AMERPOORT
KWALITEITSRAPPORT 2019

Amerpoort

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE 2
VOORWOORD 4

HOOFD STUK 1

ONS DAGELIJKS WERK VOOR CLIËNTEN 6

Cyclisch werken: een beter plan maken 6
Interview: De doelen van Amal 9
Interview: 'Doe dingen waar je om moet glimlachen' 10
Klantbureau 12

HOOFD STUK 2

ERVARINGEN VAN CLIËNTEN 14

Meten van cliëntervaringen 14
Interview: Jan voelt zich begrepen 16
Interview: Werken aan groene smileys 18
Klachten 20

HOOFD STUK 3

SPEERPUNT **VEILIGHEID** 22

Wat we leren van meldingen over veiligheid 22
Interview: Samen kijken wat nodig is 28
Wet zorg en dwang: tussen vrijheid en veiligheid 30

HOOFD STUK 4

SPEERPUNT **VOLDOENDE MEDEWERKERS** 34

Interview: 'Ik wilde niet dat zij wegging dus plakte ik haar vast' 38

HOOFD STUK 5

SPEERPUNT **COMMUNICATIE: IEDEREEN BEREIKEN** 40

HOOFD STUK 6

SPEERPUNT **OMGAAN MET PSYCHISCHE PROBLEMEN** 44

Interview: Medicijnen kunnen helpen, maar we moet wel opletten 48

HOOFD STUK 7

SPEERPUNT **IEDEREEN PRAAT MEE** 50

Medezeggenschap van cliënten en familie 50

Interview: Meepraten in de lokale verwantenraad 54

Medezeggenschap van medewerkers 56

HOOFD STUK8

TEAMREFLECTIE: ERVARINGEN VAN TEAMS 58

Interview: 'Hoe gaan we met elkaar werken?' 62

AMERPOORT IN CIJFERS 64

JAARBEELD 2019 66

REACTIES OP HET KWALITEITSRAPPORT 71

NAWOORD 84

COLOFON 87

VOORWOORD

We blijven leren

Tijdens de afronding van het schrijven van dit kwaliteitsrapport zitten we midden in de Coronacrisis. Het is voor iedereen een spannende en onzekere tijd. Dit is nieuw voor ons allemaal. Steeds weer moeten we uitvinden wat we beter wel en beter niet kunnen doen. Om ervoor te zorgen dat zo weinig mogelijk cliënten en medewerkers ziek worden. Onze medewerkers doen alles om zo goed mogelijk met de situatie om te gaan. Terwijl zij ook thuis van alles moeten regelen.

Juist in deze hectische tijd zie ik overal om me heen hoe medewerkers zich inzetten voor kwaliteit van zorg. Soms met creatieve oplossingen. Samenwerken aan een goed leven voor cliënten staat nog steeds centraal in ons werk. Misschien wel meer dan ooit.

Bij Amerpoort werken ongeveer 2700 medewerkers aan de zorg en begeleiding van ongeveer 2500 cliënten. Het liefst willen we vertellen over al die cliënten. En op welke manier al die medewerkers werken aan goede zorg. Dat is natuurlijk niet mogelijk. Daarom hebben we in dit kwaliteitsrapport een aantal belangrijke onderwerpen gekozen. We noemen deze onderwerpen speerpunten. Deze speerpunten komen uit het kwaliteitsrapport 2018. Op basis van dat rapport hebben we vorig jaar een ver-

beterplan geschreven met daarin deze speerpunten. We hebben juist deze speerpunten gekozen omdat de cliënten- en verwantenraad dit belangrijke verbeterpunten vinden voor Amerpoort.

Dit zijn de speerpunten:

- Veiligheid voor cliënten en medewerkers (hoofdstuk 3)
- Voldoende personeel (hoofdstuk 4)
- Betere informatie voor cliënten en medewerkers, en op tijd (hoofdstuk 5)
- Leren om beter om te gaan met psychiatrische problemen bij cliënten (hoofdstuk 6)
- Medezeggenschap van cliënten, familie en medewerkers (hoofdstuk 7)

Naast deze speerpunten vertellen we in dit rapport ook over drie belangrijke bouwstenen voor kwaliteit:

- Ons dagelijks werk voor cliënten (hoofdstuk 1)
- Onderzoeken wat cliënten van de zorg vinden (hoofdstuk 2)
- Hoe teams praten over hoe ze samenwerken, waar ze tevreden over zijn en wat ze nog beter willen doen (hoofdstuk 8)

Het afgelopen jaar hebben we bij Amerpoort beter gelet op cyclisch werken. Omdat we dat nog beter kunnen doen. Cyclisch werken betekent in het kort: plan maken, plan uitvoeren, plan checken, plan aanpassen. Zo werk je in een rondje. Belangrijk daarbij is goed samenwerken en steeds verbeteren. Cyclisch werken is geen apart speerpunt. Want we willen bij elk speerpunt laten zien hoe we cyclisch werken. Soms is dat goed gelukt en soms kan het nog beter. Dat blijft dus een leerpunt voor Amerpoort.

Dit jaar hebben we voor het eerst het jaarbeeld en het kwaliteitsrapport samengevoegd. De inhoud van het jaarbeeld en het kwaliteitsrapport leek teveel op elkaar en dat was verwarrend.

Net als alle andere jaren kiezen we weer voor 1 versie van het rapport in begrijpelijke taal. Dat past bij onze visie. We willen namelijk dat iedereen mee kan doen en daarom is het belangrijk dat iedereen het begrijpt. Ook leren we iedere keer meer over begrijpelijke taal.

We hebben gemerkt dat het kwaliteitsrapport een mooie aanleiding is om met elkaar te praten over kwaliteit. Ook dit jaar nodig ik u uit om daarover met ons te komen praten. Uw reactie is van harte welkom. U kunt uw reactie via *kwaliteitenveiligheid@amerpoort.nl* met ons delen.

Paul Willems, *bestuurder Amerpoort*

HOOFD STUK 1

Ons dagelijks werk voor cliënten

In ons dagelijks werk voor cliënten kijken we steeds hoe we de kwaliteit van zorg en begeleiding kunnen verbeteren. Twee belangrijke onderwerpen willen we extra aandacht geven. Deze onderwerpen zorgen voor meer kwaliteit voor élke cliënt.

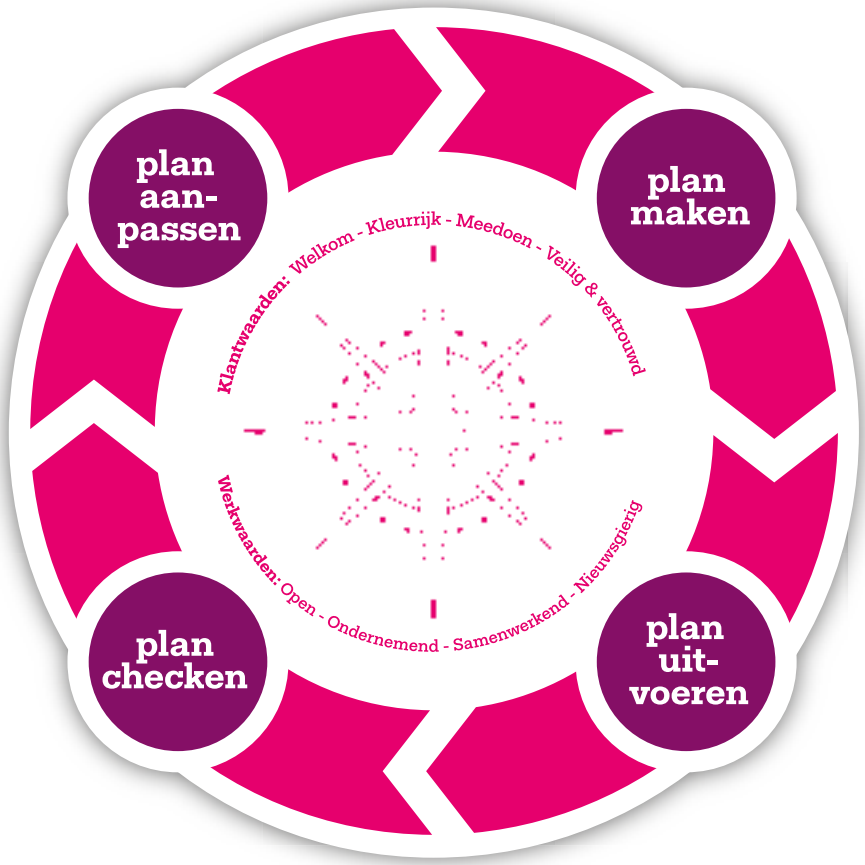
In dit hoofdstuk laten we zien hoe we cyclisch werken. Het is een manier van werken voor al onze plannen en ons dagelijks werk.

Ook vertellen we meer over het klantbureau dat Amerpoort wil gaan starten. Hiermee kunnen cliënten en hun familie beter de juiste plek of ondersteuning vinden.

CYCLISCH WERKEN: EEN BETER PLAN MAKEN

Bij Amerpoort werken we samen aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking. Dat doen we samen met de cliënt en de mensen om hem heen. Maar hoe kom je erachter wat voor iemand een goed leven is? En of wat je doet echt bijdraagt aan dit goede leven? Hiervoor gebruiken we cyclisch werken. Dat wil zeggen: eerst nadenken over wat de cliënt wil. Daarna een plan maken en het plan uitvoeren. En dan na een tijdje weer nadenken: zijn we goed bezig? Moeten we misschien iets anders doen? En dat leidt weer tot een nieuw of aangepast plan. Dat is cyclisch werken. Cyclisch werken doen we binnen heel Amerpoort, in alles wat we doen.

