

# AMERPOORT

## KWALITEITSRAPPORT 2021



## KORTE VERSIE



# Amerpoort



# WELKOM

Dit is de korte versie van het kwaliteitsrapport 2021 van Amerpoort.

Deze versie kun je printen.

Het hele kwaliteitsrapport staat op de website van Amerpoort:

[www.amerpoort.nl/kwaliteitsrapport](http://www.amerpoort.nl/kwaliteitsrapport).

In de korte versie en op de website staan dezelfde korte teksten per onderwerp.

Op de website vind je ook langere teksten, met meer informatie.

Ook kun je er verhalen lezen.

En filmpjes kijken.

De onderwerpen zijn:

› Zorg rond de cliënt .....	3
› Ervaringen van cliënten .....	5
› Zelfreflectie in teams .....	7
› Veiligheid .....	8
› Voldoende medewerkers .....	10
› Communicatie .....	12
› Medezeggenschap .....	13
› Beter worden in je vak .....	14
› Amerpoort in cijfers .....	16

Als je de korte versie leest dan weet je de belangrijkste dingen.

Wil je meer weten? Ga dan naar onze website.

We wensen je veel leesplezier.





# ZORG ROND DE CLIËNT

Werken aan een goed leven voor cliënten, hoe doe je dat?

Wat draagt bij aan een goed leven?

Wat willen de cliënt en de verwant?

Daarvoor voeren we gesprekken en maken we met elkaar een persoonlijk plan.

Minstens 1 keer per jaar bespreken cliënt, verwant en begeleider het persoonlijk plan.

Als het nodig is, worden nieuwe doelen en afspraken in het plan gezet. Die worden na een tijdje weer besproken.

Dit heet 'cyclisch werken'.

Ons doel voor 2021 was: 95-98% van de plannen is actueel oftewel op tijd besproken.

## GEDAAN

In 2021 is 87% van alle plannen 1 of 2 keer besproken, ondanks corona.

Voor cliënten die vallen onder de Wet langdurige zorg (WLZ) gebeurde het zelfs bij 93% van de plannen.

Dat is iets minder dan we wilden, maar dat komt ook door Corona. We zijn daarom toch tevreden.

Medewerkers hebben hun best gedaan om de plannen bij te houden.

De werkgroep die nadenkt over cyclisch werken, heeft in 2021 afspraken op papier gezet.

Daarin staat hoe we het beste cyclisch kunnen werken.

Verder is onderzocht wat bijdraagt aan een goede samenwerking in de driehoek tussen cliënt, verwant en begeleiders.

## GELEERD

We leerden dat cyclisch werken helpt om aan te sluiten bij wat cliënten nodig hebben.

Het is dan ook goed dat steeds meer teams weten hoe je cyclisch werkt. De afspraken hierover helpen daarbij.

Een makkelijker Elektronisch Cliëntendossier (ECD) kan ook helpen.

Het is nu nog lastig om in ons systeem de persoonlijke plannen goed bij te houden.



Medewerkers vinden zorg verlenen belangrijker dan informatie goed in een systeem zetten.

Uit het onderzoek leerden we dat belangrijk zijn voor een goede samenwerking in de driehoek:

- › respect
- › communicatie
- › inleven in de ander
- › grenzen stellen
- › heldere verwachtingen
- › vertrouwen

## GEPLAND

In 2022 gaan we met een nieuw ECD werken.

Dan wordt cyclisch werken makkelijker.

We willen dat eind 2022 minimaal 95% van alle plannen actueel en besproken is met de cliënt en/of verwant.

Verder blijven we het goede gesprek in de driehoek van cliënt, familie en medewerker voeren. Zo werken we samen aan een goed leven voor de cliënten.



# ERVARINGEN VAN CLIËNTEN

Amerpoort wil graag weten wat cliënten belangrijk vinden in hun leven. En hoe zij de zorg en ondersteuning van Amerpoort ervaren. Zo kunnen wij telkens onze zorg en ondersteuning verbeteren.

