

Jaarbericht 2021



Voorwoord

2021 was een veelbewogen jaar met veel mooie momenten, maar ook met momenten van zorg.

De mooie momenten voerden de boventoon. Toch heeft de voortdurende impact van de covid-19 pandemie voor bewoners, familieleden en medewerkers sporen achter gelaten. De continue spanning van het virus, de entingscampagnes en het relatief hoge ziekteverzuim, waren punten van zorg. Daarbij staat de arbeidsmarkt onder druk en is het moeilijk geweest om bepaalde vacatures in te vullen.

Er is en wordt veel gevraagd van medewerkers. Gelukkig is er ondanks de pandemie en de hoge werkdruk een enorme bereidheid om de schouders eronder te zetten. Ik ervaar een soort kameraadschap waarin de medewerkers elkaar overeind weten te houden. Daardoor loopt de zorg door en hebben wij ook in 2021 de Top 10 gehaald van beste verpleeghuizen op ZorgkaartNederland. Het lukt ons steeds om onze zorgverlening op een hoger niveau te krijgen. Vertegenwoordigers waarderen ons hierom. Natuurlijk zijn er ook momenten in de zorgverlening die niet goed gaan. Daar proberen wij van te leren en in te verbeteren.

In 2021 hebben wij het Perspekt Gouden Keurmerk weer behaald. Ook kregen wij bezoek van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, het bezoeksrapport is openbaar en kunt u online bekijken. Met de aanbeveling uit het inspectiebezoek om het proces van continu leren en verbeteren beter te verankeren, zijn wij voortvarend aan de slag gegaan.

Ons reilen en zeilen in 2021 staat in detail in dit jaarbericht. Wij kiezen er in dit jaardocument bewust voor om uitgebreid, maar doelmatig te rapporteren. Dit vanuit de opvatting dat wij het als maatschappelijke organisatie, waar wij werken met publiek geld, onze morele plicht vinden om te laten zien wat onze inspanningen waren en wat de resultaten zijn. Daarom hebben wij de verantwoording over het kwaliteitsplan 2021, gebaseerd op het in 2017 vastgestelde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, integraal opgenomen in dit jaarbericht. Dit betekent dat er geen apart kwaliteitsverslag is.

In de jaarrekening, die bij dit jaarbericht hoort, presenteren wij de financiële resultaten. Dankzij diverse coronacompensatieregelingen en het resultaat uit reguliere bedrijfsvoering heeft Amaliazorg haar gezonde financiële positie behouden en zelfs weten te verbeteren.

Zonder de inzet van alle medewerkers en vrijwilligers was het niet mogelijk geweest om deze resultaten te behalen en de coronapandemie het hoofd te bieden. Zij verdienen bewondering en respect voor hun werk. Daarom wil ik graag alle medewerkers en vrijwilligers nogmaals hartelijk bedanken voor hun enorme inzet en betrokkenheid in het afgelopen jaar.

Han Hendrikse

Directeur/ bestuurder



Ons profiel

Naam verslagleggende rechtspersoon	Zorgcentrum Amaliazorg
Adres, postcode en plaats	Koestraat 37, 5688 AG Oirschot
Telefoonnummer	0499-365959
Kamer van Koophandel-nummer	17200931
AGB-code	41412900 / 41412714
Reschtsvorm	Stichting
Toelating	WTZi
Aard activiteiten	<ul style="list-style-type: none">• Verpleging, verzorging en wijkverpleging (Zvw of Wlz)• Maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015)
Nadere typering	<ul style="list-style-type: none">• Zorg voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening of beperking• Zorg voor cliënten met een somatische aandoening of beperking
Verbonden partij	<ul style="list-style-type: none">• Stichting Amaliawonen, Oirschot• KvK: 41090803• Aard activiteiten: overig maatschappelijk advies, gemeenschapshuizen en samenwerkingsorganen op het gebied van welzijn. Overkoepelende organen, samenwerkings- en adviesorganen en fondsen op het gebied van welzijnszorg.• De bestuursstructuur van Amaliawonen is ingericht overeenkomstig de structuur van Stichting Amaliazorg. De raad van bestuur en de raad van toezicht van Stichting Amaliazorg is dat ook voor Stichting Amaliawonen. Stichting Amaliazorg zorgt voor exploitatie van de zorg in de betrokken gebouwen.
E-mailadres	directiesecretariaat@amaliazorg.nl
Webadres	www.amaliazorg.nl

De organisatie

Amaliazorg is gespecialiseerd in het bieden van warme zorg, welzijn en wonen voor mensen met dementie. Dit doen we binnen de groepen voor het belevingsgericht groepswonen, maar ook daarbuiten. Daarnaast richten we ons steeds meer op het inzetten van onze prachtige gebouwen met grote tuinen voor ouderen met een welzijns-, woon- en zorgwens. Buiten onze locaties kijken we hoe we de ouderen die binnen één kilometer van onze locaties wonen van dienst kunnen zijn om langer thuis te kunnen blijven wonen.

Amaliazorg is een sfeervolle zorgorganisatie met vijf moderne woonzorgcentra in Asten, Mariaheide, Oirschot en Oisterwijk. Wij zijn ervan overtuigd dat een betekenisvolle dag een belangrijke basis is voor de kwaliteit van leven. We geloven dat dit voor iedereen mogelijk is. Dit doen we door samen kleur te geven aan het leven van iedereen die een beroep op ons doet. Hiervoor werken we belevingsgericht. Dit betekent dat welzijn, wonen en zorg voor iedereen uniek is en afgestemd op de persoonlijke levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften. Elke dag kijken we hoe dit het beste ingevuld kan worden. Hierdoor zijn belevingsgericht wonen en leven optimaal mogelijk. Dit doen we samen met naasten, medewerkers en vrijwilligers die deze belevingsgerichte passie delen. Met als doel een zo groot mogelijk welzijn in een omgeving die veilige vrijheid biedt.

Onze geschiedenis kleurt de toekomst

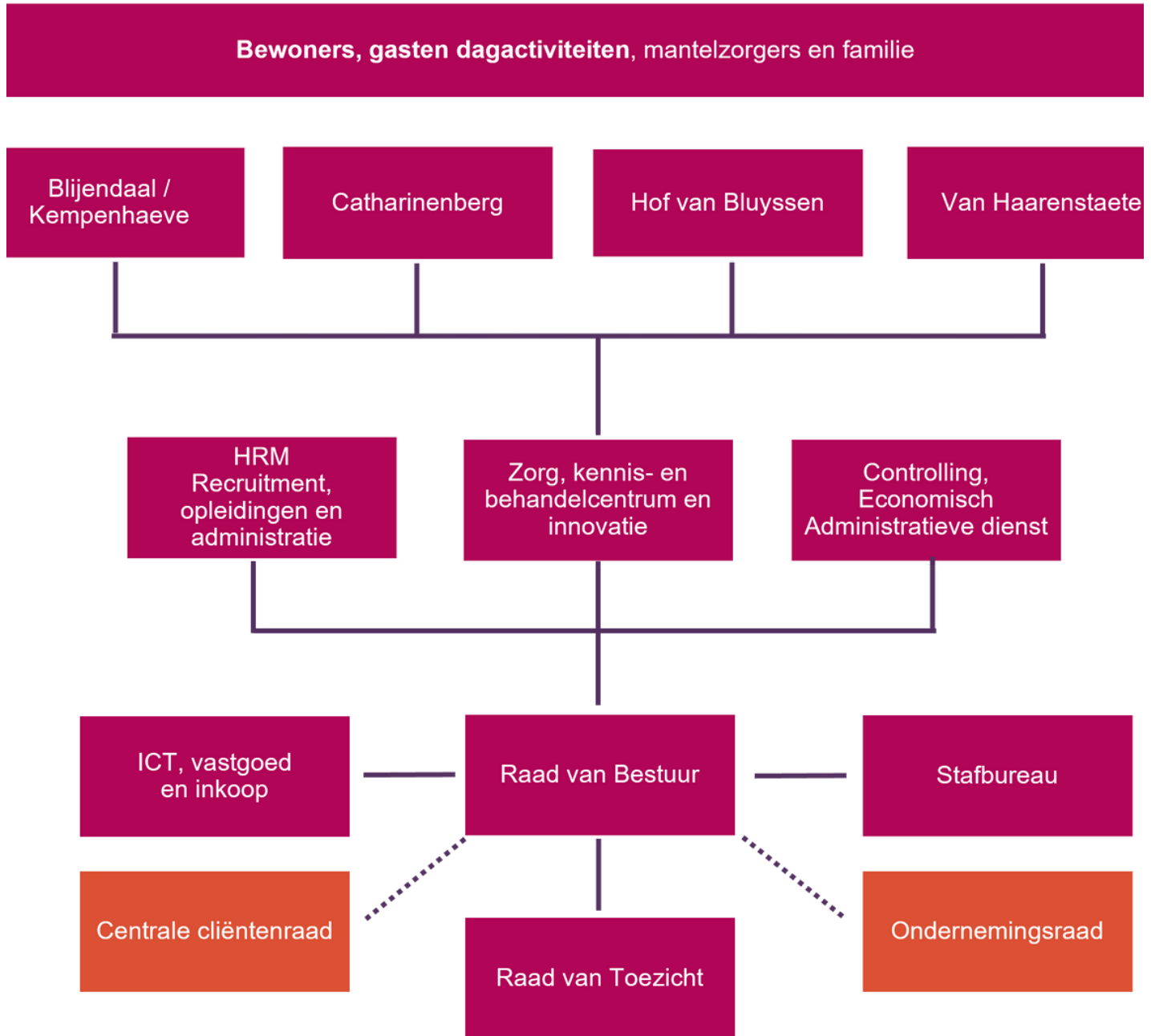
Wie een locatie van Amaliazorg binnenkomt, is meteen onder de indruk. De monumentale gebouwen en bijbehorende tuinen zijn niet alleen prachtig, maar bieden ook een veilige en rustieke omgeving. De kloostertraditie waarin geloof, hoop en liefde centraal staan, is nog altijd voelbaar aanwezig. Het gedachtegoed en de zorgverlening wat ooit door de zusters gestart is, wordt door Amaliazorg op een moderne wijze, aansluitend bij de normen van deze tijd, vorm en inhoud gegeven. Het vormt de basis voor onze huidige visie en missie die ietwat aangescherpt zijn.

PAARS kleurt onze kernwaarden

Onze medewerkers en vrijwilligers geven samen kleur aan het leven van de bewoners en deelnemers aan de dagactiviteiten door belevingsgericht te werken, waarbij onze kernwaarden: Professioneel, AAndacht, Respect en Samenwerken de uitgangspunten zijn.



