

AMERPOORT

KWALITEITSRAPPORT 2022



Amerpoort

AMERPOORT

KWALITEITSRAPPORT 2022



Amerpoort

LEESWIJZER

In het kwaliteitsrapport vertellen we over de zorg bij Amerpoort. We laten zien wat er goed gaat, maar ook wat er beter kan. We vertellen wat we in 2022 hebben gedaan, wat we daarvan hebben geleerd en wat we daarmee gaan doen.

We baseren ons op de bouwstenen van het landelijk kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Dit zijn:

- 1 **Zorgproces rond de cliënt**
- 2 **Onderzoek naar cliëntervaringen**
- 3 **Zelfreflectie in teams**
- 4 **Kwaliteitsrapport en visitatie**

De reacties op het Kwaliteitsrapport en het verslag van de visitatie zijn niet opgenomen in deze printversie. Je vindt ze op de website www.amerpoort.nl/kwaliteitsrapport-2022.

Aan de hand van die bouwstenen vertellen we ook over onze eigen focuspunten gericht op kwaliteit van zorg. Dit zijn:

- › Voor iedere cliënt een actueel plan
- › Leren en verbeteren met behulp van incidentmeldingen
- › Veiligheid van cliënten en medewerkers vergroten
- › Leren en verbeteren met behulp van 'Dit vind ik ervan' - gesprekken

Om het kwaliteitsrapport niet te lang te maken vertellen we niet álles wat we doen. We hebben wel geprobeerd om alle doelgroepen binnen Amerpoort aan bod te laten komen.

We schrijven zo veel mogelijk in begrijpelijke taal. Zodat zoveel mogelijk mensen het rapport begrijpen. Toch gebruiken we soms moeilijkere woorden dan vorig jaar. Zo kunnen we beter uitleggen wat we bedoelen. Daarom maken we ook een eenvoudige samenvatting van het kwaliteitsrapport. Die samenvatting in begrijpelijke taal is te downloaden op de website, via de link: www.amerpoort.nl/over-amerpoort/kwaliteitsrapport-2022/startpagina/leeswijzer

Bij dit Kwaliteitsrapport zijn drie video's gemaakt over praktijkvoorbeelden. De links naar die video's staan in deze printversie. Ook vind je ze op www.amerpoort.nl/kwaliteitsrapport-2022

We wensen je veel leesplezier en vinden het leuk om te horen wat je van ons kwaliteitsrapport vindt. Mail je reactie naar: kwaliteitsveiligheid@amerpoort.nl.

VOORWOORD

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking. Dat is de missie van Amerpoort. Hierbij staan de volgende klantwaarden centraal: welkom, kleurrijk, meedoen, veilig en vertrouwd. En de werkwaarden geven richting aan het handelen van medewerkers: open, ondernemend, samenwerkend, nieuwsgierig. Dit doen we op een vooruitstrevende manier en vanuit onze maatschappelijke drijfveren.



DE ONTWIKKELING VAN HET MEERJARENPLAN 2022-2025

De voormalige raad van bestuur, bestaande uit Marjolein Bolt en Jan-Henk Janssen, heeft in juni 2022 een 100 dagen-analyse gepresenteerd aan clustermanagers en gedragsdeskundigen. Vervolgens heeft de raad van bestuur deze analyse verder uitgewerkt tot een meerjarenplan. Dat is in december 2022 gepresenteerd.

‘Zorg voor elkaar’ is de titel van ons meerjarenplan, die je op meer manieren kunt uitleggen: de dagelijkse zorg voor onze cliënten en de zorg voor elkaar als collega’s. Want we leven in een maatschappij waarin veel van iedereen wordt gevraagd. Weten dat je dan op elkaar kunt terugvallen, is belangrijk en biedt steun. Zorg voor elkaar gaat ook over een organisatie die zijn zaken op orde heeft, met duidelijke processen en financieel gezond.

In het voorjaar van 2023 hebben zowel Jan-Henk als Marjolein besloten Amerpoort te verlaten. Hans den Hollander en Daan Boot zijn op 1 mei 2023 gestart als raad van bestuur ad interim. Zij zorgen voor continuïteit en gaan verder met de uitvoering van het meerjarenplan Zorg voor elkaar.

“Wij als nieuwe raad van bestuur zien dat er op diverse zaken nog een extra inspanning moet worden geleverd om onze doelen te bereiken. Belangrijk hierbij is zoveel mogelijk focus aan te brengen zodat wij de basis nu op orde krijgen in het komende jaar. Een stevige plan-do-check-act cyclus moet ons hierbij ondersteunen. Vakkennis, betrokkenheid, plannen en ambitie zijn er genoeg. Nu komt het aan op het met elkaar doen wat we hebben afgesproken”.

STUREN OP KWALITEIT

Het is belangrijk om op alle niveaus binnen Amerpoort te kunnen leren, verbeteren en (bij)sturen. Goede informatie op alle niveaus is daarbij een voorwaarde. Om zicht te krijgen op de behoefte van de organisatie, zijn er in 2022 gesprekken gevoerd met het management in het primair proces, de verschillende raden, toezichthouders en zorgkantoor. Hieruit bleek dat er behoefte is aan het aanbrengen van focus in het verbeteren van de kwaliteit van zorg, het verstevigen van de PDCA-cyclus en het toegankelijker maken van informatie.

Om in 2023 gericht te kunnen werken aan de kwaliteit van zorg (leren, verbeteren, (bij)sturen), zijn er vier focuspunten opgesteld waar heel Amerpoort aan werkt. Deze focuspunten zijn in lijn met de organisatiethema’s uit het meerjarenplan Zorg voor elkaar. In 2023 meten we de voortgang op deze focuspunten. De focuspunten zijn:

- › Voor iedere cliënt een actueel plan
- › Leren en verbeteren met behulp van incidentmeldingen
- › Veiligheid van cliënten en medewerkers vergroten
- › Leren en verbeteren met behulp van Dit vind ik ervan!-gesprekken (DVIE)

De focuspunten vormen, samen met de bouwstenen van het kwaliteitskader, de leidraad voor dit kwaliteitsrapport. Als het gaat om de focuspunten, blikken we ook terug op het kwaliteitsrapport van vorig jaar. Op andere punten uit het Kwaliteitsrapport 2021 is gerapporteerd in de managementrapportages, die komen niet terug in dit Kwaliteitsrapport 2022.