Cliënten en verwanten kunnen hun ervaringen delen in een 'Dit-vind-ik-ervan-gesprek' (DVIE). Als een cliënt of begeleider niet tevreden is, kunnen ze ook een klacht melden.

Ons doel voor 2021 was dat 30% van de cliënten en/of verwanten een DVIE-gesprek gevoerd heeft.

En dat in 80% van de teams minimaal één medewerker is geschoold in het voeren van de DVIE-gesprekken.

Ook wilden we dat de resultaten zo worden vastgelegd dat iedereen er verbeterpunten uit kan halen.

## GEDAAN

In 2021 zijn er 272 DVIE-gesprekken met cliënten of verwanten geweest. Dat is met 18% van de cliënten (of verwanten).

Er zijn veel verschillende thema's besproken.

Uit de gesprekken bleek dat de meeste cliënten zich goed voelen.

Het meest werd gesproken over de thema's Gevoel, Lijf en Vrienden & Kennissen. 69% van de teams heeft minimaal één medewerker die is geschoold in DVIE.

Soms waren cliënten niet tevreden.

In 2021 waren er 49 klachten.

De meeste klachten hadden te maken met corona.

Bijna alle klachten zijn afgehandeld.



## GELEERD

We hebben van de DVIE-gesprekken geleerd dat cliënten en verwanten heel positief zijn over de thema's:

- › gevoel
- › familie
- › huis

De drie thema's waar cliënten of verwanten iets in willen veranderen zijn:

- › lijf
- › gevoel
- › vrienden & kennissen

Bij het thema 'lijf' willen cliënten bijvoorbeeld meer bewegen.

Of minder vet eten.

Daar gaan de cliënten dan samen met de begeleiders mee aan de slag.

We leerden ook dat het nog lastig is om voor heel Amerpoort de uitkomsten uit de gesprekken te gebruiken.

Er zijn nog te weinig DVIE-gesprekken geweest om te zien of er iets voor heel Amerpoort geldt.

We merkten ook dat we de uitkomsten nog niet goed uit de systemen kunnen halen.

Daardoor zien we niet goed wat geldt voor een team, voor een cluster of voor de hele organisatie.

We verwachten dat dit volgend jaar beter kan.

## GEPLAND

De doelen van 2021 waren wat hoog en zijn niet behaald. In 2022 gaan meer medewerkers de DVIE-cursus volgen. We willen dat van ieder team minimaal 1 medewerker de cursus volgt. Zodat elke cliënt dit gesprek met hun begeleider kan voeren. We gaan ervoor dat eind 2022 ongeveer 50% van de cliënten een DVIE gesprek heeft gehad.

Daarnaast krijgt Amerpoort een nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Daarmee willen we dat de uitkomsten uit de DVIE-gesprekken goed in het systeem komen. Zodat een team, cluster en de organisatie ervan kan leren.





# ZELFREFLECTIE IN TEAMS

Teamreflectie is belangrijk voor de kwaliteit van de zorg. Bij teamreflectie gaan collega's van een team met elkaar in gesprek. Deze gesprekken gaan over samenwerken in het team en samenwerken met cliënten en verwanten. Ze gaan ook over zorg en veiligheid. Collega's bespreken met elkaar wat goed gaat en wat beter kan. Ze leren van hun eigen ervaringen. Daardoor worden ze een nog beter team, dat nog betere zorg kan leveren. Ons doel voor 2021 was dat 90% van de teams een teamreflectie gesprek voert, opschrijft wat er beter kan en dit bespreken met hun manager.