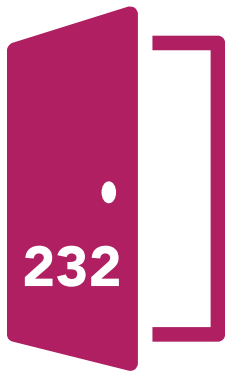
Organogram



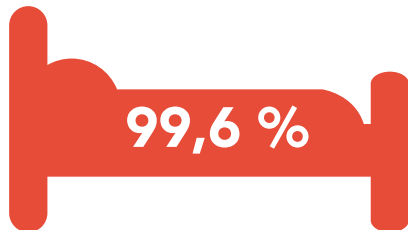
Bewoners

Wij vinden het belangrijk dat elke bewoner / cliënt elke dag een fijne dag heeft. Toch horen bij een gezonde bedrijfsvoering ook cijfers. Daarom hierbij enkele kerncijfers over 2021:

Totale intramurale capaciteit



Bezettingsgraad



Deelnemers dagactiviteiten



Aantal nieuwe bewoners



Aantal overleden bewoners



Bewoners uitgestroomd vanwege andere redenen



Financiering

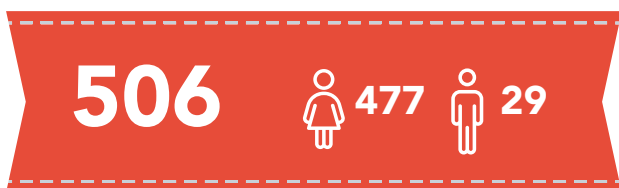
Wlz	240
Wmo	14

ZZP / Zorgprofiel	219
Volledig Pakket Thuis	0
Modulair Pakket Thuis	21
Persoonsgebonden Budget	12

Medewerkers en vrijwilligers

We hebben goed in beeld hoeveel medewerkers met welke competenties we nu hebben, en wat in de toekomst nodig is om onze doelstellingen te kunnen bereiken. Enkele kerncijfers over 2021:

Aantal medewerkers



Aantal medewerkers 2020: 482

Leeftijdsopbouw

24 jaar en jonger	88
25 - 34	50
35 - 44	44
45- 54	120
55 - 64	192
65 jaar en ouder	12

Aantal FTE 2020



Aantal FTE 2021



Aantal BBL-leerlingen



Aantal stagiaires



Aantal medewerkers per locatie

Blijendaal	28
Catharinenberg	117
Hof van Bluysen	135
Kempenhoeve	113
Van Haarenstaete	74
Staf	39

Instroom

Uitstroom



Aantal medewerkers met pensioen  2

Gemiddeld verzuimpercentage

Amaliazorg:



VVT-sector:



Aantal vrijwilligers



Jongste vrijwilliger

Oudste vrijwilliger



Onze locaties

WERKGEBIED

1. Blijendaal, Nieuwstraat 28, Oirschot

- Verpleeghuisappartementen
- Verzorgingshuisappartementen

2. Catharinenberg, Poirterstraat 3, Oisterwijk

- Verpleeghuisappartementen
- Dagactiviteiten voor thuiswonende ouderen

3. Hof van Bluysen, Wilhelminastraat 29, Asten

- Verpleeghuisappartementen
- Verzorgingshuisappartementen
- Dagactiviteiten voor thuiswonende ouderen

4. Kempenhaeve, Koestraat 37, Oirschot

- Verpleeghuisappartementen
- Verzorgingshuisappartementen

5. Van Haarenstaete, Pastoor van Haarenstraat 44, Mariaheide

- Verpleeghuisappartementen
- Verzorgingshuisappartementen



Samenwerkingsrelaties

Specialistische zorg

Amaliazorg besteedt specialistische zorg uit aan de volgende partijen in een goede samenwerking:

- Novicare: inhuur van behandelaren zoals specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, psycholoog en fysiotherapeut.
- MondzorgPlus: tandheelkundige zorg en -preventie voor bewoners

Met beide organisaties zijn afspraken vastgelegd in een Service Level Agreement.

Thuiszorg

Met onderstaande organisaties heeft Amaliazorg afspraken over onderaannemerschap op het gebied van thuiszorg, gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet:

- Savantzorg
- Joris Zorg

Amaliazorg heeft zelf geen afspraken op dat gebied. Zo kunnen wij deze zorg toch verlenen aan bewoners zonder ZZP of zorgprofiel vanuit de Wlz.

Congregaties

- Congregatie Missiezusters te Asten
- Kerkelijke Instelling v.d. Congregatie v.d. Zusters Franciscanen Penitente Recollectinen van Oirschot
- Zusters Ongeschoeide Karmelietessen (o.c.d.) te Arnhem en Oirschot

Gemeenten

- Asten, Meierijstad, Oirschot, Oisterwijk

Lerend netwerk

Vanaf 1 juli 2017 is Amaliazorg actief in een lerend netwerk met vijf andere organisaties:

- Zorgcentrum St. Franciscus te Gilze
- Het Laar te Tilburg
- Leyhoeve te Tilburg
- Maria-oord te Dongen
- Zorgstichting 't Heem te Udenhout

De samenwerking richt zich vooral op actieve onderlinge informatie-uitwisseling. In 2021 waren er daarom drie themabijeenkomsten. De thema's waren: infectiepreventie, onbegrepen gedrag en interne audits. Medewerkers die binnen de organisaties bezig zijn met deze thema's konden met elkaar kennis maken en ervaringen uitwisselen. De organisatie was steeds in handen van een andere partner van het lerend netwerk.

VVT platform Zuidoost-Brabant

Samen met negen andere VVT-organisaties en het CZ zorgkantoor werken we aan het vernieuwen en verbeteren van de ouderenzorg. De overheid stelde daar van 2018 tot 2021 extra middelen voor beschikbaar. Om tot vernieuwingen te komen, zijn ontwikkelplannen gemaakt die in het [convenant VVT transitie](#) zijn gebundeld. Amaliazorg werkt mee aan diverse projecten waaruit in 2021 een [VR-beleving](#) is ontstaan.

VVT platform Midden-Brabant

Met elf organisaties in de ouderenzorg in Midden-Brabant en zorgkantoor VGZ werken we samen aan vitale en sociale zorg voor ouderen via vijf actielijnen. We hebben meegewerkt aan een pilot met slimme brillen en spraakgestuurd rapporteren. Meer informatie staat op de website [Samen richting geven](#).

Bestuur en toezicht

Amaliazorg volgt de Governancecode Zorg 2017*, gebaseerd op zeven principes. De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht werken volgens deze code die een richtinggevend normenkader voor goed bestuur, toezicht en verantwoording bevat. De taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn, uitgaande van de Zorgbrede Governance code, vastgelegd in de in 2021 vernieuwde statuten en reglementen.

De Raad van Toezicht (RvT) houdt toezicht op de Raad van Bestuur (RvB) en het beleid en beheer. De RvT staat de RvB met gevraagd en ongevraagd advies bij en vervult de werkgeversfunctie van de RvB.

In lijn met de Zorgbrede Governancecode 2017, hebben zowel Raad van Bestuur als de leden van de Raad van Toezicht en/of diens directe verwante/familieleden geen (significante) persoonlijke deelnemingen in een andere rechtspersoon waarmee Amaliazorg gedurende het boekjaar 2021 (significante) transacties heeft gevoerd.

Bestuur

Het bestuur van Amaliazorg wordt gevormd door een eenhoofdige RvB. Geheel 2021 was de heer Han Hendrikse directeur-bestuurder. Hij vervult deze functie sinds 1 augustus 2020, dit is tevens de hoofdfunctie van de heer Hendrikse. De bezoldiging van de RvB is, conform Jaarverslaggeving WTZi, vermeld in de

jaarrekening. De bestuurdersbeloning is gebaseerd op de Wet normering topinkomens (WNT).

Nevenfuncties bestuurder:

- Lid van het bestuur van de NVZD tot 1 juli 2021, onbezoldigd
- Voorzitter RvT Pit-KO vanaf 1-8-2021, daarvoor lid RvT, bezoldigd
- Voorzitter RvT Werkgeversvereniging Zorg & Welzijn Zuid-Holland Zuid, bezoldigd

De bestuurder is via de NVZD (Nederlandse Vereniging van bestuurders in de zorg) geaccrediteerd en geheraccrediteerd en opgenomen in het landelijk accreditatieregister.

Raad van Toezicht

De RvT bestond in 2021 uit de leden:

- Jan Willem Buyser, voorzitter auditcommissie
- Anita Habets (vicevoorzitter), voorzitter governance commissie en commissie kwaliteit en veiligheid
- Jacco Hoffmans (op voordracht CCR), lid commissie kwaliteit en veiligheid
- Vivienne van Seggelen, lid auditcommissie
- Pauline Smeets (voorzitter), lid governance commissie

	1e termijn	Einde 1e termijn	Bezoldiging (bruto) 2021
J.W. Buyser	1-9-'20	1-9-'24	€ 11.280
A. Habets	1-1-'20	1-1-'24	€ 11.280
J. Hoffmans	1-4-'21	1-4-'25	€ 8.460
V. van Seggelen	1-4-'21	1-4-'25	€ 8.460
P. Smeets	1-1-'21	1-1-'25	€16.920

*Per 01-01-2022 vervangen door Governance Code Zorg 2022

In januari van het verslagjaar is de werving en selectie gestart voor twee leden van de raad. De werving- en selectieprocedure is begeleid door een extern bureau. Op 1 april is mevrouw Van Seggelen benoemd met als aandachtsgebied financiën & ICT en de heer Hoffmans met als aandachtsgebied HRM & organisatieontwikkeling. Deze laatste positie betrof een bindende voordracht van de Centrale Cliëntenraad (CCR). De raad bespreekt voorafgaand aan de herbenoemingen de continuïteit voor de daaropvolgende jaren en stelt daarop de volgorde van aftreden vast.

De Raad vergadert en houdt toezicht

De Raad is in het verslagjaar zesmaal in een reguliere vergadering bijeen geweest, telkens voltallig. De vergaderingen startten met een intern overleg tussen de leden van de raad van toezicht, waarna de bestuurder aansloot. Iedere vergadering werd afgesloten met een korte nabeschuiving over het verloop van de vergadering. De Raad besprak onder andere de volgende onderwerpen:

- Strategisch meerjarenbeleidsplan 2022 – 2026
- Strategisch vastgoedbeleid
- Vastgoed businesscase Blijendaal
- Vastgoed businesscase Hof van Bluyssen
- Financiële managementrapportages (in aanwezigheid controller)
- Wet zorg en dwang (in aanwezigheid beleidsmedewerkster)
- Corona
- ICT doorontwikkeling
- Jaarrekening 2020 Amaliazorg en Amaliawonen (in aanwezigheid accountant)

- Managementletter (in aanwezigheid accountant)
- Risicoanalyse
- Begroting 2022 Amaliazorg en Amaliawonen (in aanwezigheid controller)
- Verzekering bestuurdersaansprakelijkheid
- Stakeholdersanalyse
- Procuratieregeling
- Statuten en reglementen Amaliazorg en Amaliawonen
- Klokkenluidersregeling
- Jaarplanning 2022

Op uitnodiging van de Raad heeft de manager Zorg, Behandeling en Innovatie in juli in de vergadering een presentatie verzorgd.

De bestuurder zendt met de vergaderstukken een zogenaamd Memorandum mee. Hierin neemt de bestuurder de Raad mee in de gebeurtenissen van de afgelopen periode. Het Memorandum is opgesteld vanuit de perspectieven bewoners, medewerkers, financiën en maatschappij. Ter voorbereiding op de reguliere vergaderingen en om voor de Raad relevante zaken te bespreken, hielden de voorzitter en bestuurder in het verslagjaar zevenmaal een werkbespreking.

In het najaar spraken de voorzitter en vicevoorzitter met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit op verzoek van de Inspectie vanwege hun bezoek aan Amaliazorg voor hun periodieke onderzoek op grond van de Wlz en Zvw. De voorzitter van de Raad is samen met de bestuurder in het najaar geauditteerd voor het (behoud) van het PREZO-keurmerk.

De gehele Raad heeft in het verslagjaar tweemaal een reguliere vergadering gehouden met de ondernemingsraad (OR), in aanwezigheid van de bestuurder. Daarnaast is er in het verslagjaar met de OR een informele sessie belegd waarbij de bestuurder niet aanwezig was. De gehele Raad heeft in het verslagjaar driemaal een reguliere vergadering gehouden met de CCR in aanwezigheid van de bestuurder. In september van het verslagjaar hebben de RvT, de OR, de CCR, het MT en de bestuurder een dag met elkaar gesproken over de strategische uitdagingen van de komende jaren. De dag werd ingeleid door een futurist.

De Raad ontvangt de periodieke nieuwsbrieven en de periodieke uitgave van het Klaverblad ter informatie.

De Raad kent drie vaste commissies die zijn samengesteld op basis van de specifieke expertise van de leden. In de commissievergaderingen wordt dieper ingegaan op onderwerpen, waarna de commissie adviseert aan de Raad. Hieronder volgt meer informatie van de commissies.

Commissie kwaliteit en veiligheid

Deze commissie heeft in het verslagjaar drie verschillende locaties bezocht. Voor de start van de vergadering werd telkens een werkbezoek afgelegd en gesproken met het locatiehoofd en een aantal medewerkers van de desbetreffende locatie. Tijdens de vergadering stonden zorginhoudelijke thema's op de agenda zoals de leidraad veilige zorg, het kwaliteitsplan en de verantwoording, zorginhoudelijke dilemma's en risico's en de Wet zorg en dwang.