Vorig jaar hebben we een verbeterplan gemaakt met speerpunten. In dit rapport laten we zien wat we met de speerpunten gedaan hebben. Daarmee laten we zien hoe we cyclisch werken. Cyclisch werken is dus geen apart speerpunt.



GEDAAN

Een werkgroep helpt medewerkers om na te denken hoe we zo goed mogelijk cyclisch werken. Ze hebben eerst de teams geholpen met cyclisch werken rondom de cliënt. Want dat helpt de cliënt, de familie en de begeleiders om samen te werken aan een goed leven.

In 2019 heeft de werkgroep veel met managers, begeleiders en gedragsdeskundigen gepraat. Hoe kunnen ze beter cyclisch werken met elkaar en met cliënten? Hoe maken ze een persoonlijk plan in PlanCare? Dat is ons elektronisch cliëntendossier. Hoe schrijven ze daarin doelen en taken op? En hoe kunnen ze cliënten en familie betrekken bij het persoonlijk plan? Hoe zorgen we dat we geen onnodige dingen doen, zoals dingen twee keer opschrijven?

Gedragsdeskundigen en managers hebben ook met elkaar gesproken over wie doet wat? Het is belangrijk dat zij dit regelmatig met elkaar bespreken. En hoe zij de begeleiders hierin betrekken. We zijn met elkaar verantwoordelijk voor cyclisch werken.
Teams hebben in 2019 opgeschreven wat ze willen leren om beter cyclisch te werken. Daarna heeft de werkgroep hulpmiddelen gemaakt. Deze middelen helpen de teams bij het cyclisch werken. We hebben opgeschreven hoe cyclisch werken eruit moet zien. We hebben een checklist gemaakt voor het persoonlijk plan, zodat iedere begeleider kan opzoeken wat er in moet staan. En er is ook een hulpmiddel voor het beschrijven van doelen.

In 2019 hebben meerdere teams en medewerkers een training PlanCare gevolgd.

GELEERD

We hebben geleerd dat het helpt om te weten waarom we cyclisch werken. We hebben geleerd dat er op veel plekken al heel goed cyclisch gewerkt wordt.

We hebben gemerkt dat teams vaak meer ondersteuning nodig hebben om PlanCare goed te begrijpen. Medewerkers ervaren PlanCare niet altijd als ondersteunend, maar dat is wel de bedoeling.

We hebben van begeleiders en managers geleerd dat het helpt om meer te leren over hoe je een persoonlijk plan schrijft in PlanCare.

GEPLAND

Cyclisch werken helpt bij het werken aan een goed leven voor cliënten. We willen daarom dat iedereen altijd zo werkt. Cyclisch werken moet gewoon worden. Daarvoor willen we de stappen van het cyclisch werken nog duidelijker maken. Volgend jaar gaan we daarom nog meer teams trainen.

Ook zien we hoe PlanCare het cyclisch werken beter kan ondersteunen. In de training voor PlanCare leggen we uit wat cyclisch werken is. De werkgroep gaat de teams verder ondersteunen in hun dagelijks werk.

Locatie Nieuwenoord van bovenaf

INTER
VIEW

DE DOELEN VAN AMAL

Amal woont samen met haar man Youssef in Soest. Haar begeleider Melanie komt 1 keer per week langs om haar te helpen. Amal wil aan haar gezondheid werken. En ze wil meer dingen zelf doen. Die doelen staan in haar persoonlijk plan. Amal vertelt.

"Ik kom uit Marokko. Mijn man Youssef is in Nederland geboren. Toen we trouwden, kwam ik ook naar Nederland. We woonden bij mijn schoonouders. Daar woonden ook 4 broers en 2 zussen van Youssef. En mijn schoonzus en haar kind. Youssef en ik sliepen in de woonkamer. Gelukkig kregen we na 3 jaar ons eigen huis.

Youssef kreeg hulp van de organisatie EFM Support. Zij begeleiden mensen, net als Amerpoort. Maar dan vooral mensen die niet goed Nederlands spreken. Via EFM Support kwam ik bij Amerpoort. Melanie helpt me nu. Ze leert me hoe ik dingen zelf kan doen. Zelf doen is een doel van me.

Mijn doelen staan in mijn persoonlijk plan. Ik praat daar samen met Melanie over en zij schrijft ze op. We doen dat ieder jaar opnieuw. Vorig jaar wilde ik graag beter Nederlands leren. Ik wil brieven kunnen lezen en met mensen praten. Ik had zelf een folder meegenomen uit de bieb. Nu ga ik drie middagen in de week naar Nederlandse les.

Ik moet vaak naar de dokter en de tandarts. Daarvoor moet ik dan afspraken maken. Of bellen voor medicijnen. Eerst belde Melanie altijd. Nu bel ik zelf, terwijl Melanie naast me zit. Melanie heeft een briefje gemaakt waarop staat hoe ik dat kan doen. Straks wil ik het helemaal zelf doen. Ik kom dus iedere keer een stapje dichter bij mijn doel.

Elke week komt Melanie bij me langs. Vaak moeten we naar de dokter of tandarts. Of we gaan iets anders doen. We hebben dan geen tijd om te praten over de doelen. Of het goed gaat of dat ik nog een ander doel heb. Daarom wil Melanie nu 2 keer per jaar rustig met mij gaan zitten om over mijn persoonlijk te plan praten. Melanie heeft dus ook een doel."

INTER VIEW

‘DOE DINGEN WAAR JE OM MOET GLIMLACHEN’

Midden op locatie Vosseveld staat een mooi oud gebouw. Daar werken mensen van Amerpoort op kantoor. Danny werkt er in het serviceteam. Hij zorgt samen met andere cliënten voor de koffie, de lunch en de post op het kantoor. En ze ontvangen de gasten. Danny doet het met veel plezier. “Ik wil hier nooit meer weg”

“3 dagen in de week werk ik op Vosseveld. Er werken hier 60 mensen op kantoor. En er komen ook vaak mensen vergaderen. Dan zijn er hier wel 100. Ik werk hier nu 4 jaar. In het begin was het lastig. We doen hier iedere dag wat anders. Daar moest ik aan wennen. Nu gaat dat goed.

We beginnen de dag met koffie drinken. Dan spreken we met de begeleiders af wat we gaan doen. We zetten koffie, maken hapjes voor de lunch of we gaan buiten vegen. We doen ook wel eens boodschappen, helemaal

Danny

zelfstandig. Dat hebben we geleerd. Het liefst maak ik de koffiemachines schoon. Ik ben wel technisch, net als mijn vader. Hij bouwt keukens, ik ga vaak mee.

Als we pauze hebben, ga ik een kwartiertje naar mijn grote vriend. Dat is Bert. Hij werkt boven op kantoor. We praten dan samen. Boven op kantoor kennen ze ons goed. Als er iemand jarig is, vragen ze of wij taart komen eten.

Ik doe heel veel. Ik hoef niet meer te leren, vind ik. Maar de begeleiders willen graag dat ik nog meer leer. Als ik een taak krijg, moet ik dat meteen gaan doen. Anders ga ik iets anders doen. En dan vergeet ik de taak.

Ik praat iedere dag met de begeleiders. Ze vragen hoe het met me gaat. Twee keer per jaar praten we over mijn doelen. Mijn moeder is daar ook bij. De begeleiders vertellen wat ik nog kan leren. Mijn moeder zegt: "Als hij maar gelukkig is".

We leren ook aardig te zijn tegen elkaar. Daarom praten we iedere ochtend met elkaar. Dan leest een begeleider een spreuk van de kalender. Bijvoorbeeld: Doe dingen waar je om moet glimlachen. Daar ben ik het mee eens."

KLANTBUREAU

Amerpoort vindt het belangrijk dat cliënten en hun familie zich welkom, gezien en gehoord voelen. Dat geldt voor cliënten die nu door Amerpoort begeleid worden en voor toekomstige cliënten en hun familie. We zijn gestart met het opzetten van een Klantbureau, omdat we denken dat dat hierbij helpt.

Het Klantbureau is een plek waar je terecht kunt met vragen over hoe Amerpoort je kan ondersteunen. Voor cliënten die al zorg krijgen bij ons en bij wie de zorgvraag verandert vanwege een nieuwe fase hun leven. Het Klantbureau is er ook voor cliënten die nog niet worden ondersteund door Amerpoort. Het Klantbureau weet welke zorg Amerpoort kan bieden en op welke plek.

Het Klantbureau is er voor cliënten, familie, medewerkers, verwijzers, het zorgkantoor en andere zorgorganisaties.