## GEDAAN

Hoeveel teams precies aan teamreflectie hebben gedaan in 2021 hebben we niet gemeten. Maar managers geven aan dat de meeste teams op verschillende manieren aan teamreflectie hebben gedaan, ondanks corona. Ze praatten bijvoorbeeld over veiligheid en over rollen en taken in het team. Maar ook over psychische problemen van cliënten of over risico's die

cliënten en medewerkers kunnen lopen. Veel teams hebben ook de teamopgave samen ingevuld: wat willen we als team bereiken?

## GELEERD

Door teamreflectie is in veel teams meer rust en openheid gekomen. Medewerkers voelen zich meer gehoord en gesteund. De teams zijn beter gaan samenwerken en hebben nieuwe werkafspraken gemaakt met elkaar.

We hebben in 2021 geleerd dat het goed is om tijd en ruimte te maken voor teamreflectie. Juist in de moeilijke coronatijd is het belangrijk om aandacht te hebben voor elkaar. Coaching en training blijven belangrijk hierbij.

## GEPLAND

We willen graag dat alle teams aan teamreflectie doen. Ook de teams die in 2021 weinig tijd hadden voor teamreflectie, door corona of doordat het team nieuw was. Teamreflectie blijft belangrijk voor goede zorg.



# VEILIGHEID

We werken op verschillende manieren aan veiligheid. Zo proberen we incidenten – onveilige situaties voor cliënten of medewerkers – te voorkomen. Of we leren er goed mee omgaan.

Als er een incident is geweest, kunnen medewerkers dat melden. We noemen dat een MIC-melding: Melding Incidenten Cliënten. Waarom doen we dat? We willen graag van incidenten leren. Zo kunnen we een incident in de toekomst misschien voorkomen. Ook kunnen medewerkers leren om beter met een incident om te gaan.

Ons doel voor 2021 was dat we betere informatie over de incidenten zouden hebben voor teams, managers en heel Amerpoort. En we wilden dat het een vast agendapunt is in de teamoverleggen.

In 2021 zijn er 10.167 MIC-meldingen gedaan. Per cliënt zijn er minder meldingen gedaan dan het jaar ervoor. Agressief gedrag is in 2021 het

meest gemeld: 5.643 keer. Dat is minder dan het jaar ervoor. 1.474 meldingen gingen over incidenten met medicatie.

## GEDAAN

Teams bespreken de MIC-meldingen altijd in hun teamoverleg, samen met een gedragsdeskundige. Ze kijken wat ze van het incident kunnen leren. De managers en het management-team bespreken ook wat we van de MIC-meldingen kunnen leren.

Vijf teams hebben in 2021 een proef gedaan met een nieuw systeem: Triasweb. De teams zeiden dat Triasweb makkelijker is voor MIC-meldingen dan Plancare. Met dit systeem kun je ook betere informatie over de incidenten krijgen voor teams, managers en heel Amerpoort.

## GELEERD

Er zijn in 2020 en 2021 minder incidenten geweest dan in 2018 en 2019. Misschien kwam



het door corona. Er werkten veel invallers. Zij konden misschien niet in het systeem om een MIC-melding te doen.

We hebben geleerd dat het goed is dat de teams de MIC-meldingen bespreken. Zo leren de teams en kunnen ze verbeteringen doorvoeren in hun werk. Ook leerden we dat we met Plancare nog niet de juiste informatie over de MIC-meldingen hebben. Daar hebben we het nieuwe ECD en Triasweb voor nodig.

## GEPLAND

In 2022 blijven teams de MIC-meldingen in het teamoverleg bespreken en werken aan verbeteringen. In het eerste half jaar van 2022 gaan verpleegkundigen meer vertellen over het geven van medicatie. En meer medewerkers krijgen een weerbaarheidstraining.

En we willen onderzoeken of we Triasweb aan het nieuwe ECD kunnen koppelen. Zodat alle

medewerkers makkelijker incidenten melden. Ook kunnen we dan betere rapporten met informatie maken. Ook dat is nodig om van de incidenten te leren en nog betere zorg te geven.