Auditcommissie

Deze commissie vergaderde zesmaal in het verslagjaar, waarvan vijf keer in aanwezigheid van de bestuurder en controller. De commissie heeft de financiële managementrapportages, de jaarrekening 2020 (in aanwezigheid van de accountant) en de conceptbegroting 2022 besproken. Er is veel tijd gestoken in vastgoeddossiers. Er zijn drie businesscases en het concept strategisch huisvestings- en vastgoedplan besproken. Daarnaast heeft de commissie voorbereidend werk verricht voor de selectie van een nieuwe accountant.

Governancecommissie

Deze commissie heeft in de zomer het jaargesprek met de bestuurder gevoerd. Ter voorbereiding heeft de commissie gesproken met een delegatie van de OR, CCR en het MT. De commissie heeft een verslag gemaakt van het jaargesprek en de informatie gedeeld met de overige leden van de Raad.

Ontwikkeling

De leden willen zich ontwikkelen. Zij zien het toezichthouderschap als een vak, waarvoor ze zich regelmatig bijscholen om effectief te zijn en te blijven. Hiervoor is budget beschikbaar. De Raad en de bestuurder volgen in 2022/2023 een in-company training voor ervaren toezichthouders. Deze wordt gegeven door Open Universiteit/ ShareLife Academy. Hiervoor hebben in het verslagjaar intakegesprekken plaatsgevonden met de rvt-leden en de bestuurder. Zo ontstond een heldere verdieping van de ontwikkelbehoefte. De raad start in maart 2022 met het traject.

Functioneren

De Raad beoordeelt zichzelf en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen functioneren. Dit evalueren we jaarlijks. De Raad is vrij nieuw, een zelfevaluatie op basis van een vol jaar samenwerken was nog niet van toepassing. Bij de intakegesprekken voor het opleidingstraject van de Open Universiteit/ ShareLife Academy is teruggekeken op de enkele maanden waarin de Raad samen heeft gefunctioneerd. Opgetekend werd dat er een goede diversiteit en complementariteit is. Men durft elkaar aan te spreken en een discussie wordt niet uit de weg gegaan. Als aandachtspunten zijn benoemd: verdieping op toezichtvisie en toezichtmentaliteit met oog voor de roltoepassing.

De leden en hun (neven)functies

De Raad is van mening dat er bij zijn leden, noch bij het bestuur, in 2021 sprake was van samenlopende belangen. Binnen de Raad is de afspraak gemaakt dat de leden een nieuwe nevenfunctie (hoofdfuncties worden hier ook mee aangeduid) melden. De Raad bekijkt dan of de nevenfunctie niet leidt tot belangenverstrengeling. Ook het bestuur bespreekt een nieuwe nevenfunctie vooraf met de voorzitter van de Raad. In 2021 hadden de leden de volgende nevenfuncties:

Jan Willem Buyser

- Eigenaar BUYSER, de complexiteit ontrafeld
- Lid Raad van Toezicht DeSeizoenen

Vivienne van Seggelen

- Manager finance & control bij Stichting Radar

Anita Habets

- Eigenaar AdvisaH
- Directeur ledencoöperatie Thebe Extra
- Lid Raad van Toezicht Chapeau Woonkringen Den Bosch

Jacco Hoffmans

- Eigenaar ANDERS organisatieadvies
- Interimopdracht Stichting Pergamijn (herpositionering gezondheids- en behandelcentrum)
- Algemeen directeur Medisch Specialistisch Bedrijf de Medici
- Lid Raad van Toezicht Klaver Klinieken

Pauline Smeets

- Eigenaar ToeVoo
- Onafhankelijk voorzitter Samenwerkingsverband VO3101 Passend Onderwijs Noord-Limburg
- Voorzitter Raad van Toezicht DaCapo College Sittard-Geleen
- Lid Raad van Toezicht VluchtelingenWerk Zuid-Nederland
- Lid Raad van Toezicht Sportstichtingen Sittard-Geleen, Schinnen
- Lid Dagelijks Bestuur Limburgse Werkgeversvereniging
- Lid klachtencommissie STAND-BY! Heerlen en JENS
- Lid Programmaraad VTOI-NVTK

Management



De besturingsfilosofie van Amaliazorg is 'integraal management'. Dit is het belangrijkste middel voor het realiseren van de gestelde doelen.

De kern van het besturingsmodel en uitgangspunten:

- Integrale verantwoordelijkheid met een beheersbare 'span of control' van de locatiehoofden
- De manager Zorg, Innovatie en Behandeling is de verbinder tussen alle locaties en de raad van bestuur
- Doorontwikkeling van de teams naar meer zelfstandigheid
- Meer specialistische functies in plaats van generalistische functies
- Terug naar de basis: belevingsgerichte zorg, eerst verantwoordelijke verzorgende (EJV) en huiskamermedewerker in hun kracht
- Aandacht voor de medewerker = aandacht voor de bewoner
- Transitie van welzijn

Het managementteam is collegiaal gezamenlijk verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van Amaliazorg, waarbij ieder lid vanzelfsprekend eigen primaire verantwoordelijkheden en taken heeft. Uit die gezamenlijke resultaatverantwoordelijkheid volgt ook dat adviezen en signalen van de stafdiensten niet vrijblijvend zijn, maar een zwaarwegend karakter hebben.

Medezeggenschap

Medezeggenschapsorganen binnen Amaliazorg zijn de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Centrale cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad (CCR) bestaat uit zes leden, een afvaardiging van alle locaties van Amaliazorg. De CCR behartigt de belangen van cliënten bij onderwerpen die als kader of algemeen beleid van toepassing zijn, zij gaan hierover in gesprek met de RvB. De CCR krijgt ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

Samenstelling

Naam	Functie	Vertegenwoordiger locatie
Michael van Ooijen	Voorzitter	Catharinenberg
Sandy Janssen	Lid	Van Haarenstaete
Thijs Bakkeren	Lid	Kempenhoeve
Wilma van Laarhoven	Lid	Hof van Bluysen
Mariska Wouters	Lid	Kempenhoeve (zusters Franciscanessen)
Chantal Regout	Lid	Blijendaal
Marit van Bussel	Ambtelijk secretaris	In dienst bij Amaliazorg

- Het lidmaatschap van mw. Janssen is beëindigd per 18-06-2021
- Het lidmaatschap van dhr. Van Ooijen is beëindigd per 10-09-2021
- Dhr. Bakkeren heeft het interim voorzitterschap op zich genomen

Vergaderingen en bijeenkomsten

De CCR vergadert elke maand met de RvB. Vrijwel alle vergaderingen vonden, ondanks de coronaperiode, fysiek plaats, tenzij dit niet verantwoord was. Dan was er digitaal overleg. In december 2021 was er een (jaarlijkse) bijeenkomst met de RvT met als onderwerpen de evaluatie van de coronaperiode, het werven van nieuwe cliëntenraadsleden, het belang van contact met de achterban en het zo goed mogelijk borgen van het welbevinden van bewoners en contactpersonen.

Algemeen

De CCR heeft zich met name gericht op professionalisering via scholingen, contact met de achterban en het werven van nieuwe leden. Verder heeft de CCR de heer Hoffmans voorgedragen als lid van de RvT. De heer Hoffmans sluit twee keer per jaar aan bij een CCR vergadering.

Professionalisering via scholingen

De CCR volgde een cursus 'Adviseren doe je zó' via het LOC. Er is onder andere gesproken over:

- Adviezen (de onderwerpen / thema's) waarover de raad in 2021 gevraagd en ongevraagd advies heeft gegeven
- Adviesaanvragen die de raad in de komende tijd verwacht of denkt te geven
- De wijze waarop de raad contact heeft met en naar de achterban
- De thema's die het meest belangrijk gevonden worden door de achterban

Contact met de achterban

- Algemene mailbox aangemaakt
- Er zijn van alle leden flyers gemaakt en verspreid op de locatie die zij vertegenwoordigen. Hierop staan de contactgegevens van het lid op.
- Er is een enquête uitgegaan over het koffie-/theebonnensysteem en de communicatie vanuit de CCR
- Aangesloten bij familieavonden

Werven van nieuwe leden

- Via nieuwsbrieven en de website
- De leden zijn aangesloten bij familieavonden en hebben daar hun verhaal gedaan, vragen beantwoord en de flyer uitgedeeld.

Advies

In het verslagjaar heeft de CCR advies uitgebracht over:

- Benoeming locatiehoofd Van Haarenstaete
- Positief advies op de jaarplannen 2022
- Positief advies op de begroting 2022
- CCR is aanwezig geweest bij de brainstormsessie voor het meerjarenbeleidsplan

Instemming

In het verslagjaar hebben wij ingestemd met:

- Registratie melding incidenten cliënten
- Strippenkaart bezoekers voor koffie/thee
- Inzage documenten ECD
- Jaarlijkse meting kwaliteitsindicatoren
- Huiskamerbezoek in coronatijd
- Voorstel inzet kwaliteitsgelden

- Routekaart corona (aanpassing afspraken rondom corona)
- Vaccinatiebeleid bewoners
- Stroomschema grensoverschrijdend gedrag en mishandeling binnen Amaliazorg
- Voorstel indexering tarieven vanaf 01-01-2022 met als voorwaarde dat een eventuele aanpassing van de koffie- / theetarieven na een evaluatie-enquête bespreekbaar is.

Informatie

In het verslagjaar is er informatie ontvangen over:

- Voortgangsmededelingen van de organisatie
- Dashboardcijfers
- Locatie-nieuwsbrieven
- Actuele coronabesmettingen op de locaties en quarantainemaatregelen (d.m.v. het delen van de verslagen van de interventieteam-overleggen.
- Thuiswerkbeleid voor medewerkers buiten de directe zorg
- Nieuwe zorgalarmering
- Cliënttevredenheidsonderzoek



Naast de adviesaanvragen is over meerdere onderwerpen van gedachten gewisseld en zijn standpunten van de CCR gevraagd over:

- Jaarplan Amaliazorg
- Meerjarenbeleidsplan Amaliazorg
- Medezeggenschapsregeling CCR
- Huishoudelijk reglement CCR
- Profielschets achterban cliëntenraad
- Mw. Wouters neemt (op afroep) deel aan het Interventieteam overleg en is gemandateerd om namens de CCR besluiten te nemen.

Financiën

De CCR beschikt over een jaarlijks budget dat is bedoeld voor kosten van bijvoorbeeld abonnementen, lidmaatschapsgeld Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), reiskosten en scholingen.

Ondernemingsraad

Het jaar 2021 is voor Amaliazorg en haar medewerkers een jaar geweest waarin corona het dagelijks leven (privé en op het werk) bepaalde. Daarnaast is 2021 het jaar geworden waarin de RvB en RvT zich definitief nestelden binnen Amaliazorg en in onze organisatie de koers gingen bepalen en daarin de CCR en de ondernemingsraad (OR) als serieuze gesprekspartner meenamen. In de OR zelf hebben gedurende het jaar 2021 diverse ledenwisselingen plaatsgevonden, maar is er een goede basis gelegd om de taak binnen de organisatie te kunnen vervullen. De OR heeft hierin alle medewerking gekregen van de RvB om deze taak serieus op te pakken, denk aan faciliteiten, scholing en beschikbare tijd.

Samenstelling

De OR bestaat uit negen leden en wordt daarnaast secretariael ondersteund door een ambtelijk secretaris. Vanuit alle locaties is een vertegenwoordiging in de OR. Opvallend is dat vooral veel medewerkers die relatief pas kort in dienst zijn bij Amaliazorg interesse tonen voor het lidmaatschap in de OR. Ook de versoepelingen in de wetgeving zorgen ervoor dat nieuwe medewerkers eerder dan pas na één jaar dienstverband mogen toetreden.

De koers die de RvB heeft ingezet betekent voor de OR dat wij vaak worden betrokken bij ontwikkelingen binnen Amaliazorg en deelnemen in diverse overlegstructuren, denk onder andere aan periodiek overleg met zorgkantoren. Daarnaast zit de OR aan tafel met de RvT om informatie uit te wisselen om over voor ons belangrijke thema's zoals werkgeluk, personeelskrachte, uitstroomcijfers en belangrijke items vanuit de cao (regie op werktijden) spreken.

De OR ziet dat Amaliazorg een positieve ontwikkeling doormaakt. De OR heeft hier oog voor en vervult haar medezeggenschapsrol dan ook positief kritisch in goede samenwerking met bestuurder en toezichthouders.