Het Klantbureau staat voor:

- Een goed leven voor de cliënt, dat is het belangrijkste.
- Het gezicht van Amerpoort. Onze klantwaarden - welkom, kleurrijk, meedoen, veilig & vertrouwd - zijn herkenbaar voor cliënten en voor iedereen die in contact komt met medewerkers van het Klantbureau.
- Het snel en goed beantwoorden van zorg- en expertisevragen.
- Ervoor zorgen dat we beschikbare plekken zo snel mogelijk opvullen.
- Het beter bekend maken van het aanbod van Amerpoort.
- Goede bereikbaarheid op verschillende manieren: via de telefoon, de website, live chat, e-mail en sociale media.
- Weten waar je aan toe bent als je een beroep doet op Amerpoort. Cliënten, familie en verwijzers weten waarvoor ze bij Amerpoort terecht kunnen en het is voor hen ook duidelijk hoe aanmelding, planning en plaatsing verloopt.
- Eén contactpersoon voor iedere cliënt en familie die ondersteunt bij het zoeken en vinden van de juiste plek.
- Duidelijke informatie aan cliënten, familie, teams, clustermanagers, zorgbemiddelaars, het management team (MT) en verwijzers.

De medewerkers van het Klantbureau werken samen met managers, gedragsdeskundigen en teams aan passende zorg. Ze maken daarbij gebruik van een computersysteem waarin ze het contact met de cliënt opschrijven.

GEDAAN

In 2019 hebben we aan medewerkers, cliënten en familie gevraagd: Hoe kom je binnen bij Amerpoort? Vind je snel en goed je plek? En wat als je bijvoorbeeld naar een andere locatie moet verhuizen? Of hoe gaat het als je geen bege-

leiding van Amerpoort meer krijgt? We noemen dit ook wel instroom, doorstroom en uitstroom. Welke dingen gaan goed? Welke dingen kunnen beter?

Wat beter kan:

- Zorgen dat cliënten en familie zich nog meer welkom voelen.
- Een nieuwe plek op een woning of dagbesteding snel en goed regelen
- Zorgen dat we eerder weten dat een plek beschikbaar is en daarvoor iemand vinden.
- Met cliënten en familie beter praten over welke zorg het beste past en wat Amerpoort daarin kan aanbieden.
- Soms verandert de vraag van de cliënt, bijvoorbeeld als iemand ouder wordt. Dan moeten we kijken wat Amerpoort kan bieden en de zorg aanpassen.
- Betere informatie geven over de verschillende diensten van Amerpoort en alle mogelijkheden binnen Amerpoort aan cliënten, familie en teams.

We hebben een plan geschreven over het opzetten van het Klantbureau. Daarin staat hoe en wat we kunnen verbeteren. De projectgroep Klantbureau gaat aan de slag met deze verbeterpunten.

GELEERD

We hebben geleerd dat er één plek moet zijn, waar iedereen vragen kan stellen over instroom, doorstroom en uitstroom. Die plek is het Klantbureau. Met een Klantbureau kunnen we vragen sneller en beter beantwoorden.
We hebben geleerd dat er soms te lang open plekken zijn op woningen of bij de dagbesteding. Terwijl er ook cliënten op de wachtlijst staan. Met het Klantbureau kunnen we cliënten sneller een plek geven.
We hebben geleerd dat het soms moeilijk is om nieuwe of andere zorg te vinden voor cliënten. We zochten die zorg vaak binnen de locaties in de buurt, of die onder dezelfde manager vallen. Als we beter samenwerken met andere locaties in de organisatie, kunnen we cliënten sneller nieuwe of andere zorg aanbieden.

GEPLAND

In 2020 gaat het Klantbureau starten.

HOOFD STUK 2

Ervaringen van cliënten

Samen werken aan een goed leven betekent met elkaar in gesprek gaan. Wat vinden cliënten en verwanten belangrijk? Hoe ervaren zij de zorg en begeleiding van Amerpoort? En hoe gaan we om met klachten en hoe leren we daarvan? In dit hoofdstuk gaat het over ervaringen van cliënten.

METEN VAN **CLIËNTERVARINGEN**

Wat vinden cliënten en familie belangrijk? Wat vinden zij van de begeleiding en het dagelijks leven bij Amerpoort? 'Dit vind ik ervan!' is een nieuwe manier om dat te weten te komen. Het zijn gesprekken waarin cliënten en familie vertellen wat zij belangrijk vinden en wat zij ervaren in het dagelijks leven. Zo leren we hoe we cliënten nog beter kunnen begeleiden.

GEDAAN

Cliënten en familie kiezen zelf waarover ze willen praten in een 'Dit vind ik ervan!' gesprek. De 10 onderwerpen in het plaatje hieronder kunnen bij het gesprek helpen. De begeleiders luisteren en helpen de cliënt en familie om te onderzoeken wat zij belangrijk vinden.

In 2019 hebben 74 teams de cursus 'Dit vind ik ervan!' gevolgd. In de cursus oefenen de teams hoe ze de onderzoekende gesprekken het beste kunnen voeren.

	Divisie 1	Divisie 2	Amerpoort
Aantal cursisten 2019	110	171	289
Aantal teams gestart in 2019	40	33	74

In 2019 hebben 86 cliënten en familieleden 'Dit vind ik ervan!' gesprekken gevoerd. Dit gesprek kunnen cliënten en familieleden het hele jaar met elkaar voeren. Ook kan het gesprek meerdere keren per jaar plaatsvinden. De begeleider schrijft op wat de cliënt of familie vindt. En of hij of zij verandering wil. De cliënt of de familie zegt voor de (jaarlijkse) planbespreking of hij het 'Dit vind ik ervan!' verslag goed vindt. In 2019 hebben 19 cliënten of familieleden gezegd dat ze het verslag goed vinden. De andere cliënten en families moeten dit nog aangeven.

deel is dit vanzelfsprekend. Dat komt omdat alleen goedgekeurde verslagen mee tellen voor resultaten van teams, divisies en heel Amerpoort. Cliënt of familieleden keuren de verslagen goed voor de eerstvolgende planbespreking. Dit is maar 1 keer per jaar. Voor veel cliënten is dit moment pas in 2020. We hadden gehoopt op meer goedgekeurde verslagen in 2019, zodat we iets meer zouden weten. Maar ook dan kunnen we nog geen echte conclusies trekken. We zijn ook pas net gestart.

GELEERD

Er zijn minder 'Dit vind ik ervan!' gesprekken gevoerd dan we verwacht hadden. Dat vinden we jammer. We leerden dat begeleiders niet direct na de cursus starten met 'Dit vind ik ervan!' gesprekken. We vroegen aan begeleiders waarom ze niet direct starten. Veel begeleiders vertelden dat de gedragsdeskundige met de cliënt of familie afspreekt met welke begeleiders zij een 'Dit vind ik ervan!' gesprek hebben. Andere begeleiders starten daarom niet makkelijk een klein gesprekje tussendoor, bijvoorbeeld tijdens de afwas. Terwijl ook in dit soort gesprekjes cliënten vertellen wat zij belangrijk vinden of hun mening geven.

We weten nog niet wat groepen cliënten en families belangrijk vinden en ervaren. Voor een

We leerden dat niet alle begeleiders tevreden waren over de cursus. We hebben de cursus daarom aangepast en korter gemaakt. De cursusleiders maken alle teamcursussen nu precies zoals het past bij het team.

GEPLAND

In 2020 gaan de aangepaste cursussen door. Alle teams gaan werken met 'Dit vind ik ervan!'.
In het najaar van 2020 kunnen we voor het eerst laten zien wat er uit de gesprekken is gekomen. Dat zijn de resultaten van de cliënten die voor de zomer van 2020 het gespreksverslag hebben goedgekeurd. We verwachten dat dit ongeveer 30% van de cliënten is. In 2021 kunnen we van meer cliënten de resultaten laten zien.

INTER VIEW

JAN VOELT ZICH BEGREPEN

Jan kan niet zo goed praten, maar hij kan zich wel goed uiten met gebarentaal. Hij is lid van de centrale cliëntenraad deelraad cliënten.

Jan wilde graag naar een voetbalwedstrijd. De begeleiders dachten: Hij wil naar een grote wedstrijd van een grote club. Ze vonden dat wel spannend voor Jan. Toen had Jan met begeleider Lisa een 'Dit vind ik ervan!' gesprek. Daarin kwam Lisa erachter wat Jan echt wil.

Lisa: "Jan was gewend dat wij altijd dingen voor hem besluiten. Terwijl hij zelf ook een mening heeft. Toen had ik met hem een 'Dit vind ik ervan!' gesprek. Jan gaf aan waarover hij wilde praten. Ik heb hem laten vertellen. Ik ontdekte dat Jan niet per se naar een grote wedstrijd wil. Een wedstrijd van een kleine club is ook goed. Hij wil gewoon graag langs de lijn staan. Nu gaat Jan binnenkort een keer kijken bij de voetbal. Helemaal zelf."

Jan

Jan lacht. Hij vindt 'Dit vind ik ervan!' goed. Hij was opgelucht dat Lisa hem begreep. Dat iemand weet dat hij graag naar voetbal wil. Heb je vaker een 'Dit vind ik ervan!' gesprek gehad? Twee keer, geeft Jan aan.

Lisa: "Wij als begeleiders denken dat we weten wat de cliënt wil. Door 'Dit vind ik ervan!' luisteren we beter. We nemen de tijd ervoor. Ik probeer de bewoners altijd na te laten denken over wat zij willen. 'Dat doen we nu nog meer. Laat ze het zelf maar vertellen. Dat levert veel meer op."

Jan zwaait vrolijk met zijn armen. Hij kan niet goed praten. Jan gebruikt vooral gebaren.
Lisa: "Met een cliënt die kan praten is 'Dit vind ik ervan!' makkelijker. Bij een bewoner als Jan moet je meer doorvragen. Jan gebaart en dan zeg ik wat hij bedoelt. Dan vraag ik aan hem of dat klopt. Aan het eind zag ik dat Jan echt heeft kunnen zeggen wat hij wilde."