KWALITEIT VAN ZORG IN TIJDEN VAN KRAPTE

We hebben helaas te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Hierdoor lukt het niet altijd om voor de cliënt bekende begeleiders in te zetten. Dit is van invloed op de kwaliteit van zorg. Gelukkig zijn er nog steeds goede en bevlogen professionals die zich dagelijks blijven inzetten voor onze cliënten. We zorgen ervoor dat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen blijven doen, samen met tijdelijk personeel. Zodat we de kwaliteit van zorg op peil houden, ook in deze tijd van krapte.

DE ONTVLECHTING VAN CARANTE GROEP

Carante Groep was een samenwerkingsverband waarin Amerpoort met andere zorgorganisaties samenwerkte op het gebied van onder andere ICT, huisvesting en P&O. In 2022 is de samenwerking ontvlochten, per 31 december 2022 is Carante Groep opgeheven. Dit is mede ingegeven door de steeds snellere digitale ontwikkeling die integreert met het primaire proces en waarbij elke organisatie eigen voorkeuren heeft.

ICT-MIGRATIE IN 2022

Het stoppen van zowel PlanCare als de Carante Groep bracht Amerpoort in 2022 voor een forse uitdaging: in driekwart jaar overstappen op een nieuwe IT-omgeving en een nieuw elektronisch cliëntendossier. De gehele operatie is uitgevoerd binnen het programma Samen werken aan de zorg van morgen. De overstap heeft veel gevraagd van alle betrokkenen. Over het geheel genomen is de migratie goed verlopen. Een enorme prestatie, zeker als je kijkt naar de omvang van het programma en de korte voorbereidingstijd. De nieuwe systemen bieden nu een goede basis om meer meetbaar en doelgericht te werken.

SAMENWERKEN MET SHERPA

In 2022 heeft de samenwerking met Sherpa een belangrijke impuls gekregen. We hebben een strategische overeenkomst getekend om op een aantal gebieden (zorg, opleiding, ICT, huisvesting en de woonwijk) intensief te gaan samenwerken.

EEN REACTIE OP DE REACTIES VAN CCR, OR, AC K&V, VISITATIECOMMISSIE

De ondernemingsraad, beide deelraden van de centrale cliëntenraad en de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid hebben hun reactie gegeven op het kwaliteitsrapport. We zijn blij met deze reacties op het kwaliteitsrapport, want ze helpen ons om steeds verder te verbeteren.

De inhoudelijke reacties laten gelukkig nog steeds zien dat we met de juiste dingen bezig zijn. En dat de focuspunten ons helpen om hierin keuzes te maken. In de tweede helft van 2023 bekijken we wat de focuspunten zijn voor 2024 en hoe we hierover willen vertellen in het eerste kwaliteitskompas dat in 2024 verschijnt.

We nodigen iedereen uit om ons kwaliteitsrapport te lezen en bekijken. Bekijk ook vooral de filmpjes over het huis - kameroverleg, teamreflectie en het persoonlijk plan. Voor wie toch liever online wil kijken is er een [website](#). Of bekijk de samenvatting in [begrijpelijke taal](#). Je kunt je reactie met ons delen via kwaliteitenveiligheid@amerpoort.nl.



1 > BOUWSTEEN: ZORG ROND DE CLIËNT



Focuspunt 1: Voor iedere cliënt een actueel plan

Hoe ziet een goed leven voor de cliënt eruit? Wat willen de cliënt en zijn of haar verwant(en)? Wat betekent gezondheid en veiligheid voor de cliënt? En hoe kan de zorg hiernaar worden ingericht? Dit staat allemaal beschreven in het persoonlijk plan.

Het persoonlijk plan wordt opgesteld, en bijgehouden door middel van cyclisch werken. Dat betekent dat het plan minstens één keer per jaar met de cliënt en/of verwant wordt besproken, waarna er eventueel nieuwe afspraken en doelen worden gesteld. Deze worden ingevoerd in het elektronisch cliëntdossier (tot september 2022 PlanCare, daarna ONS).

Ons doel was dat aan het einde van 2022 minimaal 95% van alle plannen actueel en besproken is met de cliënt en/of verwant. Ook wilden we dat steeds meer teams cyclisch zouden gaan werken.

GEDAAN



Zoals op het plaatje te zien is, is voor 78% van de cliënten eind 2022 een persoonlijk plan aanwezig in ONS. Bij de WLZ-cliënten is dit percentage met 88% iets hoger. Door de migratie staat een deel van deze plannen nog op concept. Beide percentages zijn lager dan voorgaande jaren. Hier zijn een aantal verklaringen voor die samenhangen met de overstap naar het nieuwe elektronisch cliëntdossier:

- › Het overzetten van de gegevens van PlanCare naar ONS was tijdrovend. Niet alle teams zijn hier al volledig aan toegekomen.
- › Opgeslagen bestanden zijn een tijd niet toegankelijk geweest voor teams. Daardoor heeft het invoeren van de plannen in het nieuwe systeem vertraging opgelopen. Dit was vooral bij veel ambulante teams een probleem.
- › We zijn overgegaan op een nieuwe manier van werken, met online applicaties. De inrichting van deze werkplek kende een aantal kinderziektes, zoals formulieren die online niet bruikbaar bleken.
- › Medewerkers moesten leren werken met het nieuwe systeem, zowel ONS als het online werken in Office 365. Zo zijn veel plannen in ONS als conceptplan opgeslagen, en niet als actueel plan.
- › Niet alle medewerkers bleken al even digivaardig, waardoor extra ondersteuning nodig is.

GELEERD

Het afgelopen jaar hebben we geleerd dat ONS medewerkers beter bevalt dan PlanCare. Medewerkers vinden het een toegankelijker systeem, dat makkelijk en duidelijk is in het gebruik.

Wél hebben we ervaren dat het tijd kost om helemaal over te gaan naar een nieuw systeem. Ook hebben we gemerkt dat goed leren werken met het systeem een randvoorwaarde is voor het behalen van onze doelen.

Daarnaast hebben we geleerd dat managers, gedragsdeskundigen en teams inzicht nodig hebben in de stand van zaken rondom de persoonlijk plannen. Zo kunnen zij de plancyclus goed blijven doorlopen en hierin bijsturen.

GEPLAND

We brengen nu in kaart waar de persoonlijk plannen niet op actueel staan en hoe dat komt. We benaderen die locaties en bieden ondersteuning waar nodig. Zo hopen we de vertraging door de overgang naar ONS recht te trekken.