Tot slot: we maken een overzicht van de soorten veiligheid waar we binnen Amerpoort mee te maken hebben, zoals fysieke veiligheid, sociale veiligheid en digitale veiligheid. In dat overzicht schrijven we per soort veiligheid op waar het over gaat en wie er voor verantwoordelijk is.



# VOLDOENDE MEDEWERKERS

Het is in de zorg niet makkelijk om goede medewerkers te vinden. Het is soms ook niet makkelijk om ze te houden. Amerpoort wil graag meer nieuwe medewerkers. En we willen dat medewerkers het fijn vinden om bij Amerpoort te blijven. Ook zou het fijn zijn als minder medewerkers ziek worden. We willen kijken hoe we dat kunnen realiseren. Zo zorgen we voor genoeg medewerkers.

Ons doel voor 2021 bestond uit 4 delen:

- Deel 1: maak een plan om vermijdbare oorzaken voor vertrek van medewerkers op te lossen.
- Deel 2: het aantal medewerkers dat binnen 3 jaar vertrekt bij Amerpoort daalt naar 45%.
- Deel 3: het percentage vaste medewerkers dat wordt ingezet in teams stijgt.

- Deel 4: aan het einde van het jaar werken alle teams met het nieuwe inwerkprogramma op maat.

## GEDAAN

In de teamopgave van de personeelsafdeling komen de plannen samen om vermijdbare oorzaken voor vertrek van medewerkers op te lossen. Daarmee is deel 1 van ons doel voor 2021 gehaald. We werken hard aan de uitvoering van dit plan.

Afgelopen jaar zijn er 3 casemanagers verzuim gekomen. Verzuim is als een medewerker wegblijft van werk, bijvoorbeeld door ziekte. De casemanagers helpen ons om te zorgen dat zo min mogelijk medewerkers wegblijven van werk. Er is ook een speciale groep 'personele inzet' die teams helpt bij welke oplossingen nu

het beste werken zodat de zorg goed door kan blijven gaan. We hebben in 2021 ook weer gekeken waarom medewerkers bij Amerpoort vertrekken. 98 vertrekkende medewerkers hebben een enquête ingevuld.

Het aantal medewerkers dat binnen 3 jaar vertrekt, deel 2 van ons doel, is niet gedaald. Net als vorig jaar vertrekt 53% van de medewerkers binnen 3 jaar. We hebben dit percentage niet met andere organisaties vergeleken. Het percentage vaste medewerkers dat in een team werkt, kunnen we helaas nog niet goed meten.

Deel 3 van ons doel, dat gaat over stabiele teams, hebben we bijgesteld. We kijken niet alleen naar het aantal vaste medewerkers in een team. We kijken ook naar verzuim en vertrek van medewerkers.

Deel 4 van ons doel, dat alle teams met het nieuwe inwerkprogramma op maat werken, is niet gehaald. Het is nog niet gelukt om alle teams hiermee te laten werken.

## GELEERD

Er zijn veel oplossingen en plannen om te zorgen dat er nieuwe medewerkers in dienst komen. En dat medewerkers bij ons blijven. We hebben geleerd dat we hier keuzes in moeten maken, zodat een plan goed werkt. We hebben geleerd dat het voor nieuwe medewerkers fijn is als in de advertenties meer staat over de locatie en doelgroep.

We zagen dat veel teams in de coronatijd creatief en flexibel waren om de zorg door te laten gaan, daar zijn we trots op!

Uit de enquêtes met medewerkers die weggingen leerden we dat de vertrekredenen door de jaren heen bijna niet veranderen. Verder leerden we dat het niet handig is dat de enquêtes anoniem zijn. In plaats van enquêtes willen we gesprekken voeren met de mensen die vertrekken, zodat we nog beter begrijpen waarom ze weggaan.