Overleg

Overleg met RvB en RvT heeft in 2021 als volgt plaatsgevonden:

- Zes formele overleggen met de RvB
- Drie ontmoetingen met de RvT
- Twaalf bijeenkomsten met OR-leden

Instemmingsverzoeken

- Aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden BBL studenten
- Inzet van de zorgRie vanuit arbocommissie
- Besluit onkostenvergoeding voor thuiswerken
- Notitie salarisafspraken
- Gedragscode / implementatieplan veilige zorgrelatie
- Verlof- en vakantieregeling
- Balansbudget
- Opleidingsplan

Adviesaanvragen

- Implementatie Vastgoed, ICT en Facilitair
- Structureel en incidenteel thuiswerken

Daarnaast zijn de volgende items onderwerp van gesprek geweest tijdens de tweemaandelijks overlegvergaderingen met bestuurder, manager HRM en eventueel genodigden.

- Stand van zaken ICT
- Intentieverklaring samenwerking tussen ORO en Amaliazorg in Asten
- Stand van zaken coronavirus
- Werkgelukgesprekken (binden en boeien van medewerkers)
- Verzuimbeleid en preventiemaatregelen
- Roosterproblematiek (personeelskrapte)
- Begroting (jaarplannen)
- Vastgoedplan (huisvesting)
- Periodieke overleggen met zorgkantoren
- Arbo overleg / Risico inventarisatie / Inzet preventiemedewerker
- Actualiseren van de statuten en reglementen van Amaliazorg en Amaliawonen

Met betrekking tot dit laatste punt is ons verzoek op voordrachtrecht van de OR om een kandidaat voor te dragen voor lidmaatschap in de RvT opgevolgd en geformaliseerd.

Contact met achterban

Vanwege de coronapandemie en de bijbehorende landelijke regels was het fysieke contact met de achterban (alle collega's) minimaal. De collega's informeert de OR via de mail (Nieuwsflits van de OR) en het Klaverblad. De medewerkers ontvangen per mail het vastgestelde verslag van de overlegvergadering (OV-vergadering). Ook de notulen van de OR-vergaderingen met de RvB zijn openbaar en worden tweemaandelijks per mail naar iedereen verstuurd. Een goed contact met de collega's staat hoog in het vaandel bij de OR. De OR vindt het heel belangrijk om alle collega's steeds goed te informeren en wil graag bereikbaar zijn en blijven voor alle collega's.

Scholing

Er heeft in maart 2021 een tweedaagse scholing voor de 'nieuwe' OR plaatsgevonden, met als onderwerpen de spelregels van de WOR (waar gaat de OR over), hoe gaan we met elkaar om, (dynamiek) inzetten van elkaars talenten. Er was een vervolgscholing gepland voor november 2021, maar gezien de corona ontwikkelingen is deze doorgeschoven naar 2022.

Algemeen beleid

2021 stond in het teken van het uitstippelen van een koers voor de komende jaren. In diverse toekomstcafés is met medewerkers, vrijwilligers, OR, CCR, RvT en MT gesproken over de toekomst van Amaliazorg. Dit heeft een nieuw meerjarenbeleidsplan voor de periode 2022-2026 opgeleverd. In 2022 wordt dit plan gecommuniceerd met alle belanghebbenden. De komende jaren gaan wij dit plan realiseren.

Eigenaar Blijendaal

De Karmel van de H. Jozef Oirschot en Amaliazorg zijn het afgelopen jaar overeengekomen dat Amaliawonen de nieuwe eigenaar wordt van het pand Blijendaal in de Nieuwstraat in Oirschot. De Karmel ging de afgelopen periode op zoek naar een nieuwe toekomstige bestemming van het gebouw. Dit was nodig, omdat het aantal zusters steeds verder afneemt en de Karmel een goede bestemming van het pand wilde veilig stellen. "Door de stevige onderlinge band met Amaliazorg en de sterke voorkeur voor een zorgbestemming waarbij de verblijvende zusters op deze locatie konden blijven is deze keuze gemaakt. Met Amaliawonen hebben we een overeenkomst getekend dat zij de eigenaar worden van het pand en dat de verblijvende zusters er kunnen blijven wonen", aldus zuster Lucia van Steensel.

Strategisch huisvestings- en onderhoudsplan

De aankoop van Blijendaal is onderdeel van een strategisch huisvestingsplan voor Amaliazorg wat in 2021 opgetekend is. Amaliazorg is gehuisvest in (voormalige) kloosters. Een aantal van deze gebouwen zijn ons eigendom (Blijendaal, Catharinenberg en Van Haarenstaete). De andere gebouwen huren we van de eigenaren. Wij vinden het belangrijk om na te denken over een goede huisvesting voor bewoners voor nu en in de toekomst. Daarbij hoort ook een strategisch onderhoudsplan. Iets wat geen overbodige luxe is gezien onze monumentale panden die goed onderhouden dienen te worden. Ook dit is in 2021 verder uitgewerkt.

ICT

De ICT-infrastructuur van Amaliazorg was aan vernieuwing toe. In 2021 zijn hier grote stappen ingezet om deze toekomstbestendig te maken. Denk aan de WIFI optimaal beschikbaar maken, maar ook alle applicaties gereed maken voor de 'cloud'. In 2022 wordt dit project verder uitgewerkt.

In 2021 is ook de online leeromgeving voor medewerkers vernieuwd. Medewerkers kunnen gebruikmaken van Amalia's leerplein om hun kennis en vaardigheden op peil te houden.

Medewerkers

In de gehele zorg zijn vacatures moeilijk te vervullen. Ook wij hebben hier mee te maken op enkele locaties. Toch kunnen wij de goede zorg garanderen. Zo zijn er bijvoorbeeld in vakantie-/coronatijd geen afdelingen gesloten.



Proceshouders

Binnen Amaliazorg hebben we een nieuwe rol geïntroduceerd: de proceshouder. We werkten al met aandachtsvelders voor bijvoorbeeld ergo en wondzorg. Voor elk aandachtsveld is nu een proceshouder aangewezen. Een proceshouder is specialist en/of beleidsverantwoordelijke op een bepaald aandachtsveld op organisatieniveau. Op deze manier kunnen we de aandachtsvelden optimaal borgen en ervoor zorgen dat het proces / aandachtsveld actueel en onder de aandacht blijft. De taken van een proceshouder kunnen zijn:

- Geeft informatie over resultaten, stuurt relevante informatie
- Overlegt met aandachtsvelders (individueel of in groepsverband)
- Betreft aandachtsvelders bij projecten en bij het ontwikkelen/actualiseren van beleid
- Instrueert aandachtsvelders, die de informatie vervolgens aan het team overbrengen
- Treedt op als sparringpartner bij vragen en knelpunten

Arbocommissie

We hebben een centrale Arbocommissie opgezet. Leidinggevend zijn integraal verantwoordelijk voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de medewerkers. De Arbocommissie heeft een signalerende, stimulerende en motiverende rol binnen Amaliazorg en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan het MT.

GVP-opleiding

Een aantal Eerste Verantwoordelijk Verzorgenden en Verpleegkundigen (EVV) zijn gestart met de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende of Verpleegkundige Psychogeriatric (GVP). Zij brengen hiermee specialistische kennis over psychogeriatric in de teams. De GVP werkt als specialist op het gebied van psychogeriatric in de directe zorg. Daarbij adviseert en ondersteunt de GVP als inhoudelijk deskundige voor de collega's, mantelzorgers en vrijwilligers om de kwaliteit van leven te verbeteren. In 2022 ronden de collega's deze opleiding af.



Intentieovereenkomst ORO

Bestuurder Jan Roelofs van ORO en directeur-bestuurder Han Hendrikse van Amaliazorg hebben begin januari een intentieverklaring ondertekend, waarin staat dat beide organisaties samen gaan werken op locatie Hof van Bluysen te Asten. De bedoeling is dat ORO een vleugel gaat huren in het pand van Hof van Bluysen. Daar wonen nu senioren, maar de bedoeling is dat er ook cliënten van ORO met een verstandelijke beperking komen wonen. Jan Roelofs legt uit: "In de intentieverklaring staat dat we onderzoeken of we gezamenlijke dagactiviteiten, dagbestedingsactiviteiten en vrijetijdsbesteding op kunnen zetten in Asten. Samen kunnen we een gevarieerder aanbod opzetten. Daarnaast willen we de zorg op locatie waar mogelijk combineren. Bijvoorbeeld op het gebied van een gezamenlijke nachtzorg." De eerste stap voor de samenwerking is inmiddels gezet; de opening van dierenboerderij De Boerdonck. Medewerkers van ORO onderhouden dit en bewoners van Amaliazorg kunnen ervan genieten.



Wat gebeurde er nog meer?

- Coronavaccinaties van bewoners en medewerkers
- Team facilitaire dienst uitgeroepen tot 'Uitblinker van het jaar' door het landelijke programma Waardigheid en Trots.
- Nieuwe functie gespecialiseerd medewerker geestelijk welzijn
- Snoezelruimte bij Van Haarenstaete gecreëerd
- Lancering 'Het beste idee van Amaliazorg' waar medewerkers budget kunnen krijgen voor een idee dat bijdraagt aan belevingsgerichte zorg voor bewoners
- Meer bewegingsvrijheid voor bewoners in tuinen van Kempenhaeve en Van Haarenstaete
- Meer medewerkers geschoold door coaches onbegrepen gedrag
- VR-bril en beleving om dementie beter te begrijpen
- Extra Coach Onbegrepen Gedrag aangenomen
- Positieve resultaten bezoek IGJ, cliënttevredenheidsonderzoek
- PREZO-keurmerk behaald
- Uitbreiding uren kwaliteitsverpleegkundige
- Pilots spraakgestuurd rapporteren en slimme brillen
- Gezonde wachtlijst op alle locaties
- Invoering AFAS Pocket App
- Digitalisering personeelsdossiers

Risico's

Amaliazorg werkt met een strategisch risico-analysemodel dat elk half jaar geëvalueerd wordt en elk jaar volledig geactualiseerd. In het model staan risico's beschreven die een hoog, middel of laag risico vormen. Wij bespreken hier een aantal risico's die we als hoog inschatten:

- **Toenemende vergrijzing:** hierdoor nemen de wachtlijsten toe en komen er steeds meer complexe zorgvragers. We vangen dit op door te groeien waar mogelijk en de groei af te stemmen op de ontwikkelingen in de markt en de specifieke gemeente.
- **Corona of andere infectiedreigingen:** er is een continue dreiging van ernstige infectieziekten met grote gevolgen voor primaire processen en medewerkers. We houden blijvend aandacht voor hygiëne, monitoren op dreigingen, werken samen en handelen volgens de overheidsrichtlijnen.
- **Veranderende financiële situatie cliënten:** De toekomstige oudere is welvarender en heeft een hoge levensstandaard en verwacht ook meer luxe en regie bij verblijf. We zijn er alert op om onze organisatie en diensten aan te passen aan de wensen van deze doelgroep.
- **Het risico van te weinig en goed gekwalificeerde medewerkers:** We werken hard aan goed werkgeverschap. We bieden voldoende ontwikkelmogelijkheden en zijn actief met arbeidsmarktcommunicatie. We willen technische en sociale innovaties inzetten om de werkdruk te verminderen.
- **Medewerkers kunnen onvoldoende inspelen op een cliënt met een complexere zorgvraag en / of een kritische naaste:** We bieden scholing en bijscholing aan om de deskundig-

heid te vergroten. We zetten de kwaliteitsverpleegkundigen vaker in, we scholen medewerkers tot GVP en zetten coaches onbegrepen gedrag in. We maken beleid rondom de inzet van ZZP'ers.

Toekomst

In 2022 presenteren we het meerjarenbeleidsplan. Hierin staat de richting voor 2022 - 2026 beschreven. Tevens wordt in 2022 de zorgalarmering binnen Amaliazorg vernieuwd. We gaan werken met een nieuwe digitale werkplek. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek staat op de planning, evenals een nieuw documentmanagementsysteem. Er wordt een strategisch personeelsplan opgesteld en we zetten in op nog betere begeleiding van leerlingen. We kijken hoe we de roostering voor medewerkers verder kunnen verbeteren. Er staan voldoende mooie plannen op de rol voor 2022.



