenten dienen op "actueel" gezet te worden.
5. Bij de leveranciersbeoordeling wordt er geen onderscheid gemaakt tussen kritische en niet kritische leveranciers.
6. In persoonlijke account van medewerkers worden documenten opgeslagen die ook in ONS staan opgeslagen. Dit is overbodig en qua informatiebeveiliging kwetsbaarder dan het opslaan van clientgegevens in een EPD.

Deze punten zijn overgenomen vanuit het DNV rapport Amare Zorgcoaching B.V. 05/02/2023 geschreven door DNV Team Leider: Lilian Lucassen samen met auditor Mariëlle Pesch-Hart

De verbeterpunten zijn opgenomen in een verbeterplan. Op 1 april 2023 zijn alle verbeterpunten opgelost.

5.2 EXTERNE VISITATIE

In 2021 heeft er een externe visitatie plaatsgevonden door organisatie BurgerCoaching. In 2023 zal er opnieuw een externe visitatie plaatsvinden.

5.3 KWALITEITSRAPPORTAGE EN CONCLUSIE

De zorg is continu in beweging en ook dus ook Amare. Zo is er ook in 2022 hard gewerkt om in te spelen op de veranderingen en de kwaliteit van de zorg hoog te houden en te blijven verbeteren. Voor een samenvatting van het afgelopen jaar en conclusie over deze kwaliteitsrapportage laten we graag onze bestuurder Marjet Kivits aan het woord:

'Ik kijk terug op een bewogen, maar mooi jaar. Veel werkprocessen zijn efficiënter weggezet en beter beschreven middels de workflows, wat maakt dat het eigenaarschap van uitvoerend medewerkers is vergroot doordat meer helder is wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn. Ik ben trots op deze ontwikkeling. Ook kijk ik met trots naar de mooie cliënttevredenheidsscores, het uitbreiden van de dagbesteding en de ontwikkeling van de deskundigheid binnen het team. Ook blijft de betrokkenheid van de medewerkers bij de organisatie en cliënten iets waar Amare in uitblinkt.

Ondanks dat meerdere collega's, om verschillende redenen, hebben besloten de organisatie te verlaten heeft Amare een sterk, betrokken en deskundig team dat, naast de zorg voor onze cliënten, ook zorg voor elkaar draagt. De onderlinge sfeer is prettig en laagdrempelig en er is voldoende tijd voor wat humor naast het harde werken. Wel is het zaak komend jaar te blijven investeren in (nieuwe) medewerkers. De krappe arbeidsmarkt maakt dat het aantrekken van nieuwe medewerkers lastig is, wat maakt dat het vertrekken van medewerkers een grotere invloed heeft dan de afgelopen jaren het geval is geweest. Ook is merkbaar dat werkgeluk een steeds actueler thema is, waardoor Amare hier ook actief in wil gaan investeren om personeel te behouden. Dit is meegenomen in het jaarplan voor 2023.

Daarnaast is Amare het afgelopen jaar, middels formatiebepalingen, actief bezig geweest met het in kaart krijgen van eventuele werkdruk. Deze formatiebepalingen worden steeds breder ingezet, wat ook in 2023 opvolging zal krijgen, waardoor nog beter gestuurd kan worden op werkdruk.

Het werken met een middenmanagement is van positieve invloed geweest op de samenwerking tussen de verschillende divisies. Het heeft voor de uitvoerend medewerkers gezorgd voor meer duidelijkheid in hun werkzaamheden waardoor eigenaarschap vergroot is. Dit verhoogt de effectiviteit van de zorg.

Ik ben er ook trots op dat de systemische visie die is beschreven steeds meer vorm krijgt binnen de organisatie. Ik kijk er naar uit om dit in 2023 verder te implementeren binnen de organisatie. Het is merkbaar dat het systemisch werken leeft binnen de medewerkers en dat iedereen er naar uitkijkt om dit steeds meer in te gaan zetten.'

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 2022.



Mevr. M.T.A.J. Kivits

Directie / Bestuurder
Amare Zorgcoaching B.V.