Tot slot leerden we dat het door corona moeilijker was om alle teams met het nieuwe inwerkprogramma te laten werken. Wel hebben zij teams gevraagd wat zij vinden van het inwerkprogramma. Die informatie gebruiken de praktijkopleiders om het programma verder op maat te maken.

## GEPLAND

We blijven kijken welke oplossingen het beste werken voor de teams om vaste medewerkers te behouden. Daar gaan we keuzes in maken. Denk aan doorgroeimogelijkheden in het werk, heldere taken en kaders en door meer nabijheid van leidinggevenden. We verwachten ook veel te leren van het Medewerkers-Tevredenheids-Onderzoek.

We blijven aan vertrekkende medewerkers vragen waarom ze bij Amerpoort weggaan; dit gaan we in gesprekken doen. Verder gaan we in 2022 opnieuw er hard aan werken om nieuwe medewerkers te krijgen. We gaan in advertenties vertellen wat de locaties en doelgroepen bijzonder maakt.

Begin 2022 gaan nog 15 locaties het nieuwe inwerkprogramma op maat uitproberen. En feedback geven. We willen dat na de zomer alle locaties het inwerkprogramma op maat kennen. Zodat zij nieuwe medewerkers nog beter kunnen inwerken.





# COMMUNICATIE

Meedoen begint met begrijpen waar het over gaat. Daarom is goede communicatie zo belangrijk. Iedereen moet elkaar goed begrijpen: cliënten, verwanten en begeleiders. Ook moet iedereen de communicatie van de organisatie begrijpen. Daar werken we ieder jaar weer hard aan.

Ons doel voor 2021 was het doen van een communicatieonderzoek en daarna het schrijven van een plan voor de communicatie in de komende jaren. Ook wilden we opschrijven hoe het nieuwe Elektronisch Cliëntdossier (ECD) ons kan helpen bij de communicatie.

## GEDAAN

We hebben in 2021 onderzocht hoe we communiceren met verschillende doelgroepen. De geleerde lessen helpen ons de communicatie per doelgroep nog beter te maken.

Na het communicatieonderzoek hebben we opgeschreven wat we de komende jaren met communicatie gaan doen. Voor iedere doelgroep kan dat anders zijn.

## GELEERD

We hebben geleerd wat medewerkers, verwanten en cliënten belangrijk vinden bij een nieuw ECD.

## GEPLAND

In 2022 stapt Amerpoort over op een andere digitale werkomgeving. Ook wordt het intranet vernieuwd. Daarmee kunnen we nog beter zorgen dat iedereen de juiste informatie krijgt.

Het nieuwe communicatiebeleid is in het voorjaar van 2022 klaar. En we gaan onderzoeken of de tevredenheid over de communicatie met cliënten en verwanten is verbeterd.



# MEDEZEGGENSCHAP

Cliënten, verwanten en medewerkers werken samen aan een goed leven voor de cliënt. Dat betekent ook: samen praten over wat een goed leven is en hoe we daarvoor dingen regelen. Meepraten over zaken die voor groepen cliënten belangrijk zijn heet ook wel: medezeggenschap. Speciaal daarvoor zijn er cliëntenraden en verwantenraden. Er is een centrale raad voor heel Amerpoort en lokale raden voor de locaties.

## GEDAAN

In 2021 waren er 19 lokale cliëntenraden en 21 lokale verwantenraden. In de lokale raden praten cliënten en verwanten mee over dagelijkse dingen op de locatie. Ondanks corona bleven bijna alle raden in 2021 met elkaar praten. Verder heeft team medezeggenschap in 2021 vaak voorlichting gegeven over medezeggenschap.