Kwaliteit van zorg

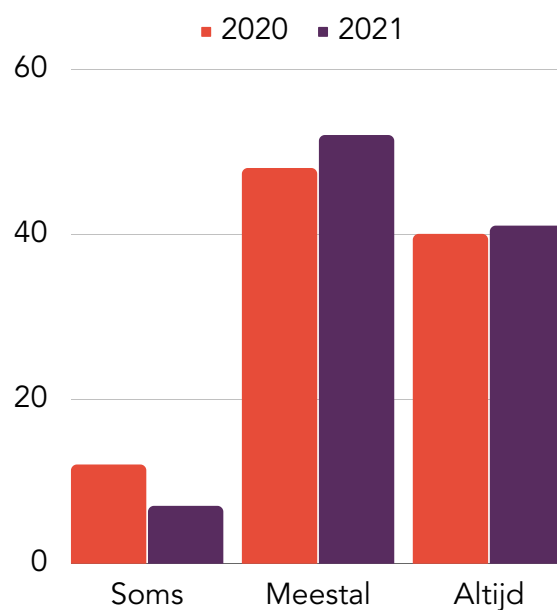
Amaliazorg levert verantwoorde zorg. Dit is zorg van goed niveau, die doeltreffend, tijdig en veilig wordt verleend en afgestemd is op de reële behoefte van de bewoner. Dit vereist een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg. De zorgstandaarden die hierbij als richtinggevend kader dienen zijn uitgewerkt in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. We beschrijven hoe Amaliazorg aan deze standaarden voldoet en welke bijzonderheden er in 2021 waren.

Werken vanuit de visie

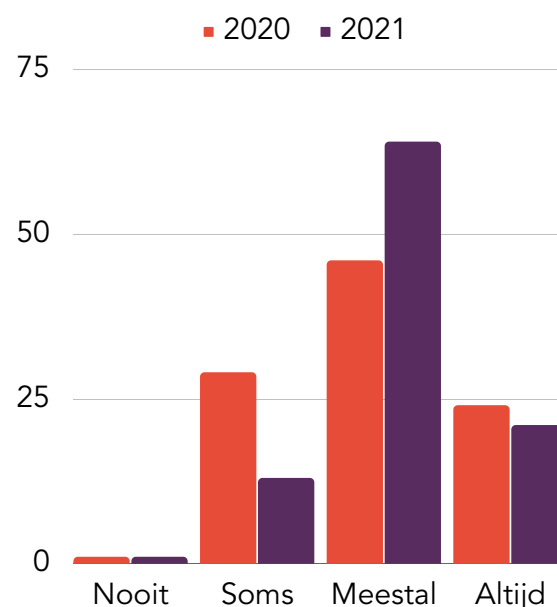
In de visie van Amaliazorg staat dat we er van overtuigd zijn dat een betekenisvolle dag een belangrijke basis is voor de kwaliteit van leven. We geloven dat dit voor iedereen mogelijk is. Dit doen we door samen kleur te geven aan het leven van iedereen die een beroep op ons doet. Hiervoor werken we belevingsgericht. Dit betekent dat welzijn, wonen en zorg voor iedereen uniek is en afgestemd op de persoonlijke levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften. Elke dag kijken we samen met naasten, medewerkers en vrijwilligers hoe dit het beste ingevuld kan worden.

In het tevredenheidsonderzoek stellen we jaarlijks vragen over het werken volgens deze belevingsgerichte visie. In het in 2021 uitgevoerde tevredenheidsonderzoek gaf 93% van de vertegenwoordigers aan dat de medewerkers in hun handelen / benaderingswijze aansluiten bij de behoeften van de bewoner. Verder was 85% van mening dat de activiteiten aansluiten bij de levensgeschiedenis en interesses.

Sluiten de medewerkers in hun handelen / benaderingswijze aan bij de behoeften van de bewoner?



Sluiten de activiteiten aan bij de levensgeschiedenis en interesses van de bewoner?



Coaches onbegrepen gedrag

Mensen met dementie doen soms dingen die we niet begrijpen. Dit noemen we onbegrepen gedrag. Zo'n 80 tot 90% van de mensen met dementie vertoont vroeg of laat onbegrepen gedrag. Het komt dus vaak voor. Dit kan herhalend gedrag zijn, (nachtelijke) onrust, loopdwang, snel(ler) boos worden, passief of juist agressief gedrag. Om goed met dit gedrag om te gaan, is het belangrijk om de oorzaak te achterhalen en oplossingen te zoeken die passen bij de bewoner. Dit sluit nauw aan bij de belevingsgerichte visie van Amaliazorg. Om dit verder te ondersteunen is in 2020 de functie van coach onbegrepen gedrag geïntroduceerd. De coaches verdiepen zich in situaties die door medewerkers als lastig worden ervaren. Zij zoeken mee naar oplossingen en coachen medewerkers in de dagelijkse praktijk.

Scholingen

De coaches geven ook scholingen. Volgens plan is er (na een eerste pilot op Catharinenberg) een scholing rondom (het anders kijken naar) onbegrepen gedrag ontwikkeld. Alle facilitair-, zorg- en huiskamermedewerkers krijgen deze scholing. Vanwege de coronabeperkingen is de uitrol van deze scholing vertraagd. Door de opgelopen achterstand in scholingen is de wens ontstaan om de formatie uit te breiden. Door uitbreiding met een extra medewerker is het beter mogelijk om op structurele basis op alle locaties aanwezig te zijn. Door het schuiven met het budget binnen de kwaliteitsgelden was het mogelijk om extra formatie bij de coaches onbegrepen gedrag te realiseren. Een nieuwe collega (0,67 FTE) is per 9-8-2021 gestart.



Gespecialiseerd medewerkers welzijn

De in 2020 gestarte gespecialiseerd medewerkers welzijn zijn inmiddels goed gepositioneerd binnen de organisatie. Zij ontmoeten elkaar een aantal keren per jaar om van elkaar te leren, elkaar te inspireren en ervoor te zorgen dat welzijn op alle locaties op hoofdlijnen op een gelijke wijze en vanuit dezelfde visie wordt ingevuld.

In 2021 werd de formatie volgens jaarplan uitgebreid met een gespecialiseerd medewerker geestelijk welzijn. Vanuit de congregaties was de invulling van geestelijke verzorging in het verleden als vanzelfsprekend ingevuld. Met een verschuivende doelgroep is er behoefte aan een aantal uren professionele ondersteuning op dit vlak. In het jaarplan was hier daarom formatie voor begroot. Na een brede inventarisatie binnen de organisatie van de behoeften en in overleg met de CCR is afgesproken om de functie iets breder in te zetten dan de geestelijk verzorger in klassieke zin. Er is daarmee ruimte om aandacht te geven aan religie, maar ook alle ruimte voor activiteiten voor bewoners die geen affiniteit hebben met religie. Per 1 juli is een medewerker met een universitaire opleiding theologie als achtergrond gestart in deze nieuwe functie. Activiteiten waarop zij zich in 2021 heeft gericht zijn de samenwerking met de parochies en congregaties, het mobiliseren van vrijwilligers voor activiteiten in het kader van het geestelijk welzijn, de structurele vormgeving van herdenkingsdiensten en het opzetten van 'op-verhaal-komen-bijeenkomsten' op iedere locatie voor mensen die wat minder ver zijn in het dementieproces.

Familieparticipatie

Amaliazorg vindt het participeren van familie, mantelzorg en vrijwilligers van groot belang. Familie kent door een gezamenlijk verleden de bewoner en diens wensen, voorkeuren en afkeuren. Familie wordt actief uitgenodigd om een rol te blijven spelen en om te participeren binnen het leven op de afdeling.

Als gevolg van coronamaatregelen was er een geruime tijd geen bezoek mogelijk op de locaties. Dit leerde ons dat hierdoor meer rust ontstond in de huiskamers van de locaties. Daarom hebben we erover nagedacht hoe we deze rust konden behouden als de huiskamers weer opengesteld werden voor bezoekers. Want het openstellen van de huiskamer voor bezoekers past bij onze visie op familieparticipatie. Samen met de CCR zijn daarom tips opgesteld om het huiskamerbezoek voor iedereen prettig te laten verlopen. In het cliënttevredenheidsonderzoek is gevraagd naar de tevredenheid over de wijze waarop het bezoek in de huiskamer nu verloopt. 83% van de ondervraagden is het eens met de stelling dat de huidige wijze waarop het bezoek in de huiskamer geregeld is aansluit bij de wensen en behoeften van de bewoners.

Op verschillende manieren informeren we familieleden. Via Caren Zorgt kunnen zij meelezen in het ECD, via Familienet zien ze foto's van activiteiten. We hebben gevraagd hoe zij dat ervaren. Het meelezen in het ECD via Caren Zorgt wordt door 91% van de contactpersonen als positief gewaardeerd, 93% van de respondenten ervaart de berichten op Familienet meestal of altijd als waardevol.

Aanschaf nieuwe materialen / voorzieningen

Er was lange tijd sprake van onduidelijke financiering van de voetzorg. Toen duidelijk werd hoe dit werkte, is een regeling opgesteld waarbij bewoners die onterecht zelf pedicurekosten hebben gemaakt, dit terug konden vorderen. Voor deze terugbetaling is een budget gereserveerd. Voor het restant van dit bedrag is in overleg met de cliëntenraad een welzijnsbestemming gevonden:

- Op Catharinenberg is een tweedehands duo-fiets gekocht en een schommelstoel.
- Op Kempenhaeve en Van Haarenstaete is een belevenistafel aangekocht.
- Op Hof van Bluysen kon mede dankzij dit bedrag op 11 november dierenboerderij De Boerdonck geopend worden.

Wooncomfort

Amaliazorg werkt voor bewoners met een psychogeriatrische indicatie met het concept van belevingsgericht wonen in groepsverband. Hiermee biedt Amaliazorg een omgeving waarin bewoners zich geborgen, welkom en 'thuis' voelen. In de visie van Amaliazorg staat beschreven dat de woonomgeving sfeervol is ingericht met, voor bewoners, herkenbare spullen. Amaliazorg werkt daarbij volgens het gedachtengoed van sociaal geriater Dr. Anneke van der Plaats, waarbij de inrichting is gebaseerd op herinneringen aan vroeger. Een ouderwets interieur geeft herkenning en heeft daarmee een positieve invloed op het welzijn van bewoners met dementie. Daarnaast worden zij door 'prikkelers' in de omgeving geactiveerd. Een deel

van de spullen voor de inrichting kan door de bewoner zelf worden meegebracht, met name voor de eigen kamer. Bij het vormgeven van het wonen kijken we voortdurend naar het spanningsveld tussen veiligheid en autonomie, om optimaal welzijn van de bewoners te bereiken.



Wet zorg en dwang

Alle locaties van Amaliazorg zijn geregistreerd als accommodaties in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze wet stelt strenge eisen aan de toepassing van onvrijwillige zorg. Er moet uitgebreid gekeken worden naar alternatieven en via een stappenplan kijken diverse deskundigen mee. De zoektocht naar passende alternatieven past binnen onze visie op belevingsgerichte zorg en had ook voor de invoering van de Wzd al de aandacht. In 2021 voerden we maandelijks een meting uit om het aantal ingezette maatregelen te monitoren, maar ook om de implementatie van de Wzd te volgen en waar nodig bij te sturen. In onderstaande tabel is te zien dat er eind 2021 binnen Amaliazorg 32 vrijheidsbeperkende maatregelen werden toegepast.

Gedragbeïnvloedende medicatie buiten richtlijnen	21
Stoel met voorblad	1
Bedhekken	3
Zorg tegen wil van bewoner	2
Plaatsing op gesloten afdeling: bewoner wordt gehinderd	2
Laag-laag bed met vrijheidsbeperkend gevolg	2
Plukpak: bewoner verzet zich of vertegenwoordiger is niet akkoord	1
Medicatie onder dwang of gecamoufleerd toedienen	1
Totaal	32

In totaal was er sprake van 30 stappenplannen, omdat in twee situaties er sprake was van een gecombineerd stappenplan met twee maatregelen.