Daarnaast is de persoonlijk plancyclus ook één van onze focuspunten voor 2023 rondom de kwaliteit van zorg. Ons doel daarbij is dat eind 2023 98% van de cliëntplannen op actueel staat en dus op tijd is besproken.

De actuele stand van zaken inzichtelijk maken op verschillende organisatieniveaus is onderdeel van het project stuurinformatie, dat in 2023 wordt vormgegeven. Zo krijgen managers, gedragsdeskundigen en teams meer inzicht in de actuele stand van zaken en kunnen zij beter (bij)sturen.



1.2 CLIËNTRISICO'S

Op verschillende manieren werken we aan een veilige leefomgeving voor cliënten. Daarbij is het goed om inzicht te hebben in welke risico's cliënten lopen en te kijken welke maatregelen of begeleidingsafspraken er nodig zijn om die risico's te beperken.

GEDAAN

In ONS worden alle cliëntrisico's in het cliëntdossier vastgelegd in één systeem. Ook worden de begeleidingsafspraken of doelen die op deze risico's gemaakt worden, hierin vastgelegd. Zo kunnen alle betrokken begeleiders ze inzien. Zo weet iedereen hoe je met bepaalde risico's bij een specifieke cliënt omgaat.

In ONS kunnen begeleiders de risico's ook extra toelichten. Hierdoor wordt de informatie en dus de zorg goed afgestemd op iedere cliënt.

GELEERD

We hebben geleerd dat het fijn is dat alle cliëntrisico's in één systeem staan. Daardoor kunnen we nu makkelijker het overzicht behouden. Ook hebben we geleerd dat we de zorg beter op de cliënt kunnen afstemmen, doordat we begeleidingsafspraken kunnen maken en toelichting kunnen geven in het systeem.

Aanvullend hebben we geleerd dat het belangrijk is dat we over cliëntrisico's blijven praten, bijvoorbeeld in teamoverleggen. Zo kunnen we de veiligheid voor onze cliënten niet alleen beter waarborgen, maar ook blijven verbeteren.

GEPLAND

In 2023 is het invoeren, actueel houden en bespreken van cliëntrisico's één van onze focuspunten voor goede kwaliteit van zorg. Volgend jaar willen we een overzicht opnemen van het aantal

cliënten waarvoor cliëntrisico's is ingevuld en welke risico's het meest bij cliënten voorkomen. Hiermee willen we ook op organisatieniveau leren om de veiligheid voor cliënten preventief te kunnen bewaken.



De wet zorg en dwang gaat over de balans tussen vrijheid en veiligheid. Iedere cliënt van Amerpoort heeft recht op vrijheid. We gaan er daarom vanuit dat we geen onvrijwillige zorg toepassen, tenzij de veiligheid van de cliënt, of zijn of haar omgeving, in het gedrang komt.

GEDAAN

Registratie

In 2022 zijn alle maatregelen onvrijwillige zorg door de begeleider opnieuw ingevoerd in het elektronisch cliëntdossier ONS. Er zijn 501 maatregelen ingevoerd voor 302 cliënten, dit is vergelijkbaar met vorig jaar (309 in 2021). Wél valt op dat veel maatregelen nog in concept staan en dat van een deel van de maatregelen de termijn is verlopen.



Zoals in bovenstaande grafiek zichtbaar is, zijn de maatregelen die het meest worden toegepast 'beperken van de bewegingsvrijheid' en 'insluiten'.

Bepaalde maatregelen moeten altijd worden geregistreerd. Sommige maatregelen hoeven alleen te worden geregistreerd als er verzet is gepleegd. Daarom is het belangrijk vast te leggen in

hoeveel gevallen er verzet is gepleegd. Van de 501 maatregelen is bij 252 maatregelen verzet gepleegd, en bij 248 maatregelen niet.



Implementatie

We volgen landelijke ontwikkelingen op het gebied van de WZD en passen ons aan als dit nodig is. Er zijn binnen Amerpoort meer WZD-functionarissen bijgekomen en zij hebben scholing gehad om hun taak goed uit kunnen uitvoeren. De zorgverantwoordelijken zijn ook geschoold over hoe zij in ONS maatregelen kunnen schrijven en evalueren. We hebben ook scholing voor begeleiders gemaakt, maar door de overstap naar ONS zijn we nog niet toegekomen aan het uitvoeren hiervan.

Inspiratie

In een droomsessie hebben we met begeleiders en ervaringsdeskundigen over vrijheid gesproken. Ook zijn we met cliënten in gesprek gegaan. Op basis daarvan ontwikkelen we een meerjarig plan om teams te inspireren de vrijheid van cliënten te vergroten.

GELEERD

We hebben ontdekt dat 'autonomie' en 'afhankelijkheid' belangrijke thema's zijn als het gaat om onvrijwillige zorg. Hierbinnen gaat het bijvoorbeeld over zoveel mogelijk zelf kunnen doen tijdens ADL-momenten (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen), zelf mogen beslissen over je lijf, je stem kunnen laten horen, maar ook over fysieke bewegingsvrijheid. Naast 'autonomie' en 'afhankelijkheid' zijn ook 'je thuis voelen' en 'gelijkwaardigheid in de relatie begeleider-cliënt' belangrijke thema's gebleken.

Daarnaast hebben we geleerd dat het leren werken met ONS tijd nodig heeft en aandacht vraagt voordat alle maatregelen goed in het systeem staan. Aanvullend hebben we ervaren dat het stappenplan beter gevolgd kan worden.

GEPLAND

In 2023 willen we medewerkers van Amerpoort inspireren om na te denken en in gesprek te gaan over vrijheid. Dit doen we aan de

hand van verschillende thema's per doelgroep. Deze thema's komen voort uit de droomsessies. Ook in 2023 houden we nog een aantal van deze droomsessies, vooral met cliënten. Per thema zullen we verhalen en voorbeelden ophalen uit de praktijk om zo andere collega's te inspireren en op ideeën te brengen.

We gaan er zo snel mogelijk voor zorgen dat alle maatregelen goed in ONS staan. Daarbij zullen we ook aandacht hebben voor het begrip 'verzet' en 'verondersteld verzet'.