Lisa

INTER VIEW

WERKEN AAN GROENE SMILEYS

Cliënten met EVMB kunnen niet zelf vertellen hoe het met ze gaat. Daarom voeren hun begeleiders gesprekken met de familie. Dat zijn de goed-leven-gesprekken.

Gedragsdeskundigen zeiden: De goed-leven-gesprekken en 'Dit vind ik ervan!' gesprekken lijken erg op elkaar. Kunnen we de gesprekken combineren? Margreet Hogenkamp denkt van wel. Zij is gedragsdeskundige voor cliënten met EVMB.

"Ieder jaar bespreken we met families het persoonlijk plan van de cliënten. Bij cliënten met EVMB voeren we daarbij het goed-leven-gesprek. Dit is onderdeel van het LACCS programma. We kijken dan naar de 5 gebieden die belangrijk zijn: Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding. Deze gebieden staan op kaartjes.

De familie legt groene, oranje of rode smileys bij de kaartjes. Groen is goed, rood is niet goed en oranje is er tussenin. Ligt ergens een rode of oranje smiley? Dan gaan we daar extra aandacht aan besteden. Zo willen we de cliënt een beter leven geven.

Vorig jaar legde familie van een cliënt alleen maar oranje smileys. Ik vroeg: Hoe komt dat? Ze vertelden: de cliënt wil graag contact. Als hij contact heeft, is hij rustiger. Daardoor eet hij beter en voelt hij zich fijner.

Margreet

Nu vragen we meerzorg aan. Dat is geld voor extra zorg voor cliënten die dat nodig hebben. Dan hebben we meer tijd voor deze cliënt. Volgend jaar zijn de smileys hoop ik groen.

Op andere locaties van Amerpoort voeren we andere gesprekken. Die heten 'Dit vind ik ervan!' Bij die gesprekken zijn er wel 10 thema's, zoals familie, meedoen, veiligheid, hulp, huis, enzovoort. De cliënt en familie zeggen waarover ze willen praten. Begeleiders en gedragsdeskundigen luisteren vooral goed naar wat zij vinden.

Dit jaar gaan ook de andere teams de training volgen. En dan kijken we of het goed-leven-gesprek en 'Dit vind ik ervan!' kunnen samengaan. Geen dubbel werk, maar wel blijven praten. Dat is goed voor iedereen."

WONEN EN DAGBESTEDING

Ouders die deelnemen aan een Goed-leven-gesprek: "Bij het onderwerp 'Stimulerende tijdsbesteding' leggen we een groene en een rode smiley neer. De cliënt heeft een gevarieerd activiteitenprogramma bij de dagbesteding, maar op de woning kan er iets meer aandacht voor zijn. We zien dat er door wisselingen in personeel soms weinig tijd is voor activiteiten. Het zou goed zijn om in ieder geval vaker een activiteit aan te bieden tijdens wachtmomenten. Is er iets nodig, vraag het ons."

KLACHTEN

Medewerkers willen elke dag goede zorg leveren. Toch zijn cliënten of familie soms niet tevreden. Dan is het goed om hierover te praten en van te leren. Hierdoor kan Amerpoort de zorg verbeteren. Soms wordt er een klacht ingediend. Dit kan bij de betrokken medewerker, de manager, de klachtenfunctionaris van Amerpoort of de klachtencommissie van de VGU.

De klachtenfunctionaris spreekt met degene die een klacht indient af hoe ermee om te gaan. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat een klacht op de juiste plek terechtkomt en behandeld wordt. De klachtenfunctionaris houdt ook in de gaten of er dingen verbeteren als dat is afgesproken.

GEDAAN

In 2019 heeft de klachtenfunctionaris 83 meldingen gekregen. Het ging hierbij om 64 klachten. Bij de overige 19 meldingen ging het om een vraag.

Van de 64 klachten kwamen er 27 klachten van cliëntvertegenwoordigers en 32 klachten van cliënten. Daarnaast betreft het 4 klachten van omwonenden van 3 verschillende locaties. Er is 1 klacht ingediend door een groep cliënten.

Onderwerpen waarover mensen ontevreden waren of een vraag hadden:

Dwang/vrijheidsbeperking	*4*
Persoonlijke zaken	*12*
Verblijf/woning	*9*
Organisatie, regels en veranderingen	*15*
Bejegening/omgang met cliënt/communicatie	*19*
Zorg/begeleiding	*5*

Binnen 1 melding kunnen er meerdere onderwerpen aan de orde komen.

Bij veel klachten speelt bejegening een rol. Dat kan gaan over: niet gehoord voelen, niet serieus genomen voelen, onvoldoende of te laat informatie krijgen, het missen van aandacht. Communicatie speelt hierbij een belangrijke rol.

Een paar keer bleek Amerpoort niet te kunnen voldoen aan de verwachtingen over de zorg.

Daarnaast zijn de klachten heel erg uiteenlopend. De klachten komen van verschillende locaties, er is niet 1 locatie met veel klachten. Ook de onderwerpen van klachten zijn heel verschillend. Klachten gingen bijvoorbeeld over huisdieren, geld of bereikbaarheid.

De klachten zijn allemaal voorgelegd op de be-

treffende locaties en zijn daar naar tevredenheid van alle partijen besproken. De klachtenfunctionaris is daarbij aanwezig om te bemiddelen als beide partijen dat willen. De klachtenfunctionaris zoekt dan naar een oplossing die acceptabel is voor alle betrokkenen. Samen stellen ze daarna vast dat de klacht is afgerond.

Er zijn iets meer klachten van medewerkers en cliënten van Amerpoort dan vorig jaar. Maar er zijn minder klachten gemeld bij de klachtencommissie van de VGU. We hebben ervoor gezorgd dat de klachtenfunctionaris beter bekend is bij cliënten en familie. Hierdoor is het makkelijker om contact te zoeken.

Er zijn geen klachten ingediend bij de klachtencommissie van de VGU. Er zijn ook geen klachten binnen gekomen via het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg).

De klachten worden 4 keer per jaar opgeschreven in de kwartaalrapportage, zodat we Amerpoort breed kunnen leren van deze klachten.

GELEERD

We hebben geleerd dat de klachten die we kregen veel te maken hebben met de communicatie. Daarbij leerden we dat het belangrijk is informatie te geven. Ook als er veranderingen zijn. We moeten alles goed uitleggen aan elkaar. Meer praten helpt om klachten te voorkomen.

Nu worden klachten alleen opgeschreven door de klachtenfunctionaris. Maar klachten komen op meer plekken binnen. Het is goed om alle klachten op 1 plek vast te leggen. Dan krijgen we een completer beeld van het soort klachten. Zo kunnen we er nog meer van leren en de zorg nog beter maken.

GEPLAND

Vanaf 2020 schrijft de klachtenfunctionaris de klachten op in één systeem, Triasweb. Later kunnen ook andere medewerkers hun klachten hier opschrijven.

Begin 2020 bespreken we de klachten uit 2019 met de CCR.

Op 1 juli 2020 verandert de wet. Dit is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen Daar bereiden we ons op voor. Nu is de klachtenfunctionaris bij Amerpoort ook de cliëntvertrouwenspersoon. Dat kan vanaf 1 juli niet meer volgens de nieuwe wet, dus dat gaan we aanpassen.

HOOFD STUK 3

Speerpunt **Veiligheid**

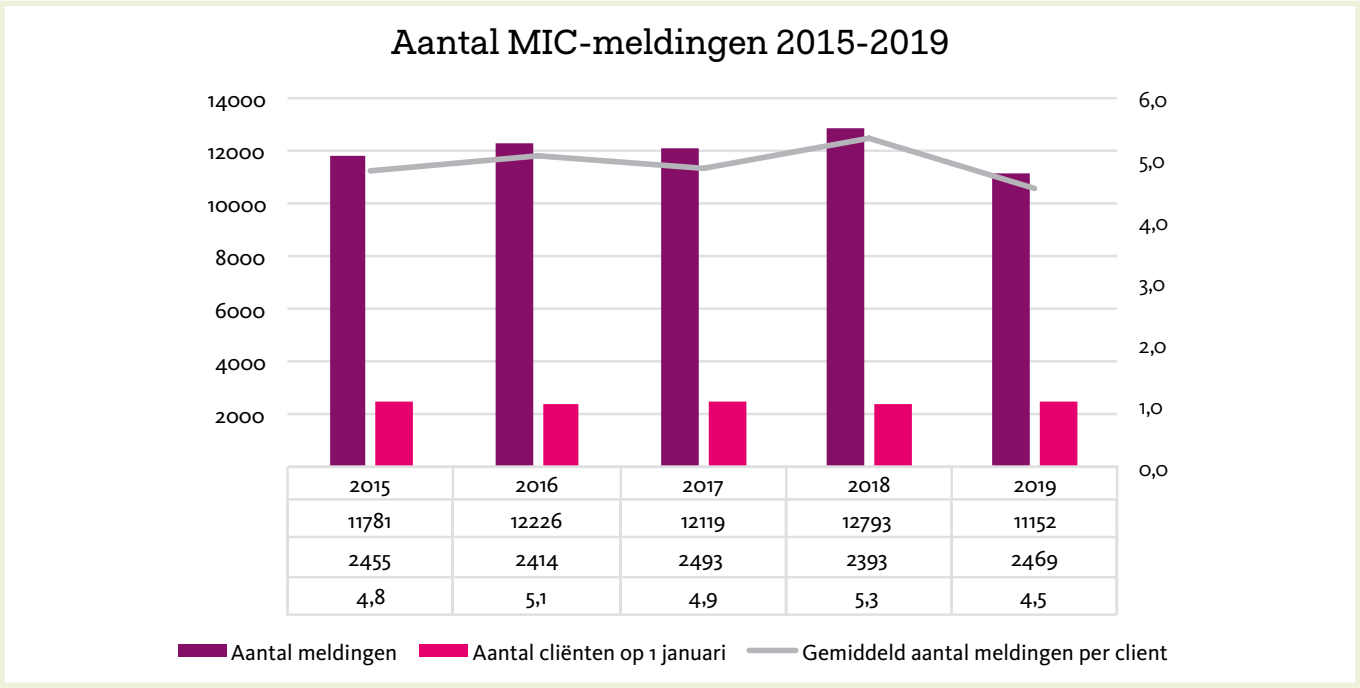
Veilig & vertrouwd zijn waarden van Amerpoort. Ook is veiligheid één van de speerpunten in het verbeterplan. We willen een veilige omgeving voor cliënten en medewerkers om te leven en te werken. We werken op verschillende manieren aan veiligheid, zoals het melden van incidenten. In dit hoofdstuk vertellen we eerst over de cijfers van de incidenten. Daarna vertellen we wat Amerpoort gedaan heeft als het gaat om onvrijwillige zorg en hoe dat gegaan is. Bij onvrijwillige zorg moet je soms kiezen tussen vrijheid en veiligheid.