## GELEERD

Cliënten, verwanten en medewerkers vinden medezeggenschap belangrijk. Toch weten ze er vaak nog niet genoeg van. Over welke beslissin-

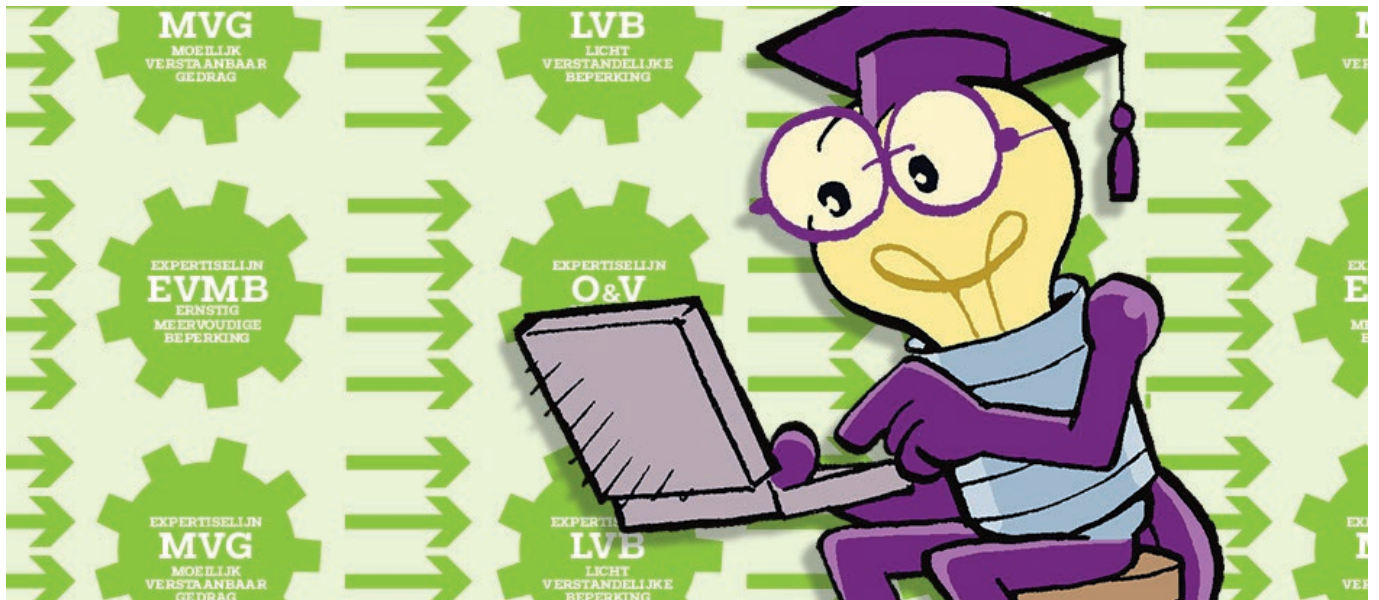
gen kunnen cliënten en verwanten meepraten? We hebben geleerd dat teams en managers eerder en betere informatie kunnen geven aan cliënten en verwanten.

## GEPLAND

Het belangrijkste vinden we dat cliënten en/of verwanten betrokken worden bij veranderingen op een locatie. We willen dat op alle locaties 'het goede gesprek' wordt gevoerd. Als cliënten of verwanten dat willen, dan ondersteunen we bij het opzetten van een lokale raad.

In 2022 komt er een nieuwe regeling voor medezeggenschap voor de CCR, waarin alle afspraken over medezeggenschap staan. Daarna stellen we een regeling op voor lokale raden die daarvan gebruik willen maken.

Eind 2022 moet duidelijk zijn hoe medezeggenschap op alle locaties geregeld is. Team medezeggenschap geeft managers advies over het opzetten van lokale raden.



# BETER WORDEN IN JE VAK

Cliënten hebben recht op zo goed mogelijke zorg. En die bieden wij graag. Onze begeleiders hebben een goede zorgopleiding als basis. Maar dat is niet genoeg. We willen dat begeleiders blijven leren. Want goed opgeleide medewerkers geven betere zorg. Bovendien hebben goed opgeleide medewerkers minder stress en meer plezier in het werk. Daarom volgen begeleiders van Amerpoort extra trainingen. Ons doel voor 2021 was om voor iedere doelgroep een leeraanbod te hebben.