Onderstaande tabel laat zien dat er verschillen zijn tussen de locaties in het aantal stappenplannen. In het Wzd-overleg met de kwaliteitsverpleegkundigen is hier regelmatig bij stilgestaan om dit te verklaren. Enerzijds is men bij Hof van Bluysen voortvarend aan de slag gegaan om de Wzd te implementeren, anderzijds is er een verschil bij het interpreteren wanneer er sprake is van 'gedragbeïnvloedende medicatie buiten de richtlijn'. Op dat gebied heeft Hof van Bluysen 15 stappenplannen. Omdat voor dit onderdeel vooral ook het professionele inzicht van de arts van belang is, is aan Novicare gevraagd om hierin mee te kijken en te zorgen voor eenduidig beleid. De verwachting is dat 2022 een gelijkmatiger beeld laat zien.

Aantal stappenplannen per locatie

Blijendaal	1
Catharinenberg	5
Hof van Bluysen	23
Kempenhoeve	3
Van Haarenstaete	0

De Wzd vereist dat we tweemaal per jaar bij de IGJ gegevens aanleveren van de toegepaste onvrijwillige zorg. Niet alle maatregelen waarvoor een stappenplan wordt gemaakt, hoeven we te melden. Het gaat alleen om situaties waarbij sprake is van verzet van de bewoner of als de familie niet akkoord is. Dit kan betekenen dat de afspraak is dat gedragsbeïnvloedende medicatie bij verzet gecamoufleerd mag worden toegediend en dit in het half jaar éénmaal is voorgekomen. In ONS is een speciale functie aanwezig om een rapport te maken volgens de eisen van de IGJ. In onderstaande tabel is te zien dat er in het IGJ-rapport melding is gemaakt van onvrijwillige zorg bij vijf verschillende bewoners. Het ging om vier verschillende categorieën van onvrijwillige zorg.

De rol van zorgverantwoordelijke binnen de Wzd wordt binnen Amaliazorg uitgevoerd door de Eerste Verantwoordelijk Verzorgenden en Verpleegkundigen (EVV). Vanuit deze rol zijn zij verantwoordelijk voor het maken van de Wzd-stappenplannen. Zij vinden dit best complex. Enerzijds omdat het maken van een stappenplan niet dagelijks voorkomt, anderzijds omdat de argumentatie in het plan aan behoorlijk wat eisen moet voldoen. Ook moeten de stappenplannen regelmatig geëvalueerd worden en moeten voor deze evaluatiemomenten steeds andere mensen aanschuiven. Ter ondersteuning van een goede implementatie is een poster met een samenvatting van het stappenplan ontwikkeld en werd hier uitgebreid aandacht aan besteed in de nieuwsbrieven.

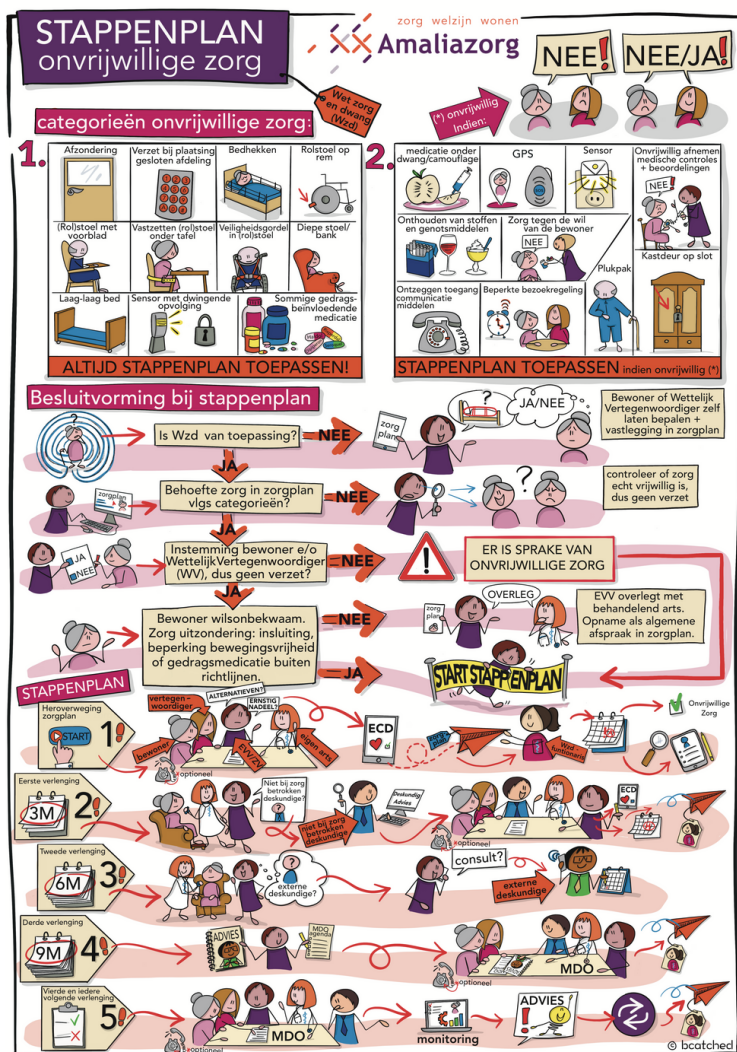
Wzd-term	Hoe geregistreerd binnen Amaliazorg?	Aantal bewoners waarbij toegepast, 2e helft 2021
Handelingen met betrekking tot het beperken van inrichten van eigen leven	Zorg tegen de wil cliënt of Plukpak met verzet	2
Het verrichten van overige medische controles en handelingen	Gecamoufleerde medicatie	1
Gedwongen toedienen van medicatie	Gedragsbeïnvloedende medicatie buiten de richtlijn én verzet	1
Plaatsing op een gesloten afdeling	Plaatsing op gesloten afdeling voor mensen die hierdoor gehinderd worden	1

De belangrijkste bijdrage aan de implementatie wordt geleverd door de continue coaching door de kwaliteitsverpleegkundigen. Uit de maandelijkse Wzd-meting kwam naar voren dat het aantal stappenplannen dat helemaal in orde geregistreerd staat in het ECD steeg van 28% in oktober naar 87% in december 2021.

Ook bewoners en hun familieleden zijn over de nieuwe wet geïnformeerd en voor hen is het informatiemateriaal aangepast.

Decubituspreventie en wondzorg

Op iedere locatie werkt een aandachtsvelder wondzorg. Hij of zij is Woundcare Consultant Society (WCS) geschoold en krijgt één keer per jaar een scholing van de wondverpleegkundige van het Elkerliek Ziekenhuis. Medewerkers weten de aandachtsvelders in een vroeg stadium al te vinden. Hierdoor wordt er direct een adequate behandeling ingezet en kan decubitus worden voorkomen en / of snel genezen. De aandachtsvelders ontmoeten elkaar driemaal per jaar om het beleid en verbeteracties te bespreken. Zij praten ook over casussen. In 2021 is er speciale aandacht geweest voor methodisch werken volgens de PDCA-methode. Hieruit voortvloeiend is stilgestaan bij het proces van anamnese en het wondplan. Er is afgesproken om bij wonden wekelijks een moment in te plannen om de wondzorg te monitoren.



Preventie acute ziekenhuisopnamen

Analyse ten aanzien van acute ziekenhuisopnames vindt plaats door de arts op cliëntniveau. Hierover wordt gerapporteerd in het zorgdossier van de bewoner. Via de MIC-procedure vindt registratie plaats van de gevolgen van incidenten. Van de 750 in 2021 geregistreeerde valincidenten heeft er acht maal een ziekenhuisconsult plaatsgevonden en één maal een ziekenhuisopname.

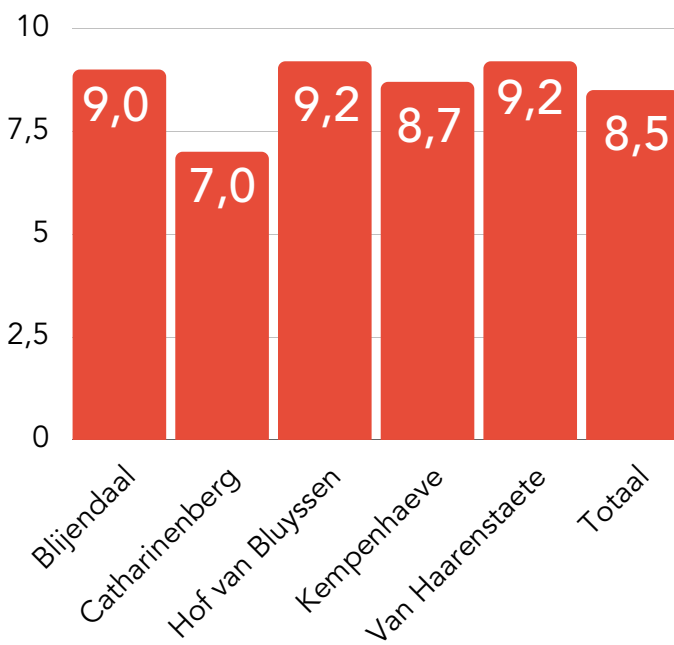
Risicosignalering

Risico's signaleren is onderdeel van het vak van verzorgenden en verpleegkundigen en een continu proces. Wij werken met een korte risicosignaleringslijst ter voorbereiding van het MDO. Deze staat als vragenlijst in het ECD.

Cliënttevredenheidsonderzoek

We meten jaarlijks de cliënttevredenheid via MijnZorgPeiler. Met dit instrument is het mogelijk om zelf digitaal vragenlijsten te bouwen en per mail of brief met inlogcode uit te zetten. Op diverse plaatsen in dit jaarverslag wordt gebruik gemaakt van de resultaten van dit onderzoek, waar in 2021, 98 vertegenwoordigers aan deelnamen.

Wij hebben de vertegenwoordigers gevraagd of zij Amaliazorg aan anderen zouden aanbevelen. Deze vraag geeft een goed totaaloverzicht van de kwaliteit van de locatie/organisatie. Amaliabreed werd op deze vraag een 8,5 gescoord. De score op Catharinenberg valt wat lager uit dan het gemiddelde van de andere locaties, maar is nog steeds een goede voldoende. Er zijn daar in de afgelopen jaren veel wisselingen geweest in de aansturing. De verwachting is, nu de aansturing in handen is van een locatiehoofd met ervaring op één van de andere locaties, dat deze score stijgt in de richting van de andere locaties.



ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is een website van de Patiëntenfederatie. Bezoekers van de site kunnen hier anoniem hun mening achterlaten over een zorgorganisatie en andere bezoekers worden door de informatie op de site ondersteund bij de keuze van een organisatie die bij hen past. Voor Amaliazorg kunnen reacties aanknopingspunten geven voor verbetering.

In 2021 waardeerden 50 personen Amaliazorg via deze website. **Gemiddeld gaven zij een 8,9.** Met deze prachtige score kwam Amaliazorg voor het tweede jaar op rij in de top 10 van best gewaardeerde verpleeghuizen van Nederland terecht.



"Belevingsgerichte zorg staat hoog in het vaandel. Er wordt echt rekening met bewoners en familieleden gehouden. Ook bij moeilijk gedrag blijft personeel rustig en aardig reageren. Voor ons is het een hele prettige omgeving, waar liefdevol wordt "gezorgd".

*Reactie op ZorgkaartNederland
28 oktober 2021*

Kwaliteitsmanagementsysteem

Amaliazorg heeft een PREZO-kwaliteitskeurmerk. Dit heeft een geldigheid van drie jaar, waarbij in het eerste jaar een uitgebreide (initiële) audit plaatsvindt, gevolgd door twee kleinere audits in de daarop volgende jaren. In 2021 is het PREZO-systeem geëvalueerd en is gekozen om opnieuw voor het PREZO-kwaliteitskeurmerk te kiezen. De audits die nodig zijn om het PREZO-certificaat te behalen worden als waardevol ervaren, omdat de auditoren met veel mensen praten en meekijken.

Op 30 november en 1 december 2021 bezochten vier auditoren de locaties van Amaliazorg voor een uitgebreide audit en werd opnieuw vastgesteld dat Amaliazorg voldoet aan de eisen van het keurmerk.