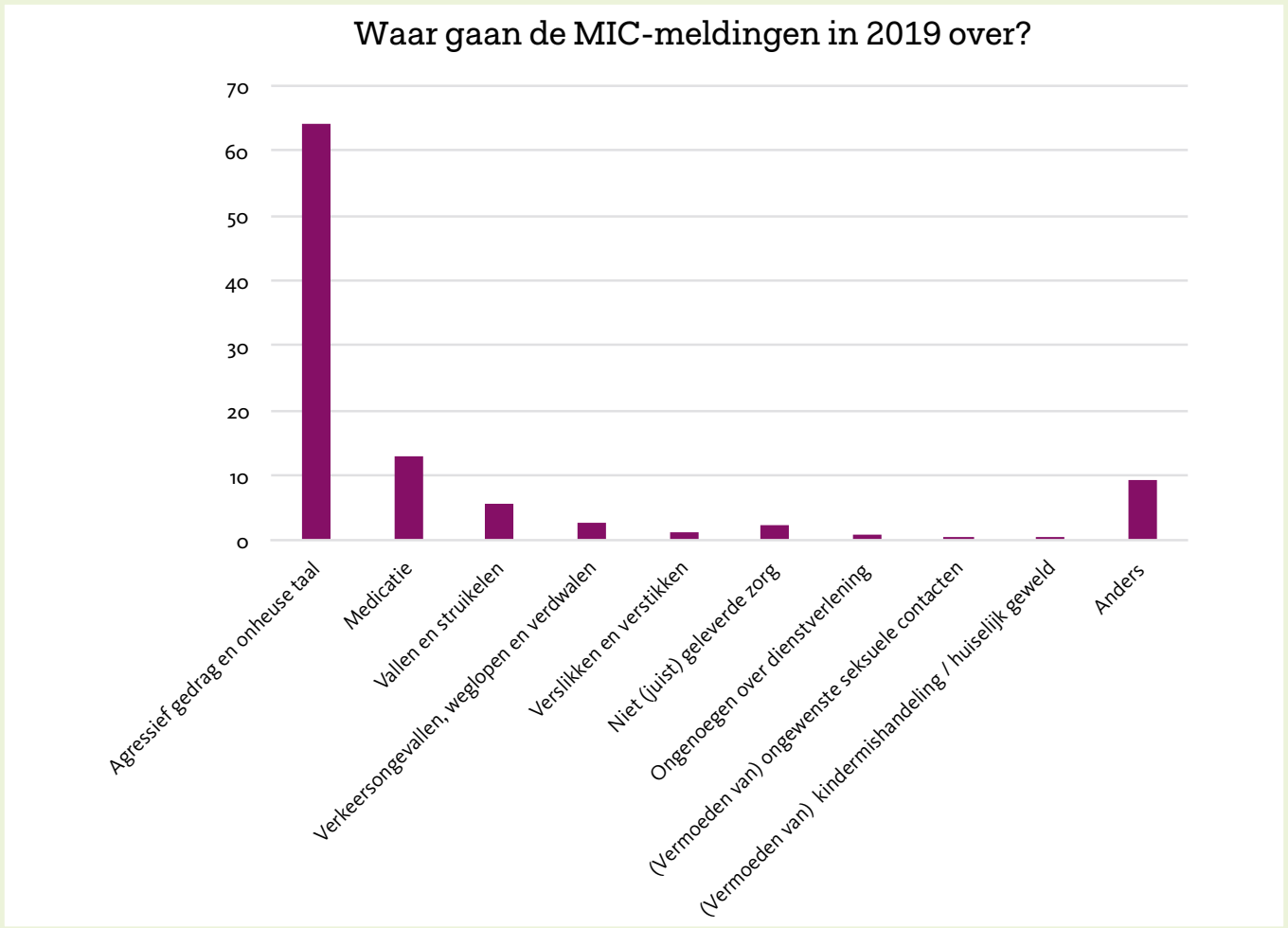
WAT WE LEREN VAN **MELDINGEN OVER VEILIGHEID**

Een incident is een onveilige situatie voor een cliënt of medewerker. Als er een incident is geweest, meldt het team dat. Een MIC-melding heet dat: Melding Incidenten Cliënten. Amerpoort vindt het belangrijk dat we leren van incidenten. In 2019 hebben we gekeken hoe de MIC-meldingen ons daarbij kunnen helpen.

Teams kunnen meldingen doen van verschillende soorten incidenten. Een cliënt heeft zich bijvoorbeeld agressief gedragen. Of een cliënt is gevallen. We zien dat in 2019 dezelfde soort incidenten zijn gemeld als in 2018. Agressief gedrag en onheuse taal kwamen het meeste voor. Onheuse taal is als iemand lelijke dingen zegt tegen een ander.

In de bovenste grafiek is te zien dat er in 2019 minder meldingen waren dan in 2018. Er is vooral veel minder agressief gedrag en onheuse taal gemeld. Ook zijn er minder fouten met medicijnen gemeld. Bij ‘Gedaan’ op pagina 24 vertellen we wat we bij deze onderwerpen gedaan hebben. Dit zou kunnen verklaren dat er minder meldingen zijn.





In de grafiek hierboven is te zien dat de meeste incidenten gaan over agressie en onheus taalgebruik. Er zijn ook veel meldingen over medicijngebruik.

GEDAAN

In het kwaliteitsrapport van vorig jaar hebben we twee dingen genoemd:

- Hoe kunnen we van de MIC-meldingen leren?
- Hoe kunnen we medewerkers ondersteunen in veilig werken?

Wat hebben we gedaan om dit te verbeteren?

MIC-meldingen opnemen in rapporten om ervan te leren

Van elk incident leren teams en manager door het met elkaar te bespreken. Daarnaast schrijven managers twee keer per jaar in de rapportage wat opvalt aan de MIC-meldingen. Die rapportage gebruiken teams en manager om daar met elkaar over te praten. De belangrijkste punten schrijven zij op in de kwartaalrapportage van heel Amerpoort. Zodat we Amerpoort breed kunnen leren van deze incidenten. Op basis daarvan bespreken managers en teams wat zij kunnen doen om MIC-meldingen te voorkomen.

In 2019 is in divisie 1 extra aandacht geweest voor de MIC-meldingen. We hebben afgesproken hoe de teams werken met MIC-meldingen. Teams gebruiken de MIC-meldingen om te kijken wat beter kan. Dit bespreken ze met de manager. De manager bespreekt het met de lokale medezeggenschap. Als er een ernstig incident is geweest, meldt het team het direct aan de manager. Dan bespreken ze samen hoe het gaat en of het team hulp nodig heeft.

We hebben in 2019 gekeken naar de verschillen in het aantal MIC-meldingen tussen locaties. We zien dat er op locaties voor mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag meer meldingen zijn.

In 2018 zagen we dat er meer meldingen waren in de vakantieperiode. Dat was in 2019 niet zo. In juli en augustus werden niet meer incidenten gemeld dan in andere maanden.

Makkelijker melden

We hebben in 2019 onderzocht hoe medewerkers incidenten willen melden. Willen ze dat doen met PlanCare of in een ander systeem met de naam Triasweb? Een grote groep medewerkers heeft beide programma's getest. Deze medewerkers vonden Triasweb fijner om incidenten te melden. Hier gaan we in 2020 mee verder.

We hebben gezien dat flex-medewerkers en uitzendkrachten zelf geen MIC-meldingen kunnen doen. Dat gaan we oplossen.