## GEDAAN

We hebben het in 2021 makkelijker gemaakt voor begeleiders om een training te volgen. Er is voor iedere doelgroep een leeraanbod en een eigen plek op het intranet. Daar staat welke trainingen begeleiders kunnen volgen over die doelgroep. Ons doel voor 2021 is dus gehaald.

Verder hebben we in 2021 de verplichte basis-training over moeilijk verstaanbaar gedrag korter gemaakt. Voor de doelgroep met een licht verstandelijke beperking is er een speciale groep opgericht. Daarin denken medewerkers samen na over deze doelgroep. Ook hebben we in verschillende trainingen meer aandacht voor oudere cliënten.

## GELEERD

We zagen dat medewerkers door corona weinig tijd hadden voor trainingen. Ook mochten we door corona niet bij elkaar komen. Daarom hebben we in 2021 nog meer trainingen online gegeven. We hebben geleerd dat medewerkers dat fijn vinden, omdat online trainingen minder tijd kosten. Daarom blijven we sommige trainingen online geven.



Verder hebben we gemerkt dat medewerkers kenniscafés fijn vinden. Deze kosten niet zo veel tijd en medewerkers kunnen er toch veel leren.

### **GEPLAND**

Ook in 2022 blijven we trainingen online aanbieden. We willen dat zoveel mogelijk begeleiders een methodiektraining volgen. Verder blijven we kennisdagen organiseren en onderzoeken we welke methodes het beste werken.

# Amerpoort 2021 in cijfers

## AANTAL CLIËNTEN PER FINANCIERINGSVORM



### MEDEWERKERS

Aantal medewerkers: **2.743** (vast dienstverband en leerlingen)

Aantal voltijdbanen (36 uur per week): **1.934**

Ziekteverzuim: **7,97%** (branchetotaal: 7,58%)

Aantal begeleiders: **2.107**

Aantal gedragsdeskundigen: **65**

Aantal vrijwilligers: **742**

### STAGIAIRS

Stagiairs: **192**

Leerlingen: **38**

Zij-instromers: **75**



### ZORGAANBOD

Wonen  
dagbesteding  
vrijtijdsbesteding  
logeren  
ondersteuning thuis  
behandeling  
medische zorg



### DOELGROEPEN

Moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG)

Matige of licht verstandelijke beperking (MVB, LVB)

Ernstig verstandelijk meervoudig beperkt (EVMB)

Jeugd en Gezin

Ouderen en Verpleegzorg



### LOCATIES

Amerpoort werkt op ruim 200 locaties verspreid in de provincie Utrecht en omstreken.

### KWALITEIT EN VEILIGHEID

Aantal klachten: **72**

Aantal incidentmeldingen: **10.167**

Top 3 MIC-meldingen

Agressie: **55%**

Medicatie: **14%**

Vallen/struikelen **6%**

Aantal inspectiemeldingen: **5**

Actuele cliëntplannen: **87%**

Aantal Dit Vind Ik Ervan-gesprekken in 2021: **272**

Onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang): **603** maatregelen bij **309** cliënten



### MEDEZEGGENSCHAP

Amerpoort kent een Centrale cliëntenraad (CCR), deze bestaat uit een deelraad verwanten en een deelraad cliënten. Ook kent Amerpoort een Ondernemingsraad (OR). Naast de CCR zijn er ook lokale cliënten- en verwantenraden.

Aantal lokale cliëntenraden: **19**  
Aantal lokale verwantenraden: **21**

### FINANCIËEL

Jaaromzet 2021:  
**173 miljoen euro**



LEES MEER OP  
[WWW.AMERPOORT.NL/KWALITEITSRAPPORT](http://WWW.AMERPOORT.NL/KWALITEITSRAPPORT)