Daarnaast brengen we aankomend jaar het stappenplan nog eens onder de aandacht. We gaan met elkaar in gesprek over hoe we dit binnen Amerpoort zo werkbaar mogelijk kunnen maken. Hierbij sluiten we aan bij landelijke ontwikkelingen op dit gebied.



1.4 INCIDENTMELDINGEN (MIC/MIM)

Focuspunt 2: Leren en verbeteren met behulp van incidentmeldingen

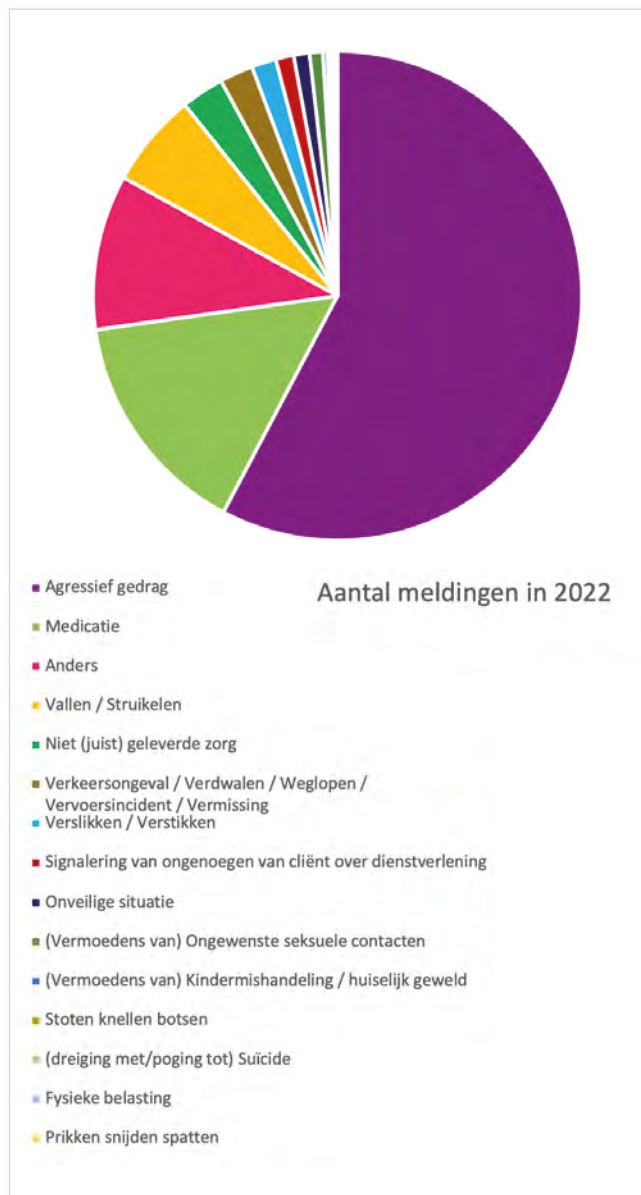
Op verschillende manieren zorgen we voor een veilige werkomgeving. Als er toch incidenten -onveilige situaties- voorkomen, willen we daarvan leren. Zodat we ze in de toekomst misschien kunnen voorkomen of er beter mee kunnen omgaan.

Ons doel voor 2022 was dat teams incidenten blijven melden en bespreken en dat zij blijven werken aan verbeteringen. En dat met een nieuw systeem: Triasweb. Met dit systeem krijgen we meer inzicht in incidenten en onderliggende oorzaken, zodat we ervan kunnen leren en verbeteren. In dit kwaliteitsrapport zijn die inzichten nog niet volledig meegenomen omdat we in Triasweb uitsluitend de meldingen vanaf eind september kunnen zien. In het kwaliteitsrapport van 2023 nemen we de analyse van incidentmeldingen op een dieper niveau op omdat we dan de onderliggende oorzaken van het hele jaar in beeld hebben.

GEDAAN

Er zijn in 2022 in totaal 10.027 meldingen gedaan. Dat zijn er ongeveer evenveel als in 2021. Sinds we met Triasweb werken zien we een toename in het aantal meldingen. Daar zijn we blij

mee. Het dat laat zien dat medewerkers het belangrijk vinden om incidenten te melden en dat dit met het nieuwe systeem ook lukt. Hieronder zie je welk type meldingen er gedaan zijn.



In bovenstaande grafiek zien we dat agressie en medicatie-incidenten het vaakst voorkwamen. 5.789 meldingen gingen over agressief gedrag en onheus taalgebruik (verbale agressie). Het gaat dan over slaan, schoppen, krabben, een fysiek dreigende houding aannemen, of schelden en vloeken. Vaak zitten er verschillende oorzaken achter. In de praktijk blijkt dat te veel of te weinig prikkels een belangrijke oorzaak is.

Er zijn in 2022 1.509 meldingen gedaan van incidenten rond medicatie. Dit zijn bijvoorbeeld meldingen dat medicatie niet is gegeven, niet is ingenomen (braken, weigeren, spugen, onbeheerd gevonden) of op een verkeerd tijdstip is gegeven. Onzorgvuldigheid wordt daarbij als belangrijkste oorzaak aangegeven.

In oktober 2022 is Amerpoort gaan werken met het meldings-systeem Triasweb, dat is gekoppeld aan ONS. Zowel de meldingen van incidenten met cliënten (MIC) als de meldingen van incidenten met medewerkers (MIM) worden nu in één systeem gemeld. Daarnaast zijn het beleid en de procedures rondom (het melden van) incidenten herschreven. Zo is voor iedereen duidelijk wie wat kan betekenen bij incidenten. Hierbij staat het leren van incidenten en verbeteren centraal.

GELEERD

De overgang naar het nieuwe systeem Triasweb heeft ons geleerd om goed met elkaar te af te spreken hoe we over incidenten praten. Wat is daarvoor nodig en hoe willen we ervan leren en verbeteren?

Het voordeel van het nieuwe systeem is dat teams laagdrempeliger en makkelijker kunnen melden. Ook hebben teams zelf meer inzicht in hun incidenten. Zo geeft het afhandelen van meldingen inzicht in hoofd- en suboorzaken, doordat deze bij het afhandelen worden gevraagd. Daarmee kunnen we teamgerichte verbeteracties in het systeem zetten.

Zoals altijd met nieuwe systemen is het natuurlijk nog wel wennen. Zo worden nog niet alle meldingen afgehandeld, waardoor ook het zicht op onderliggende oorzaken achterblijft.