Het auditteam heeft veel lof geuit over de kleurrijke organisatie die we hebben. Medewerkers werken met passie, zijn open en leergierig. We hebben in korte tijd veel op orde gekregen. De locaties hebben een enorme potentie en er zijn mooie plannen die worden uitgevoerd. Als er aandachtspunten zijn, dan gaan we daar voortvarend mee aan de slag. Natuurlijk horen bij een audit ook aandachtspunten. Deze hebben onder andere te maken met methodisch werken en eigenaarschap (hoe gaan we aan de slag als we iets constateren). De aandachtspunten zijn verwerkt in de diverse (jaar)plannen.

IGJ-bezoek

Op 14 oktober 2021 bracht de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een inspectiebezoek aan Amaliazorg Catharinenberg. Tijdens het bezoek werd door de inspecteurs aangegeven dat zij zeer te spreken waren over de warme zorg die er op alle afdelingen geleverd werd aan onze bewoners. De aandacht voor belevingsgerichte zorg werd zeer duidelijk gevoeld. Over het bezoek is een rapport opgesteld, wat openbaar gemaakt is via de [website van de IGJ](#). In het rapport schrijft de IGJ dat zij op dit moment voldoende vertrouwen heeft in de wijze waarop Amaliazorg stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. Wel heeft de inspectie gevraagd om een plan van aanpak in het kader van de uitvoering van de Wet zorg en dwang. Het samen met de bewoner en vertegenwoordiger maken en vastleggen van individuele afwegingen over de (on)mogelijkheden om de afdeling zelfstandig te verlaten was een aandachtspunt. Dit past goed binnen het meerjarenbeleidsplan van Amaliazorg waarin we hebben vastgelegd extra aandacht te willen hebben voor de leefomgeving van bewoners en het realiseren van maximale veilige vrijheid. Een aantal opmerkingen die de IGJ maakte over medicatieveiligheid hebben we direct opgepakt.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Binnen Amaliazorg werken vier kwaliteitsverpleegkundigen. Dankzij de landelijke kwaliteitsgelden is hun formatie opgehoogd tot 2,78 FTE. In februari 2021 hebben de kwaliteitsverpleegkundigen hun

eigen rol geëvalueerd door elkaar te bevragen en daarbij inbreng te verzamelen van collega's en de locatiehoofden. Hieruit bleek duidelijk een meerwaarde. Zij maken collega's bewust van werkafspraken tijdens coaching-on-the-job en begeleiden teams om systematisch kwaliteit te verbeteren op basis van wat ze zien in de praktijk, maar ook op basis van metingen (MIC, tevredenheid, ECD-meting, enzovoorts). Zij spelen een gerichte rol bij het verbeteren van het medicatieproces, het (methodisch) werken met het ECD en de implementatie van de Wet zorg en dwang. Volgens jaarplan hebben zij een scholing Methodisch werken uitgerold, hetgeen in 2022 nog verder vervolgd wordt. In juli hebben de kwaliteitsverpleegkundigen interne audits uitgevoerd op alle locaties, waarbij zij bewust niet de locatie ge-audit hebben, waar zij meestal werken.



Eindgesprek afsluiting zorg

Als een bewoner van Amaliazorg is overleden, worden de nabestaanden uitgenodigd voor een eindgesprek. Tijdens dit gesprek wordt de zorg in het algemeen en de laatste zorg besproken. Er is ruimte om verbeterpunten aan te geven en dingen te benoemen waar men zeer tevreden over was. Sinds 2021 vindt de verslaglegging van dit gesprek plaats via het ECD, waardoor het mogelijk is om hier rapporten van te maken. Deze rapporten worden iedere twee maanden verstuurd aan de kwaliteitsverpleegkundigen en locatiehoofden, zodat zij waar nodig verbeterpunten kunnen oppakken.

Klachten

Amaliazorg heeft een klachtenregeling voor bewoners en cliënten die voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en aan de eisen die de Wzd stelt. Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daarnaast is Amaliazorg aangesloten bij de landelijke geschillencommissie zorg. De klachtenfunctionaris is in 2021 tweemaal geraadpleegd door naasten.

Interne klachtenregistratie vindt plaats via het ECD. Alle formele klachten worden hier geregistreerd. Klachten worden als formeel beschouwd als deze schriftelijk zijn ingediend, of als er een apart gesprek plaatsvindt. In 2021 werden in totaal 5 klachten op deze manier geregistreerd. Deze klachten zijn nabesproken in de commissie Kwaliteit van Zorg, zodat de locatiehoofden kunnen leren van en meedenken over de klachten op de andere locaties.

Melding incidenten cliënt

Wanneer een bewoner valt, of wanneer er iets mis gaat met het verstrekken van medicatie, dan wordt dit in het ECD geregistreerd op een MIC-formulier. Door deze incidenten te analyseren en hiervan te leren kunnen soortgelijke incidenten in de toekomst voorkomen worden. In 2021 werden in totaal 1850 incidenten gemeld, in 2020 waren dat er 1914. In onderstaande tabel is de verdeling over de soorten incidenten met bewoners zien.

Medicatie	524
Vallen	750
Agressie	180
Sensor	117
Stoten / knellen / botsen	12
Zonder toezicht buiten de beschermde woonomgeving	34
Inname gevaarlijke stoffen	1
Anders	232

Van alle incidenten maken we maandelijks geautomatiseerde rapporten. Hierin is informatie op teamniveau opgenomen. De MIC-gegevens worden per team besproken in de teamoverleggen, zodat gericht kan worden gekeken of en hoe er verbeterd kan worden. In de interne commissie Kwaliteit van zorg worden de ontwikkelingen in grote lijnen bewaakt. Zo heeft de MIC-commissie stilgestaan bij het grote aantal incidenten dat

viel in de categorie 'anders'. Het bleek dat het voor medewerkers niet altijd duidelijk was wanneer dit aangekruist moest worden, waardoor een incident soms in twee categorieën gemeld werd. Dit heeft geleid tot een aanpassing in het MIC-formulier. Het aantal MIC-incidenten in deze categorie daalde daardoor van 160 in het eerste half jaar naar 72 in de tweede helft van 2021.

Er is in 2021 één melding van een calamiteit gedaan bij de inspectie voor de Gezondheidszorg. Het betrof een situatie op locatie Kempenhoeve waarbij het opstellen van criteria rondom de inzet van het aantal ZZP'ers / uitzendkrachten dat tegelijkertijd en aaneensluitend mag werken als belangrijk verbeterpunt naar voren kwam. Ander verbeterpunt betrof het werken met sensoren, waar met de geplande vernieuwing van het alarmeringssysteem in 2022 al in voorzien is. Naar aanleiding van een melding die in 2020 gedaan werd bij de IGJ werd in 2021 de Leidraad Veilige Zorgrelatie ingevoerd, wat onder andere leidde tot het opstellen van een gedragscode en stappenplan voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling.

Medicatieveiligheid

Op alle locaties worden medicatie-incidenten geregistreerd:

2021	524
2020	545

De meeste fouten hebben te maken met het niet geven van het medicijn, omdat de medewerker dit vergeten is. Om de medicatieveiligheid te

verbeteren worden sinds medio 2021 de MIC-cijfers voortaan aangevuld met een aantal statistieken uit het digitaal medicatieregistratiesysteem Medimo. Deze gegevens worden gedeeld met de teams. De belangrijkste verbetering die het delen van deze gegevens heeft opgeleverd, is het terugdringen van het tegelijkertijd aftekenen van medicatie voor meerdere bewoners met 83%.

Tijdens het bezoek van de IGJ op 14 oktober aan Catharinenberg werd een aantal verbeterpunten op het gebied van medicatieveiligheid door de IGJ benoemd. Eén hiervan was het veilig retourneren van medicatie. Meteen na het IGJ-bezoek is hierop actie ondernomen door het aanschaffen van speciale retourboxen, die geleverd worden door de apotheek. Ook is de voorraad medicatie naar aanleiding van het IGJ-bezoek binnen alle locaties teruggebracht en is de procedure rond het dubbel aftekenen van risicovolle medicatie onder de aandacht gebracht van alle medewerkers.



Kwaliteitsplan 2021

Ieder jaar schrijven we een kwaliteitsplan volgens de normen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Een belangrijk deel van dit plan ging in 2021 over de scholing van medewerkers.

GVP-scholing

Op 8 oktober 2021 zijn twaalf medewerkers van Amaliazorg gestart met de opleiding Gespecialiseerd Verpleegkundige / Verzorgende Psychogeriatric (GVP). De scholing bestaat in totaal uit zestien lesdagen en vier intervisiebijeenkomsten. Het scholingstraject GVP heeft vanwege de coronamaatregelen vertraging opgelopen en loopt daarom door in 2022. Met de extra bagage van de scholing kunnen de medewerkers het belevingsgericht werken en de adviezen van de coach onbegrepen gedrag straks goed wegzetten binnen het team.

Domotica

Het huidige alarmeringssysteem waarmee gewerkt wordt, is verouderd en kent een aantal beperkingen. Er zijn modernere systemen op de markt die de belasting van onze medewerkers verminderen en de kwaliteit van zorg vergroten. In 2021 is de zoektocht naar een nieuw systeem gestart en is de keuze gemaakt om in 2022 een pilot op Van Haarenstaete te starten met één systeem. Eind 2021 zijn er werkzaamheden uitgevoerd aan de infrastructuur, waaronder het optimaliseren van de wifi bij van Van Haarenstaete en Hof van Bluysen om in 2022 verder te kunnen met de uitrol van domotica binnen de organisatie.

Documentmanagementsysteem

Het huidige documentmanagementsysteem (DMS) met de naam KRS past niet binnen de in januari 2021 vastgestelde visie op ICT van Amaliazorg. KRS is geen cloud-oplossing en Single Sign On (SSO) is niet mogelijk. Ook op het gebied van gebruiksvriendelijkheid past KRS niet bij deze tijd. In overeenstemming met het jaarplan is er daarom in 2021 een werkgroep gestart, waarbij vier leveranciers van een DMS zijn benaderd voor een demonstratie en offerte. In september is de keuze gemaakt voor het systeem van Manual Master. De ingebruikname volgt in 2022.

Leermanagementsysteem

In maart 2021 is de overstap gemaakt naar een nieuw leermanagementsysteem. Met het nieuwe systeem (Learninq van Noordhoff) kunnen we zelf meer regelen aan de achterkant van het systeem. Learninq, of Amalia's Leerhuis zoals wij het genoemd hebben, biedt de mogelijkheid om zelf scholingsvormen met eigen/externe content in te richten. Zo is er een ECD-scholing ontwikkeld voor huiskamermedewerkers en helpenden die dit in het systeem kunnen aftekenen. Daarnaast kunnen medewerkers zich voortaan zelf inschrijven voor een scholing en draagt het nieuwe systeem hierdoor bij aan de doelstellingen van Amaliazorg, zoals meer autonomie bij de medewerkers.

Jaarplannen per locatie

Hof van Bluysen

Volgens plan is per 1-9-2021 gestart met een welzijnsaanbod voor verzorgingshuisbewoners. Deze activiteiten worden georganiseerd in de oude ruimte voor dagopvang (voor thuiswonende mensen) en vindt twee middagen per week plaats. Er is 0,25 FTE huiskamermedewerker aangesteld voor de begeleiding van de dagbesteding in het verzorgingshuis. Gespecialiseerd medewerkers welzijn zijn samen met de huiskamermedewerker verantwoordelijk voor de invulling van de dagbesteding.

Kempenhoeve en Blijendaal

Bij het maken van het jaarplan 2021 werd uitgegaan van het sluiten van de locatie Blijendaal en een verhuizing van de bewoners naar Kempenhoeve. Inmiddels is er perspectief gekomen op een andere toekomst voor Blijendaal. Vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek kwam de aandacht voor dagbesteding van zusters zonder behandeling als aandachtspunt naar voren. Hiervoor heeft een verbeteringslag plaatsgevonden die vergelijkbaar is met Hof van Bluysen. Er zijn speciale activiteiten opgestart voor de zusters.

Van Haarenstaete

Volgens jaarplan is in het eerste kwartaal gestart met de verbouwing van een niet gebruikte badkamer tot snoezelruimte. Snoezelen is een manier om bewoners emoties en pijn te laten uiten waardoor angst en onrust afnemen en ontspanning en rust toenemen. De

gespecialiseerd medewerker welzijn en de coach onbegrepen gedrag misten dit in het aanbod. Het gebruik van de snoezelruimte wordt geïntegreerd in de welzijnsplannen bij bewoners met een ZZP7.