Meer veiligheid met medicijnen

In 2019 hebben twee medewerkers speciaal gelet op hoe medicijnen bewaard worden en hoe medewerkers medicijnen aan cliënten geven. Zij hebben alle woningen op de locaties Nieuwenoord en Christophorus bezocht. Ze hebben gepraat met de begeleiders die verantwoordelijk zijn voor het bewaren en aangeven van medicijnen aan cliënten. Samen hebben ze gekeken hoe dat gaat. Daarbij zagen ze een paar dingen die beter kunnen:

- Vaak schrijven medewerkers niet goed op wie welke medicijnen heeft gekregen.
- De kast waarin de medicijnen liggen, zit niet altijd op slot. Soms is ook niet duidelijk wie de sleutel van de medicijnkast mag hebben.
- Op een lijst staat wie welke medicijnen krijgt. Begeleiders zetten deze medicijnen vaak van tevoren klaar. Als ze de medicijnen aan de cliënten geven, kijken ze niet meer op de lijst. Daardoor maken ze soms fouten.

We zijn in 2019 gaan samenwerken met een nieuwe apotheek. Begeleiders van locatie Nieuwenoord werken in een nieuw systeem in de computer. Daarin houden ze bij wie welke medicijnen heeft gekregen. Dit noemen we aftekenen. Daardoor kunnen we dat altijd terugzien. We denken dat we daardoor minder fouten met medicijnen maken. Dat gaan we in 2020 bekijken.

Meer mensen trainen

Teams konden in 2019 voor het tweede jaar gebruik maken van de VeiligPlus-aanpak. Dat is een manier waarmee teams leren praten over veiligheid. In 2019 heeft geen enkel team de VeiligPlus-aanpak gebruikt. Terwijl teams in 2018 positief waren over VeiligPlus. We denken dat niet alle teams weten dat deze methode er is.

In 2019 zijn meerdere weerbaarheidstrainers opgeleid. Zij gaven de volgende trainingen:

- Training Fysieke Weerbaarheid: 250 deelnemers volgden de basistraining, 472 deelnemers volgden de herhalingstraining.
- Basistraining Verbale Weerbaarheid: ongeveer 100 medewerkers (9 teams).
- Algemene Veiligheidstraining voor familie, vrijwilligers en begeleiders: ongeveer 100 familieleden, vrijwilligers en begeleiders deden mee.

- Maatwerktraining: training op maat, zodat de begeleider een cliënt goed kan helpen.
- Training Maatschappelijke Weerbaarheid: deze training is om je veiliger en sterker te voelen in de maatschappij. Ongeveer 100 cliënten en 125 medewerkers deden mee. De training van cliënten doen we in overleg met gedragsdeskundigen en begeleiders.
- Persoonlijke coaching voor medewerkers die agressief gedrag hebben meegemaakt, zoals slaan of schoppen.

We hebben in 2019 veel ervaring opgedaan met trainingen voor cliënten en vrijwilligers. Zij vragen steeds vaker om een weerbaarheidstraining. Daarom hebben we deze trainingen voor hen op maat gemaakt. Ook geven we meer trainingen aan families.

GELEERD

Wat leerden we over MIC-meldingen?

We hebben geleerd dat het niet handig is dat flex-medewerkers en uitzendkrachten zelf geen MIC-meldingen kunnen doen.

We hebben geleerd dat de manier waarop we melden beter kan. Belangrijk is dat de teams kunnen aangeven wat er precies gebeurd is. De teams gebruiken daarvoor liever Triasweb dan PlanCare. Triasweb is makkelijker.

We maken een MIC-jaarverslag. Daarin staat hoeveel en wat voor incidenten er zijn gemeld. Managers kunnen de informatie uit het MIC-jaarverslag nog beter gebruiken. Dat geldt ook voor de MIC-meldingen in de kwartaalrapportages. De meldingen zijn belangrijk voor het team. Wanneer manager en team de meldingen samen bespreken, kunnen teams veiliger werken.

We hebben geleerd dat het goed is om af en toe met een team te praten over de medicijnen. De teams leren ervan, zodat ze minder fouten maken.

Wat leerden we over veiligheid van medewerkers?

We leerden dat niet alles wat we bedenken goed werkt of voldoende bekend is. Zo heeft geen enkel team de VeiligPlus-aanpak gebruikt. Terwijl de teams die het eerste jaar hebben meegedaan heel positief waren. We moeten dit soort ervaringen beter aan andere teams laten zien. Wel hebben veel medewerkers weerbaarheidstrainingen gevolgd.

We hebben in 2019 onderzocht of meer MIC-meldingen betekent dat medewerkers ook meer ziek zijn. Daaruit bleek: medewerkers melden zich na een incident wel eens een dag ziek. Maar medewerkers van teams met veel MIC-meldingen zijn niet vaker ziek dan medewerkers van teams met minder MIC-meldingen.

GEPLAND

Plannen voor MIC-meldingen

Managers blijven in 2020 over MIC-meldingen

schrijven in de kwartaalrapportage. Ook gaan we er in de divisies ieder half jaar aandacht aan geven. Managers van divisie 2 gaan dat dit jaar heel uitgebreid doen. Zij willen zo precies mogelijk weten wat ze kunnen leren van de MIC-meldingen.

In 2020 gaan we verder afspreken hoe we de MIC-meldingen doen. We gaan kijken hoe we Triasweb kunnen gebruiken, zodat we MIC-meldingen nog beter kunnen opschrijven. We testen dit met een groep medewerkers.

We leerden dat we nog meer kunnen doen met het MIC-jaarverslag. Daarom willen we uitzoeken: wie wil informatie over de MIC-meldingen? Wat wil hij of zij precies weten? En waarom? Moet die informatie in het MIC-jaarverslag staan?

Verder blijven we onderzoeken hoe we meer kunnen leren van MIC-meldingen.

In 2020 gaan de kwaliteitsmedewerkers verder op de medicijnen letten. Ze gaan naar woningen in de regio, dagbestedingen, kinderdagcentra en woongroepen. In 2021 gaan ze terug naar de locaties waar ze in 2019 waren. Gaat het nu beter met het geven van medicijnen?

Plannen voor veiligheid van medewerkers

We gaan door met de weerbaarheidstrainingen. We vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk medewerkers een training doen.

In 2020 starten we met de aanpak tegen pesten. Dit is voor alle medewerkers. Er komt een klachtencommissie voor medewerkers die gepest worden. Verder komt informatie op het intranet over pesten. In 2020 beginnen we met cursussen voor managers, gedragsdeskundigen en andere medewerkers: Hoe zie je dat iemand gepest wordt? Wat kun je doen tegen pesten? En we gaan een pakket maken voor teams. Daarin zit het boek ‘Grote mensen pesten niet’. Het pakket helpt de teams om te praten over pesten.

INTER VIEW

SAMEN KIJKEN WAT NODIG IS

MIC-meldingen zijn belangrijk. Dat vindt ook Lobke Rojas, coördinerend begeleider bij Christophorus. Daarom meldt Lobke heftige incidenten. Maar de kleinere incidenten meldt ze niet. Dat kost te veel tijd. Terwijl we ook van kleine incidenten kunnen leren.

“Laatst hadden we een heftig incident. Een cliënt viel een medewerker aan. Hij greep hem bij de kleren en wilde bijten. Ik ben erheen gerend. Ook de begeleiders van het huis naast ons kwamen. Met z’n vieren moesten we de cliënt vasthouden tot hij rustig werd.

Ik was erg geschrokken. Het ging juist zo goed met deze cliënt. Ik heb er een MIC-melding van gemaakt. De manager, gedragsdeskundige, coördinerend begeleider van de dagbesteding en de verwanten van de cliënt kregen een mail daarover. Toen keken we samen

Lobke

wat nodig is. Dat is heel goed. Zo werken we samen aan veiligheid.

We doen soms maar 2 of 3 MIC-meldingen per maand bij Christophorus. Dat zouden er meer moeten zijn. We zijn kleine incidenten normaal gaan vinden. Bijvoorbeeld als een cliënt je een tik geeft. Vroeger hielden we een lijstje bij. Daarop schreven we hoe vaak iemand een tik gaf. Aan het eind van de maand maakten we daar 1 MIC-melding van. Nu maken we niet meer zo'n lijstje.

We melden dus niet ieder incident. Dat komt omdat melden veel tijd kost. We moeten veel dingen invullen en daar hebben we vaak geen tijd voor. Daarom hebben we als team afgesproken om alleen grote incidenten te melden. Daardoor leren we minder van de kleine incidenten.

We willen het liefst dat er geen incidenten zijn. Daarvoor moeten we de cliënt goed kennen. Zodat we snel zien als het niet goed gaat met hem of haar. We moeten ook onszelf en elkaar goed kennen. Dat geeft een veilig gevoel bij iedereen.

In de paragrafen 'Geleerd' en 'Gepland' op pagina 26 vertellen we 'Wat we leren van MIC-meldingen' om MIC-meldingen beter en eenvoudiger te maken.

WET ZORG EN DWANG: TUSSEN VRIJHEID EN VEILIGHEID

Iedereen heeft recht op vrijheid. Ook als je thuis of bij Amerpoort zorg nodig hebt. Soms moet jouw vrijheid (tijdelijk of langer) worden beperkt. Dan kun je sommige dingen niet meer doen. Dat is voor jouw veiligheid of voor de veiligheid van anderen. Gelukkig kan dat niet zomaar. Op 1 januari 2020 kwam daarvoor een nieuwe wet: de Wet zorg en dwang. We gebruiken voortaan het kwaliteitsrapport om jaarlijks over dit onderwerp te vertellen.