GEPLAND

In 2023 is het melden, leren en verbeteren met incidenten in Triasweb een focuspunt van het Kwaliteitsmanagement. We willen graag dat alle incidenten in Triasweb worden gemeld.

Daarnaast besteden we in 2023 extra aandacht aan het belang van het afhandelen van meldingen. Hiermee willen we de onderliggende oorzaken inzichtelijk maken en van de incidenten leren.

Ook we gaan de gedragsdeskundigen, en andere medewerkers die dit graag willen, trainen in het analyseren van meldingen. Hierdoor kunnen gerichte verbeteracties ingezet worden. Daarmee levert het melden en leren van incidenten zowel voor de cliënt als medewerker veel op.



Kijk op: https://youtu.be/h5_cGaxUm3I



Amerpoort biedt ook zorg aan een klein aantal cliënten met een forensische indicatie en een verstandelijke beperking. De zorgvraag van deze cliënten lijkt vaak op die van andere cliënten met een licht verstandelijke beperking en bijkomende problematiek (LVB+).

Cliënten met een forensische indicatie hebben hun straf afgerond en gaan weer deel uitmaken van de maatschappij. Daar dragen wij graag ons steentje aan bij. Vaak komen deze cliënten bij Amerpoort wonen, maar we kunnen ze ook begeleiden in hun eigen huis (ambulant). Net wat aansluit bij de hulpvraag van de cliënt. Deze cliënten krijgen dezelfde begeleiding als onze andere cliënten. Vaak zijn er wel afspraken met justitie, waar cliënten zich aan moeten houden. Bijvoorbeeld dat zij hun medicatie nemen of openstaan voor begeleiding. We ondersteunen de cliënten om zich aan deze afspraken te houden en bieden hen een fijne woonplek.

GEDAAN

Begin 2022 was er 1 cliënt met een forensische indicatie in zorg bij Amerpoort, eind 2022 waren dit er 2. Er waren meer aanmeldingen, maar die mensen konden niet altijd de zorg krijgen die zij nodig hadden. Soms kwam dit door wachtlijsten. Soms was voor hen de stap van detentie (gevangenis) naar een open setting bij Amerpoort te groot.

Locaties waar een cliënt met een forensische indicatie komt wonen, krijgen training en intervisie.

We werkten al samen met justitie en de reclassering. In 2022 zijn we gestart om ook een samenwerking met Exodus te verkennen. Exodus is een forensisch zorgorganisatie, die opvang en begeleiding biedt aan (ex-)gedetineerden en hun familieleden. We hebben een dagdeel bij elkaar in de keuken gekeken.

GELEERD

We hebben geleerd dat de problematiek van deze cliënten erg lijkt op de problematiek van LVB+ cliënten. Dat er een reclasseringsmaatregel is en daarmee voorwaarden waar de cliënt zich aan moet houden, maakt dat er voor ons juist extra handvatten zijn in de begeleiding van de cliënt.

Bij cliënten met een reclasseringsmaatregel hoort ook controleren of een cliënt zich aan de afspraken houdt. Dat vinden we soms nog moeilijk, omdat we dat niet gewend zijn.

We hebben ervaren dat wij en Exodus veel van elkaar kunnen leren. Zo kunnen wij in de samenwerking onze expertise op LVB+ aanbieden. Exodus leert ons hoe we meer controlerend kunnen zijn en tóch in de samenwerkingsrelatie kunnen blijven.

GEPLAND

Onze ambitie is om meer cliënten met een forensische titel zorg te bieden. Begin 2023 waren er al 5 cliënten met een forensische indicatie in zorg bij Amerpoort.

In 2023 willen we nauwer gaan samenwerken met Exodus, omdat we goed willen leren aansluiten bij de zorg voor deze doelgroep.



2 > BOUWSTEEN: (ONDERZOEK NAAR) ERVARINGEN VAN CLIËNTEN



Focuspunt 4: Leren en verbeteren met behulp van DVIE-gesprekken

Een 'Dit vind ik ervan!'-gesprek (DVIE-gesprek) is een gesprek tussen begeleider en cliënt waarin de cliënt onderzoekt hoe hij/zij een bepaald thema ervaart. Het DVIE-gesprek biedt cliënten de ruimte om hun wensen, dromen en verlangens te onderzoeken op een manier die bij hen past. Is de cliënt niet in staat dit gesprek te voeren, dan kan het DVIE-gesprek met de verwant worden gevoerd.

Er zijn 10 thema's waaruit de cliënt kan kiezen. Na het gesprek scoort de cliënt het thema als top, goed, matig of slecht, of geeft de cliënt aan geen antwoord te willen invullen. Belangrijker dan deze score is het verhaal dat de cliënt vertelt. De begeleider maakt hier een samenvatting van. Cliënten kunnen daarbij aangeven of ze verandering willen op het thema.

In principe vindt een DVIE-gesprek minstens eens per jaar plaats. Dit kan als officieel gesprek voor de planbespreking. Maar het kan ook informeel, bijvoorbeeld tijdens de afwas of een wandeling. Ook kunnen een aantal fragmenten van gesprekken over een onderwerp worden samengevoegd en geregistreerd als DVIE-gesprek.

Ons doel voor 2022 was dat in ieder geval 50% van de cliënten maximaal een jaar geleden een DVIE-gesprek aangeboden heeft gekregen.

GEDAAN

In totaal zijn er in 2022 173 medewerkers getraind in DVIE. Begin 2022 waren er in 609 getrainde medewerkers in dienst. Eind 2022

waren dit er 638. Een aantal getrainde medewerkers heeft Amerpoort dus verlaten. 74% van de teams heeft minstens één getrainde medewerker in dienst.

In 2022 zijn er 199 DVIE gesprekken gevoerd. Dat zijn er 73 minder dan in 2021. We hebben het doel waarbij 50% van de cliënten een gesprek aangeboden zou hebben gekregen dus niet gehaald. Naast de DVIE-gesprekken worden er goed-leven-gesprekken gevoerd bij cliënten waarmee gewerkt wordt met de LACCS-methode. Dit gesprek vindt eens per jaar plaats bij de persoonlijk planbespreking. Ook hier komen ervaringen en wensen van cliënten naar voren en wordt er gebruik gemaakt van de onderzoekende dialoog. Een apart DVIE-gesprek is dan niet nodig.