Catharinenberg

Door de uitbraak van corona heeft het verbeterplan rondom de kwaliteit van zorg vertraging opgelopen. Een belangrijke interventie was een verandering van de aansturing van de locatie. Het contract met het locatiehoofd is beëindigd. Per 1-7-2021 gaven de locatiehoofden van Van Haarenstaete en Hof van Bluysen gezamenlijk leiding aan de locatie. Met het aannemen van nieuwe medewerkers in het kader van de kwaliteitsgelden is goed gekeken welke medewerkers over de juiste vaardigheden beschikken om de verbetering van de kwaliteit van zorg en welzijn op Catharinenberg extra kracht bij te zetten. Een belangrijk eerste verbeterpunt voor de kwaliteit was de opsplitsing van afdeling De Molen in twee aparte afdelingen per 1-10-2021. Opsplitsing past beter bij de visie op het belevingsgericht groepswonen van Amaliazorg. Ook is de looproute naar de vergaderruimten via afdeling De Molen afgesloten, om meer rust op de afdeling te creëren. Een andere belangrijke verandering is de aanpassing van de dienstenstructuur, waardoor er op elke afdeling een aantal uren per dag een welzijnsdienst is om activiteiten met bewoners te ondernemen. De welzijnsdiensten worden uitgevoerd door huiskamermedewerkers. Verder wordt hard gewerkt aan teamzelfstandigheid en aan het werken met teamplannen door de teams.

Meting indicatoren basisveiligheid

De resultaten van de jaarlijkse meting van de zorginhoudelijke indicatoren zijn gedeponneerd in de landelijke database. Voor de meting 2021, die in 2022 wordt ingevuld, is naast de verplichte indicatoren sprake van een tweetal keuze-indicatoren. In de interne commissie Kwaliteit van zorg is vastgesteld welke dit binnen Amaliazorg zijn. Daarna is dit besproken in de CCR. Zoals in de tabel te lezen, zijn de betrouwbaarheid en waardering leidend geweest bij de keuze van de indicatoren.

Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger in periode 1 januari – 28 februari 2022.		Dit wordt gemeten. Er is continu aandacht hiervoor. Het aantal cliënten met decubitus is in beeld bij de aandachtsvelders wondzorg en daarom makkelijk aan te leveren.
Percentage afdelingen waar een casuïstiekbespreking is geweest.		Dit wordt in 100% van de gevallen gedaan. Meting heeft geen toegevoegde waarde.
Is in het afgelopen jaar een formele medicatiereview uitgevoerd bij de cliënt in aanwezigheid apotheker, specialist ouderengeneeskunde en zorgmedewerker?		Bij alle bewoners voeren we medicatiereviews uit. Het lukt niet niet altijd om hier een zorgmedewerker bij aan te laten sluiten. Er wordt vooraf naar bijzonderheden gevraagd, waardoor de kwaliteit van de review gewaarborgd is. Score zou dus een onjuist beeld van de kwaliteit opleveren.
Percentage cliënten op de afdeling waarbij de volgende middelen en maatregelen zijn toegepast in periode 1 januari – 28 februari 2022.		Nee. Registratie in het kader van Wzd vindt al plaats voor de IGJ. Anderzijds vinden we onze registratie nog niet geheel betrouwbaar vanwege de complexiteit van de registratie in ONS en het verschil van interpretatie over wanneer registratie noodzakelijk is.
Wijze waarop in 2021 op de afdeling wordt gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.		Nee. Na de forse afbouw in 2018, is het percentage structureel laag. Wel zijn er verschillen tussen locaties. We werken aan een eenduidige registratie. Zie ook vorige punt.
Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.		Dit ligt bij alle bewoners vast in de ADL-kaart. Meting heeft geen toegevoegde waarde, maar score is betrouwbaar.

Innovatie

Spraakgestuurd rapporteren

We doen het steeds meer. Een gesproken appje in plaats van een tekstappje, of een vraag stellen aan Siri of Alexa. Daarom sloten wij graag aan bij het experiment 'spraakgestuurd rapporteren' in de regio Midden-Brabant. Het experiment vond plaats op afdeling De Vennen van locatie Catharinenberg. Vijf medewerkers namen deel. Tijdens het experiment hebben de collega's vragenlijsten en tijdsregistraties ingevuld om deze nieuwe manier van rapporteren goed te kunnen vergelijken met het schriftelijk rapporteren. Uit de tijdregistratie blijkt dat er gemiddeld tijdwinst is behaald met het spraakgestuurd rapporteren, maar dit is niet wat de medewerkers zelf hebben ervaren. Zij moesten vanwege de privacy bijvoorbeeld naar een andere ruimte lopen. Dit werd niet meegenomen in de tijdregistratie. Ook nam het werkplezier rondom rapporteren af. Medewerkers vonden het moeilijk om in één keer de goede tekst in te spreken. Ook maakte het systeem fouten met het herkennen van woorden. Van 'mevrouw' werd bijvoorbeeld 'mijn vrouw' gemaakt. Hoewel het op dit moment niet geschikt is om verder door te voeren, was het meedoen toch een interessante ervaring.

Slimme brillen

Een andere piloot waar Amaliazorg vanuit de regio Midden-Brabant aan deelnam is de 'slimme bril', ook wel 'smart glass' genoemd. Deze heeft een kleine camera waardoor iemand anders live kan meekijken en luisteren met de medewerker. We hebben met de coaches onbegrepen gedrag onderzocht wat de toepassingsmogelijkheden zijn voor het coachen van onbegrepen gedrag. Een belangrijk voordeel zou kunnen zijn dat de coach vanaf een andere locatie kan ondersteunen. Belangrijk leerpunt is dat de bril minder geschikt is bij acute situaties. De bril registreert de situatie dan van te dichtbij, waardoor de coach het overzicht mist. Ook mist de coach andere signalen, zoals mimiek en spanning. In 2022 wordt de bril nog verder uitgetoetst bij minder acute situaties.

Virtual reality beleving

Dankzij de uitreiking van 20 Virtual Reality (VR-)brillen van Into D'mentia aan zorginstellingen in Zuidoost-Brabant heeft deze regio een koplopersfunctie als het gaat om inzicht in dementie. Amaliazorg heeft vier van deze brillen gekregen. Door het opzetten van de bril kruipt iemand als het ware in de huid van iemand in de 'verdwaalde ik' fase van dementie. Met controllers, die als virtuele handen dienen, ontstaat een interactieve ervaring. Een sessie duurt ongeveer 45 minuten. De coaches onbegrepen gedrag of de opleidingsfunctionaris zorgen voor begeleiding. We zijn gestart met scholing van leerlingen en stagiaires. Daarna volgen andere medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers.



Bedrijfsvoering

Met de planning-en-controlcyclus vertaalt Amaliazorg haar strategische doelen naar jaarplannen, inclusief bijbehorende begrotingen. Daarnaast is het beheersen van de processen, het verantwoorden hiervan én van de voortgang van jaarplannen en begroting, onderdeel van de cyclus.

Marktwerking, kwaliteitsbeleid en de veranderde wet- en regelgeving op het vlak van financiering, zorgen ervoor dat beheersing van risico's een steeds prominentere rol speelt binnen zorginstellingen. Het anticiperen op ontwikkelingen en het inbedden van beheersmaatregelen komen terug in de besturingsfilosofie van Amaliazorg en in de planning-en-controlcyclus.

Amaliazorg omarmt 'integraal management'. Activiteiten worden zoveel mogelijk decentraal georganiseerd waarbij het streven is om de beslissingsbevoegdheid en verantwoordelijkheid zo dicht mogelijk bij het primaire proces te leggen.

Het monitoren van activiteiten vindt plaats volgens het model van 'resultaatgericht (be)sturen'. Het bewaken van het totale, integrale resultaat en het stellen van de kaders waarbinnen de activiteiten plaatsvinden, is de verantwoordelijkheid van de RvB. Dit doet de RvB door afspraken te maken met de (locatie)hoofden over te behalen resultaten. Bijsturing vindt plaats op basis van afwijkingen ten opzichte van vastgestelde jaarplannen ('management by exception').

Volgens de planning-en-controlcyclus is er elk kwartaal een overleg waarin de locatiehoofden en managers stafdiensten de voortgang van het jaarplan bespreken. Hierbij wordt gebruikgemaakt van managementinformatie. Het kwartaaloverleg wordt voorgezeten door de RvB. Tijdens het kwartaaloverleg worden de volgende onderdelen besproken:

1. Bewoners / cliënten
2. Medewerkers / vrijwilligers
3. Financiën / bedrijfsvoering
4. Maatschappelijk
5. Stand van zaken van het jaarplan

De eerste vier punten worden in hoofdlijnen besproken op basis van kansen en risico's.

De managementinformatie en de kwartaaloverleggen vormen gedurende het jaar belangrijke instrumenten voor het toetsen van de gestelde doelen en het opmaken van de jaarrapportages. Daarnaast vormen ze de basis voor het opstellen van het jaardocument. De externe accountant heeft ook in 2021 met een interim-controle de administratieve organisatie (AO) en interne beheersing (IC) getoetst. De bevindingen zijn vastgelegd in een managementletter die is besproken met de RvT. De opvolging van de bevindingen is uitgewerkt en gepland voor 2022.

Jaarrekening

Het financiële beleid van Amaliazorg als niet-commerciële zorgorganisatie is erop gericht om bestaande reserveposities te continueren en initiatieven op het gebied van innovatie en ontwikkeling te faciliteren. Hiertoe stelt Amaliazorg jaarlijks een begroting op, monitoren we diverse prestatie-indicatoren en rapporteren we met periodieke managementinformatie aan de raad van bestuur, de raad van toezicht en het managementteam. Na afloop van het jaar wordt de jaarrekening opgesteld.

Over 2021 is een geconsolideerde jaarrekening opgesteld. Deze is door een externe accountant gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende verklaring. Voor de volledige jaarrekening verwijzen wij u graag naar onze website. Het jaar 2021 is afgesloten met een geconsolideerd positief resultaat van € 1.678.650. In 2020 bedroeg het resultaat € 1.927.138 positief. Het is belangrijk om te vermelden dat het resultaat over 2020 is aangepast, omdat de coronacompensatie over boekjaar 2020 alsnog ingerekend is. Deze is toegewezen na het vaststellen van de jaarrekening 2020.

De positieve resultaten hebben een gunstige uitwerking op de ratio's. Zo laten de rentabiliteit, de solvabiliteit en de financiële positie in 2021 zien dat Amaliazorg op dit moment een erg gezonde organisatie is.

2021 2020

Bedrijfsomzet		
Zorgomzet	24.772	22.917
Subsidies	155	115
Overige bedrijfsopbrengsten	968	991
Som bedrijfsopbrengsten	25.895	24.023
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	17.475	16.005
Afschrijvingen	1.188	1.115
Overige bedrijfskosten	5.466	4.902
Som bedrijfslasten	24.129	22.022
Bedrijfsresultaat	1.766	2.001
Financiële baten en lasten	-87	-74
Resultaat boekjaar	1.679	1.927

Balans		
Activa		
Materiële vaste activa	9.889	9.050
Vorderingen / overlop. activa	1.894	1.942
Liquide middelen	7.180	4.881
Totaal activa	18.963	15.873
Passiva		
Eigen vermogen	8.028	6.349
Voorzieningen	737	196
Langlopende schulden	5.744	6.265
Kortlopende schulden	4.454	3.063
Totaal activa	18.963	15.037

Bedragen in € 1.000



2021 2020

Ratio's

Resultaat en performance

Rentabiliteit	6,5%	8,0%
Solvabiliteit	42,3%	40,0%

Financiële positie

Budgetratio	31,0%	26,4%
Loan to value	63,5%	74,9%
DSCR	4,95	5,42

Rente- en aflossingscapaciteit

ICR	20,3	26,9
Omzet per FTE (in €)	92.615	91.055



Er is een stevige basis voor een bloeiende toekomst. De betrokkenheid en inzet van alle medewerkers is enorm. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst.