GEDAAN

Onvrijwillige zorg is soms nodig. Voorbeelden van onvrijwillige zorg zijn: tot rust komen op de kamer met de deur dicht. Dat gebeurde in 2019 bij 22 cliënten. Zo'n 70 cliënten moesten we tegenhouden en vasthouden, omdat ze anders zichzelf of anderen pijn zouden doen. 8 cliënten kregen een band om in de rolstoel, zodat ze in de rolstoel blijven zitten en zichzelf geen pijn doen. Dit deden we nadat we met veel mensen hadden overlegd. Met de cliënt, de familie, de begeleiders en de arts. Bij sommige cliënten is onvrijwillige zorg vaker nodig, bij andere cliënten maar één keer.

In 2019 was onvrijwillige zorg bij 93 cliënten nodig. In 2018 bij 84 cliënten. In 2019 waren het er dus meer. Er zijn meer cliënten bij Amerpoort gekomen met moeilijk verstaanbaar gedrag. Bij hen moeten we ook soms onvrijwillige zorg toepassen.

Bij 2 cliënten konden we stoppen met de onvrijwillige zorg. Dat kon omdat we hen op een andere manier gingen begeleiden.

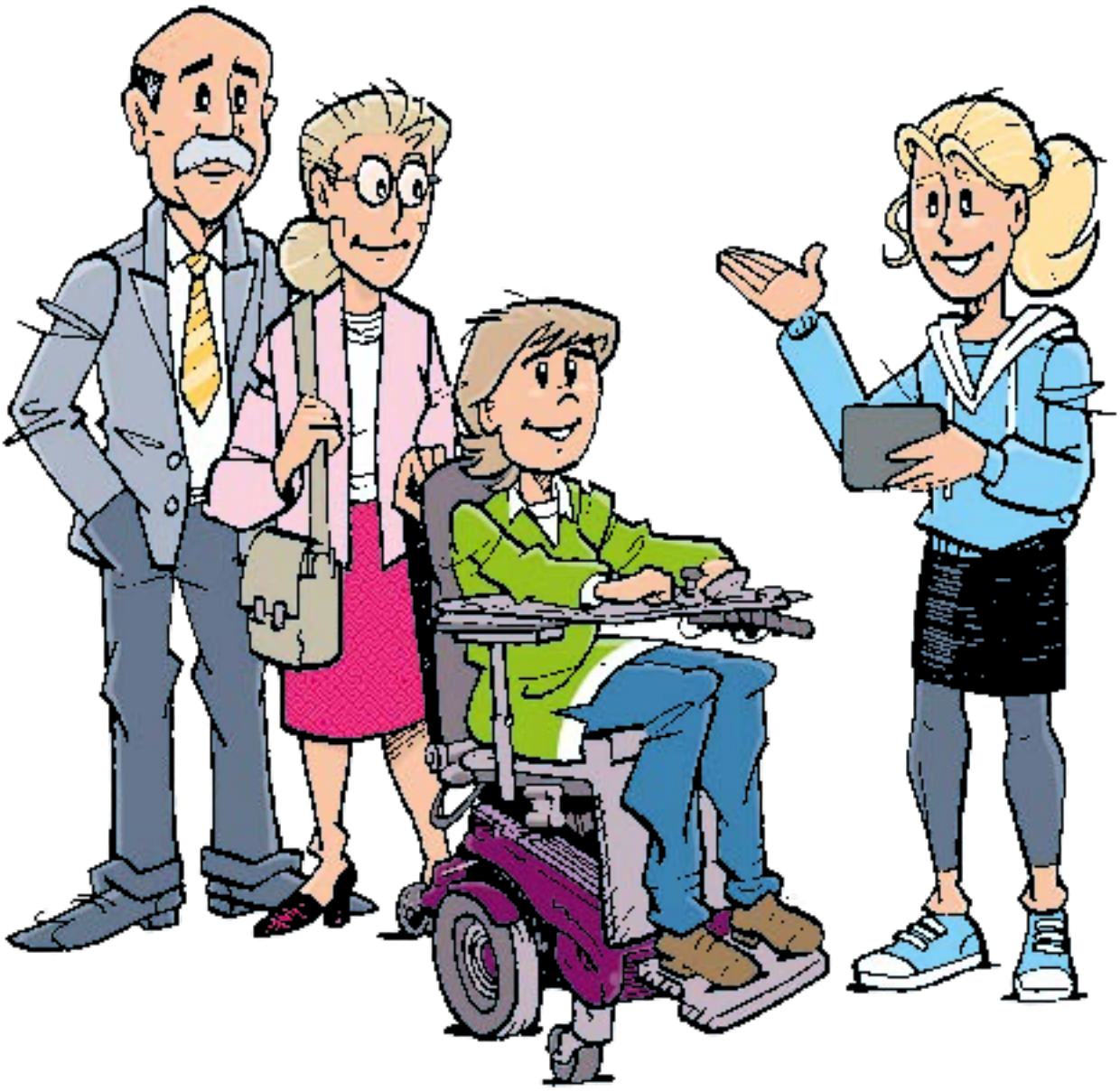
We hebben in 2019 24 noodmaatregelen gemeld bij de inspectie. Dit zijn maatregelen die we nemen in een noodsituatie. Daarover hebben we van tevoren niet overlegd, maar er moest toch worden gehandeld voor de veiligheid van de cliënt en de mensen er omheen.

Zo min mogelijk onvrijwillige zorg

Amerpoort wil zo min mogelijk onvrijwillige zorg geven. En als het toch nodig is, doen we het zo zorgvuldig mogelijk. Dit staat in ons beleidsplan. De centrale cliëntenraad heeft begin 2020 het beleidsplan bekeken.

Er is een nieuw onderdeel gemaakt in PlanCare. Daarin kunnen we onvrijwillige zorg opschrijven. In december 2019 hebben gedragsdeskundigen geleerd hoe ze dit kunnen doen. Zij gaan samen met begeleiders alle maatregelen bekijken. Wat voor maatregelen zijn het? Begeleidingsafspraken, huisregels of onvrijwillige zorg?

We hebben voorgesteld dat de gedragsdeskundige het beste de zorgverantwoordelijke kan zijn.



Samen met de coördinerend begeleiders letten zij goed op. Is onvrijwillige zorg echt nodig? Met wie moet er overlegd worden?

We hebben ook nagedacht over onvrijwillige zorg als een cliënt thuis woont. Dit is nieuw voor ons. We mochten eerst alleen onvrijwillige zorg geven op een aantal locaties.

GELEERD

We willen de nieuwe Wet zorg en dwang gebruiken om samen met cliënten en familie zo goed mogelijke zorg te leveren. De wet is belangrijk, daar houden we ons aan. Maar soms loopt het in de praktijk net anders. Als dat beter is voor de cliënt, doen we dat.
We hebben dit jaar geleerd dat er veel verschillende situaties zijn. Dat maakt het niet makkelijk om de wet altijd te volgen. Door de nieuwe wet hebben we weer veel met elkaar gepraat en nagedacht over onvrijwillige zorg.

GEPLAND

We hebben ons voorbereid op de nieuwe wet, maar we zijn nog niet helemaal klaar. Daarom gaan we in 2020 nog een aantal dingen doen. De overheid geeft zorgorganisaties ook in 2020 de tijd om van alles te regelen voor de Wet zorg en dwang. 2020 is een overgangsjaar.

Gedragsdeskundigen gaan met de coördinerend begeleiders alle onvrijwillige zorg opnieuw bekijken. Is het in de nieuwe wet nog steeds onvrijwillige zorg? Of wordt het een begeleidingsafspraak of een huisregel? Zij gaan met verwanten en cliënten hierover in gesprek tijdens de bespreking van het persoonlijk plan. Ze kijken daarin ook terug op de situatie waarbij de cliënt te maken had met onvrijwillige zorg.

- Amerpoort wijst, samen met de centrale cliëntenraad, Wet zorg en dwang-functionarissen aan. Dit zijn gedragsdeskundigen en artsen die extra meekijken als onvrijwillige zorg nodig is.
- Als het niet lukt om onvrijwillige zorg af te bouwen, vragen we advies aan een deskundige die niet bij Amerpoort werkt. Dit doen we samen met andere organisaties die ook zijn aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht. Zodat we van elkaar kunnen leren.
- Begeleiders krijgen scholing, zoals:
  - een basistraining over onvrijwillige zorg
  - een teamgesprek met de gedragsdeskundige
  - een training via de computer
  - een presentatie door een ervaringsdeskundige
- We maken een folder voor cliënten en familie. Daarin staat informatie over de nieuwe wet en de rechten van de cliënt.
- In 2020 organiseren we informatieavonden voor familie over de Wet zorg en dwang.
- De vertrouwenspersoon voor cliënten was eerst ook klachtenfunctionaris. Dat worden nu twee verschillende mensen. Amerpoort krijgt een externe vertrouwenspersoon. Die kan cliënten helpen als ze vragen of klachten hebben.

TUSSEN VRIJHEID EN VEILIGHEID
WAT BETEKENT DE WET ZORG EN DWANG VOOR CLIËNTEN VAN AMERPOORT?
Amerpoort

HOOFD STUK 4

Speerpunt
Voldoende medewerkers

Voldoende personeel blijft een uitdaging in de zorg. En dus ook bij Amerpoort. We willen graag meer nieuwe medewerkers. En we willen medewerkers zo veel mogelijk bij ons houden. Verder willen we dat medewerkers minder snel ziek worden. En sneller beter zijn. Zo zorgen we voor voldoende personeel.