Aantal gevoerde DVIE-gesprekken in 2022

	Aantal
Totaal aantal DVIE-gesprekken.....	199
> waarvan cliëntgesprekken.....	155
> waarvan verwantgesprekken.....	42

Aantal cliënten waarbij een goed-leven-gesprek is gevoerd in 2022195

GELEERD

We hebben geleerd dat het aanbieden van trainingen aan en het trainen van medewerkers niet voldoende is om onze DVIE-doelen te behalen. Om deze reden betrekken we DVIE in 2023 actief in teamopgaven en gaan we aan de slag met accountmanagement.

Ook hebben we geleerd dat de vorm van DVIE nog niet overall even duidelijk is. Zo is op sommige locaties onduidelijk met wie het gesprek moet worden gevoerd, en wat precies onder een DVIE-gesprek mag vallen.

Door de overgang naar ONS kunnen we van het afgelopen jaar beperkte gegevens van DVIE inzien. De kwalitatieve analyse van besproken thema's kunnen we dit jaar dus niet opnemen in het kwaliteitsrapport. Vanaf 2023 is dit wel weer het geval. Wél kunnen we een overzicht geven van de besproken thema's.

De thema's die cliënten de hoogste score geven zijn:

- > Familie
- > Doen
- > Huis

De thema's waar cliënten het vaakst over willen praten zijn:

- > Gevoel
- > Familie
- > Lijf

Tot slot zijn de thema's waar cliënten het vaakst verandering op willen:

- > Familie
- > Gevoel
- > Hulp

GEPLAND

In 2023 is DVIE een van onze focuspunten. We gaan managers, gedragsdeskundigen en teams actief benaderen om te onderzoeken wat er nodig is om onze DVIE-doelen te behalen, om hen inzicht te geven in de stand van zaken omtrent DVIE en ondersteuning te bieden waar dat nodig is. We gaan opfrustrainingen geven en gaan op aanvraag langs in teamoverleggen. Ook gaan we online informatie delen over DVIE zodat medewerkers dit terug kunnen zoeken als ze vragen hebben.

Op het moment zijn we aan het onderzoeken hoe we de uitkomsten van de DVIE-gesprekken kunnen interpreteren. Zodat we er op verschillende niveaus van kunnen leren: op individueel niveau, op teamniveau én op organisatieniveau.



2.2 HUISKAMEROVERLEGGEN

Een huiskameroverleg is een moment waarin cliënten bijeenkomen om inspraak te krijgen over alles wat het leven van cliënten raakt. Of het nou gaat om het tijdstip van avondeten, de nieuwe kleur op de muur in de gezamenlijke woonkamer of huisregels die cliënten willen afspreken. Dit zijn voorbeelden van onderwerpen die kunnen worden besproken tijdens een huiskameroverleg.

Een huiskameroverleg is een vorm om het doel 'inspraak' te behalen. Er zijn nog meer vormen te bedenken, maar huiskameroverleg is de meest voorkomende. Zo'n huiskameroverleg is vaak maandelijks in de algemene huiskamer. Cliënten kunnen hun mening geven. Ook worden er soms trainingen georganiseerd waarin zij hun mening leren geven. Afhankelijk van de locatie en de doelgroep bedenken begeleiders, eventueel met hulp van de coaches medezeggenschap, een passende vorm van inspraak.

GEDAAN

We zien de afgelopen jaren een landelijke verschuiving waar het gaat om de focus van medezeggenschap. In plaats van het zenden van informatie vanuit de organisatie naar de cliënten, wordt steeds meer benadrukt dat informatie opgehaald moet worden bij cliënten. Dit hangt samen met de aangescherpte Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) waarin inspraak van cliënten nog nadrukkelijker wordt gedefinieerd.

Inspraak is verplicht voor al onze cliënten. Als zorgorganisatie moeten we helder hebben hoe we deze inspraak organiseren, zodat we alle cliënten binnen Amerpoort bereiken. We zijn bezig een medezeggenschapsregeling op lokaal en centraal niveau vorm te geven.

Het afgelopen jaar zien we een toename in het aantal aanvragen bij het team medezeggenschap voor ondersteuning bij huiskameroverleggen.

GELEERD

We hebben ervaren dat het een uitdaging kan zijn om cliënten die zich lastiger kunnen uiten (met name EMB en MVB) een stem te geven tijdens een huiskameroverleg. Daar zijn hulpinstrumenten voor bedacht. Zo is er bijvoorbeeld een spel ontwikkeld om de inspraak van de cliënt te vergroten; 'samen naar de top'. Dit spel kan worden gespeeld tijdens een huiskameroverleg. Ook is er een spel ontwikkeld waarmee cliënten samen huisregels kunnen bedenken!

GEPLAND

In navolging van de WMCZ 2018 willen we de medezeggenschap van cliënten binnen Amerpoort nog verder uitbreiden. Zodat we ook cliënten die zich lastiger kunnen uiten, beter kunnen helpen om hun stem te laten horen.

Er komt aankomend jaar een medezeggenschapsregeling op lokaal en centraal niveau. Hierin staan afspraken voor het vormgeven van de inspraak en medezeggenschap.

Ook gaan de coaches medezeggenschap in 2023 in gesprek met de teams en managers. In dit gesprek besteden zij aandacht aan:

- ▶ Hoe teams samen met de manager ervoor kunnen zorgen dat op elke locatie medezeggenschap en inspraak wordt geborgd.
- ▶ In hoeverre het team en de manager kennis heeft over inspraak en wat coaches daarin kunnen betekenen? Coaches kunnen gevraagd worden om teams en managers te adviseren op het gebied van huiskameroverleggen (inspraak) en cliëntenraden (medezeggenschap).

Zo komt er meer aandacht voor en sturing op de wijze waarop inspraak bij Amerpoort breed wordt georganiseerd.



Kijk op : <https://www.youtube.com/watch?v=s4ffqcyjFAY>



Als een cliënt of verwant niet helemaal tevreden is over de zorg, spreken we van een klacht. We vinden het belangrijk dat klachten worden besproken. Dit kan allereerst met de persoon over wie de klacht gaat, of met een (andere) begeleider of manager.

Soms kan het fijn zijn om de klacht te bespreken met iemand die niets met de situatie te maken heeft. De cliënt of verwant kan daarom altijd contact opnemen met klachtenfunctionaris Jolanda Spelten-Biro. Jolanda luistert en denkt mee, maar kiest geen partij. Vanuit deze onafhankelijke positie kan zij, waar nodig, ook bemiddelen.

GEDAAN

In het jaar 2022 zijn er in totaal 80 meldingen binnengekomen. Hiervan komen 49 meldingen van cliënten, 27 van verwanten en 4 van overige mensen. Van de 80 meldingen zijn er 79 binnen Amerpoort opgelost. Eén melding is als formele klacht voorgelegd aan de klachtencommissie Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU)/geschillencommissie zorg.

Steeds meer cliënten en verwanten weten dat ze met hun klacht naar de klachtenfunctionaris kunnen. In 2022 kon de klachten-

ONDERWERPEN WAAR DE MEESTE MELDINGEN OVER ZIJN BINNENGEKOMEN

Onderwerp	2020	2021	2022
Bejegening (omgang met cliënt en verwant/communicatie/niet gehoord voelen)	10	21	30
Verblijf/woning	8	4	6
Persoonlijke zaken	6	5	2
Zorg/begeleiding, personeel	6	24	22
Organisatie, regels en veranderingen (incl. Covid-maatregelen)	5	18	20
Onvrijwillige zorg	9	0	0
Totaal	44	72	80

functionaris veel gesprekken weer op locatie doen, waardoor mensen haar leerden kennen. Ook is ze aangeschoven in verschillende teamoverleggen om haar zichtbaarheid te vergroten.

GELEERD

Opvallend in 2022 is een hoog aantal herhaalde contactmomenten ten opzichte van 2020 en 2021. Verwanten en cliënten hebben de klachtenfunctionaris soms meerdere malen per jaar benaderd. Hiervan hebben we geleerd dat cliënten en verwanten de klachtenfunctionaris niet alleen met klachten benaderen, maar ook om hun verhaal kwijt te kunnen.

GEPLAND

In 2023 willen we verdergaan met het vergroten van de zichtbaarheid van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris gaat daarom nog meer locaties bezoeken. We vinden het belangrijk dat iedereen over zijn/haar klachten kan praten, en dus ook weet waar ze dat kunnen doen.

Zie voor meer informatie ook het interview dat klachtenfunctionaris Jolanda Spelten-Biro in 2021 heeft gegeven in het online magazine Amerzine.



3 > BOUWSTEEN: ZELFREFLECTIE IN TEAMS



3.1 TEAMREFLECTIE/PROFES- SIONELE ONTWIKKELING

Teamreflectie houdt in dat teams reflecteren op (kijken naar) hun eigen handelen. Ze bespreken met elkaar: hoe doe ik iets, hoe doe jij het, hoe doen wij het? Kunnen we daar iets van leren en kan het nog beter? Op deze manier leren teams en wordt de zorg aan cliënten steeds beter.

GEDAAN

Teamreflectie vindt binnen Amerpoort jaarlijks op verschillende manieren plaats, ook in 2022. Allereerst heeft teamreflectie plaatsgevonden in het teamoverleg. Tijdens deze overleggen zijn incidenten (MIC-meldingen) of andere situaties uit de praktijk (casuïstiek) besproken. Ook zijn er teamoverleggen geweest waar een bepaald onderwerp centraal stond, zoals veiligheid voor cliënten en medewerkers. Teamoverleg heeft geleid tot betere samenwerking, duidelijkere afspraken en andere manieren van werken.

Er zijn ook teamdagen georganiseerd waarbij een bepaald onderwerp centraal stond. En teams hebben samen trainingen gedaan, bijvoorbeeld op het gebied van weerbaarheid, methodisch werken en palliatieve zorg.

Procesbegeleiders hebben teams hierbij ondersteund. Zij hebben bijvoorbeeld intervisie en TOF-gesprekken (Teamgesprek Over Functioneren) begeleid. Bij intervisie wordt een werksituatie methodisch besproken, waarbij er aandacht is voor professionele of persoonlijke ontwikkeling. Een TOF-gesprek gaat over het functioneren van een team. Teams kunnen hierbij hun eigen werkvorm kiezen, bijvoorbeeld 360 graden feedback.

Ook hebben het afgelopen jaar verschillende moreel beraden plaatsgevonden. In een moreel beraad komt een team bij elkaar om te praten over 'wat is goed om te doen', in een bepaalde situatie. Een voorbeeld hiervan is een cliënt zo veel mogelijk zelfstandig willen laten zijn, terwijl er ook zorgen zijn over de veiligheid van de cliënt.

GELEERD

Uit de reacties van teams weten we dat teamreflectie heeft geleid tot:

- › Meer structuur in het team (taken en verantwoordelijkheden zijn helder)
- › Het oppakken van planbesprekingen
- › Het ontwikkelen van feedbackvaardigheden
- › Het ervaren van steun bij elkaar en kunnen focussen op het proces

- › Verbeterde reflectie en verbeterde samenwerking, zowel binnen het team als in de driehoek met verwanten
- › Meer eenduidige begeleidingslijnen
- › Visievorming op veranderende doelgroepen

Ook hebben we geleerd dat teamreflectie ertoe leidt dat het team ervaart dat zij een gezamenlijke opdracht hebben. Daarbij is het belangrijk gebleken om van elkaar te weten wat collega's drijft, waar zij goed in zijn en wat ieders rol is in het team.

Het afgelopen jaar hebben we ervaren dat teams die te maken hebben met langdurig openstaande vacatures, veel verzuim en een complexe doelgroep minder toekomen aan formele teamreflectie. Informele vormen van teamreflectie lopen daar wel door en teams zetten stappen om te leren.

GEPLAND

Aankomend jaar willen we aandacht houden voor de dingen die goed gaan en deze successen willen we vieren.

We vragen teams ook om te kijken naar hoe zij presteren op de focuspunten kwaliteit ten opzichte van de norm. En dit zo nodig te vertalen naar acties voor in hun teamopgave.

We willen teams stimuleren om ook teamuitjes weer op te pakken. Dit heeft de afgelopen jaren minder plaats gevonden, onder andere door Covid-19, en we merken dat dit wél erg belangrijk is voor teamontwikkeling en -waardering, en daarmee voor werkplezier en behoud van medewerkers.

Op basis van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit 2022 maakt elk team in 2023 een plan van aanpak op de verbeterpunten die in dit onderzoek naar voren zijn gekomen.



Focuspunt 3: Veiligheid van cliënten en medewerkers vergroten

We vinden veiligheid en vertrouwen heel belangrijk bij Amerpoort. We willen een veilige omgeving om te werken. Hiervoor gebruiken we het instrument Pythia (Triasweb). Pythia is het instrument waarin de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) wordt ingevuld. De RI&E bestaat uit een individuele werk-risicoscan en een team-RI&E.

De bedoeling is dat elke medewerker de individuele Werk-risicoscan invult om te zien waar de individuele risico's zitten. Daarna volgt een teamgesprek waarin de belangrijkste risico's worden besproken. Bij dit teamgesprek wordt meteen een plan van aanpak met verbeteracties opgesteld.

Individuele werk-risicoscan

Tot 31 december 2022 zijn in totaal 696 individuele Werk-risicoscans ingevuld.

Verdeling over de organisatie:

- › Divisie 1: 318 medewerkers
- › Divisie 2: 252 medewerkers
- › Staf en ondersteuning: 126 medewerkers



De grootste risico's die naar voren komen uit de Werk-risicoscans zijn voor heel Amerpoort:

- › Werkdruk/PSA (psychosociale arbeidsbelasting)
- › Fysieke belasting,
- › Fysische factoren,
- › Bedrijfshulpverlening
- › Alleen werken

Risico's verschillen per werkplek. Zo zien we dat in Divisie I fysieke belasting een groter risico is en in Divisie II het alleen werken. Bij Staf en ondersteuning gaat het om fysieke belasting en kennis over bedrijfshulpverlening.

GEDAAN

De preventiemedewerkers hebben een plan van aanpak opgesteld voor de belangrijkste risico's binnen Amerpoort. Hierin is niet alleen gekeken welke risico's het meest voorkomen, maar ook welke risico's de grootste gevolgen kunnen hebben. De belangrijkste risico's zijn:

- › Werkdruk
- › Fysieke belasting
- › Grensoverschrijdend gedrag (ongewenste omgangsvormen)

Dit zijn dan ook de focuspunten voor 2023. Intussen zijn de preventiemedewerkers en teams in 2022 al aan de slag gegaan met een aantal verbeteracties.

GELEERD

Van de verbeteracties die teams zelf hebben uitgevoerd hebben we al veel geleerd, namelijk:

- › Beter tillen door advies van de ergotherapeut;
- › De aanschaf van nieuwe portofoons;
- › Een aanpassing in de roosters;
- › Langere overdrachtstijd;
- › Beter bureaustoelen;
- › Het onderwerp 'omgangsvormen' regelmatig bespreken in teamvergaderingen;
- › Iedereen opnieuw op de hoogte brengen van het calamiteitenplan
- › Kleine verbouwingen, zodat er beter zicht is.

GEPLAND

Veiligheid van medewerkers is een van de focuspunten van het Kwaliteitsmanagement voor 2023.

We gaan extra aandacht besteden aan het invullen van de Werk-risicoscan en het bespreken van de Team RI&E. Zo werken we structureel aan veiligheid van medewerkers. Ons doel is dat eind 2023 minimaal 75% van de medewerkers en teams Pythia heeft ingevuld.

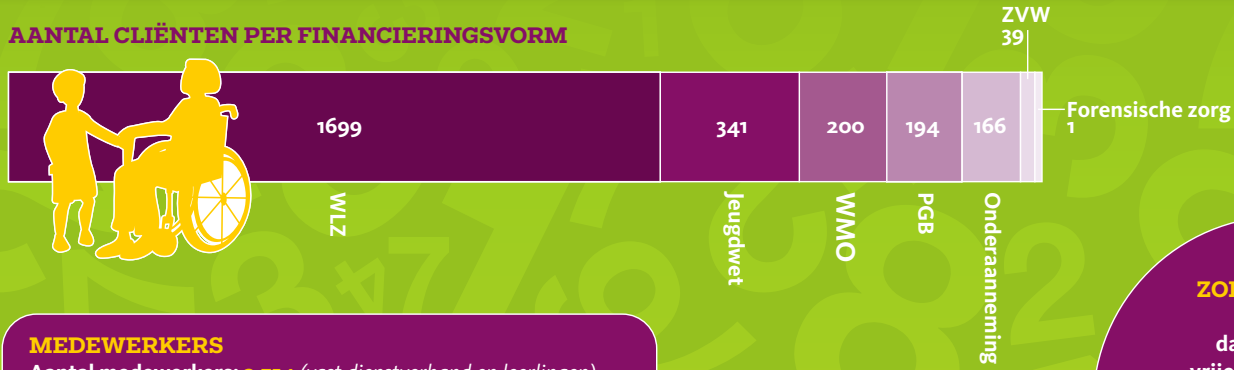
Het arboteam doet in 2023 verder onderzoek naar de drie risico's werkdruk, fysieke belasting en ongewenste omgangsvormen/grensoverschrijdend gedrag. Zodat we binnen heel Amerpoort verbeteracties kunnen vaststellen en invoeren.



Kijk op: <https://youtu.be/sPvxarbKKXE>

Amerpoort 2022 in cijfers

AANTAL CLIËNTEN PER FINANCIERINGSVORM



MEDEWERKERS

Aantal medewerkers: **2.754** (vast dienstverband en leerlingen)

Aantal voltijdbanen (36 uur per week): **1.876**

Ziekteverzuim: **8,6%**

Aantal begeleiders: **2.188**

Aantal gedragsdeskundigen: **66**

Aantal vrijwilligers: **742**

STAGIAIRS

Stagiairs: **181**

Leerlingen: **18**

Zij-instromers: **82**

ZORGAANBOD

Wonen
dagbesteding
vrijtijdsbesteding
logeren
ondersteuning thuis
behandeling
medische zorg

DOELGROEPEN

Moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG)

Matige of licht verstandelijke beperking (MVB, LVB)

Eerstig 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: **80**

Aantal incidentmeldingen: **10.027**

Top 3 MIC-meldingen

Agressie: **58%**

Medicatie: **15%**

Vallen/struikelen **6%**

Aantal inspectiemeldingen: **6**

Actuele cliëntplannen: **48%**

Aantal Dit Vind Ik Ervan-gesprekken in 2022: **199**

Onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang): **501** maatregelen bij **302** 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: **22**

FINANCIËEL

Jaaromzet 2022:

183 miljoen euro

LEES MEER OP
WWW.AMERPOORT.NL/KWALITEITSRAPPORT-2022