GEDAAN

We hebben in 2019 een plan gemaakt om nieuwe medewerkers te krijgen. We hebben twee nieuwe mensen aangenomen die het plan gaan uitvoeren. We kunnen nieuwe medewerkers daardoor nu sneller uitnodigen voor een gesprek. We praten eerst met mensen die bij Amerpoort solliciteren. Past een persoon goed bij een locatie? Dan gaat die persoon op die locatie praten. Past de persoon toch niet daar? Dan kan hij of zij misschien op een andere locatie werken.

Medewerkers denken mee over het plan om nieuwe collega's te krijgen. We hebben in 2019 bijeenkomsten hierover gehouden. Verder hebben we gewerkt aan een nieuwe wervingscampagne met filmpjes met cliënten. De filmpjes staan op de website werkenbijamerpoort.nl. Met die campagne hebben we mensen opgeroepen bij ons te werken.

Maar we willen niet alleen nieuwe medewerkers krijgen, we willen onze medewerkers ook graag houden. Hieronder vertellen we wat we daarvoor deden.

Welkom-app voor nieuwe medewerkers

We hebben in 2019 een welkom-app gemaakt voor nieuwe medewerkers. In de app kunnen nieuwe medewerkers antwoorden vinden op hun vragen. Hopelijk helpt de app hen ook om zich daardoor snel thuis te voelen bij ons.

Werkzaamheden opnieuw beschrijven

Het is belangrijk dat de werkzaamheden per functie duidelijk zijn. Dat wil zeggen: dat alle medewerkers weten wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn. Dit schrijven we in de functiebeschrijving. De functiebeschrijvingen pasten niet altijd meer bij de praktijk. We wilden ook kijken of de taken aansluiten bij taakvolwassen werken. Daarom hebben we in 2019 bijeenkomsten gehouden. Iedereen heeft kunnen meepraten over zijn of haar taken. We hebben eind 2019 al veel nieuwe functiebeschrijvingen gemaakt. Het MT vindt ze goed. Nu worden de functiebeschrijvingen besproken met de medewerkers.

Weten waarom mensen weggaan

Waarom gaan medewerkers weg? Kunnen we iets doen zodat medewerkers blijven? In 2019 hebben we een vragenlijst gemaakt voor mensen die weggaan. 119 medewerkers hebben de vragenlijst gekregen, 47 mensen vulden deze in. Zo weten we waarom medewerkers vertrekken.

Weten waarom mensen niet kunnen werken

Het is belangrijk dat medewerkers zich prettig voelen op hun werk. Dan kunnen ze langer blijven werken. We hebben daarom in 2019 een nieuwe medewerker gevraagd hierop te letten. Dat is de casemanager verzuim. Zij helpt managers om te zorgen dat mensen weer kunnen werken.

Onderzoeken of medewerkers tevreden zijn

In 2019 hebben we onderzocht hoe tevreden de medewerkers van Amerpoort zijn. Dit heet het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Het MT heeft hierna bijeenkomsten gehouden. Daarin heeft het MT met de medewerkers gepraat over dit onderzoek. De meeste medewerkers zijn best tevreden over Amerpoort. Amerpoort krijgt gemiddeld een 7,4.

Medewerkers vinden hun werk bij Amerpoort belangrijk en doen het graag. Er zijn veel mogelijkheden voor medewerkers om een cursus te volgen. En medewerkers vinden het fijn dat ze het werk zelf kunnen inrichten. De medewerkers hebben ook verteld waar ze minder blij mee zijn. Dat zijn de computersystemen waar ze mee werken, de hoge werkdruk en gebrek aan tijd om hun werk goed te doen. En het lukt nog niet goed met elkaar te praten over wat goed gaat en wat niet.

GELEERD

Nieuwe medewerkers voelen zich welkom. Ze geven dat een 8.5. De welkom-app helpt daarbij. Ze gebruiken de app vooral voordat ze aan het werk gaan bij Amerpoort. Na de eerste werkdag gebruiken ze de app minder. Daarom willen we de app verbeteren. Wat ook helpt zijn de bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers door procesbegeleiders en ervaringsdeskundigen.

Medewerkers wisten niet dat er een casemanager verzuim was. Als de casemanager hen belde, dachten ze: Wie is dat? We hebben hierover dus te weinig verteld. Nu weten de medewerkers ervan. Ze zijn positief over de casemanager. Toch zijn in 2019 nog net zo veel medewerkers ziek. Daarom blijft de casemanager verzuim zeker nog tot eind 2020.

Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek (1268 deelnemers)			
	Bevlogenheid	Betrokkenheid	Werkgeverschap
Amerpoort meting 2019	7,9	7,8	7,4
Vorige meting (2016)	8,0	8,1	7,5
Vergelijking met andere organisaties in de gehandicaptenzorg	7,9	7,6	7,3

Raad jij Amerpoort aan als werkgever? (NPS-score)	
Amerpoort meting 2019	15,9
Vergelijking met andere organisaties in de gehandicaptenzorg	4,4

GEPLAND

- In 2020 zetten we de nieuwe campagne om medewerkers te krijgen op de website en op social media. Hopelijk werkt de campagne goed en krijgen we meer nieuwe medewerkers.
- We gaan in 2020 kijken hoe we de website duidelijker kunnen maken voor mensen die hier willen werken.
- We maken de informatie in de welkom-app beter. We gaan ook kijken of we berichten kunnen sturen naar nieuwe medewerkers. Verder willen we een app maken voor stagiaires.
- In het voorjaar van 2020 zijn de taken beschreven van medewerkers die met cliënten werken. Dat zijn begeleiders, coördinerend begeleiders en gedragsdeskundigen. Daarna willen we ook de andere functies opnieuw beschrijven.
- We gaan bekijken wat managers, medewerkers en de bedrijfsarts in het medewerkerstevredenheidsonderzoek vertelden over het behouden van medewerkers. En we lezen artikelen die wetenschappers hierover schrijven. Dan weten we wat we nog meer kunnen doen zodat medewerkers bij Amerpoort willen blijven werken. Met al die informatie samen, maken we een verbeterplan.

INTER VIEW

‘IK WILDE NIET DAT ZIJ WEGGING, DUS PLAKTE IK HAAR VAST’

Laila woont in haar eigen huisje met haar eigen tuin in Utrecht. Ze heeft 2 vaste begeleiders. Die mogen nooit meer weg, vindt Laila. Want ze heeft al te veel nieuwe en tijdelijke begeleiders gezien.

“Het inloophuis is 5 stappen van mijn huis. Ik ga er wel eens in de avond heen als ik zin heb in een praatje. Overdag is het inloophuis dicht, dan werken we. Zelf werk ik bij een kinderopvang.

Ik heb 2 vaste begeleiders: Mandy en Nina. Mandy is hier al een tijd. Nina is nieuw. 1 keer in de week komt Mandy of Nina bij mij langs. We praten over hoe het met me is. En hoe het op mijn werk gaat. Soms helpen ze me met dingen op de computer. Verder doe ik alles zelf.

Laila

Een tijd lang hadden we te weinig begeleiders. Er waren toen veel invallers. Dan kom je op de inloop en zit er weer iemand anders. Dan moet je weer een hand geven en zeggen wie je bent. Telkens nieuwe mensen is niet fijn. Ik ga hen niet vertellen hoe het met me gaat, als ik ze niet ken.

Als een invaller vaker komt, dan vind ik het niet zo erg. Dan is het geen nieuw gezicht meer. En soms wordt een invaller een vaste begeleider. Zoals Nina. Zij is gebleven. Ik vind het fijn dat zij er is. Ze is leuk en rustig en kan goed luisteren. Dat vind ik belangrijk. Niet met een vingertje wijzen van dit moet en dat moet. Daar luister ik niet naar.

Als er een begeleider weggaat, vertellen ze dat in de groep. Iedereen vindt dat altijd erg. Ik heb een keer een begeleider vastgebonden op een stoel. Ik had een rol plakband en ik plakte haar vast. Zij was heel erg leuk. We wilden niet dat zij wegging.

Er zouden meer begeleiders moeten werken bij Amerpoort. Misschien moeten we reclame maken: het is gezellig bij Amerpoort en met cliënten werken is leuk. En de begeleiders die hier werken moeten blijven. Daar moet Amerpoort voor zorgen. Mandy en Nina wil ik houden."

HOOFD STUK 5

Speerpunt **Communicatie: iedereen bereiken**

Hoe kunnen we teams, medewerkers, cliënten en familie beter bereiken? Dat is één van de verbeterpunten die Amerpoort heeft opgeschreven naar aanleiding van het vorige Kwaliteitsrapport. We ontvingen in 2019 ook klachten over communicatie (zie hoofdstuk 2). Zo hebben mensen die dichtbij een locatie van Amerpoort wonen, geklaagd over overlast van cliënten en van hun bezoek. Mensen voelen zich niet altijd gehoord en krijgen soms te laat informatie.

GEDAAN

Cliënten en families verhuizen, adressenlijsten zijn verouderd. De vraag is: welke afdeling is verantwoordelijk voor welke adressenlijsten? Ondersteunende diensten en het Expertisecentrum willen graag kunnen communiceren met medewerkers, verwanten en cliënten. Maar zorgmedewerkers zijn bezig met cliënten en zitten weinig achter de computer. Daardoor hebben ze weinig tijd om op tijd alle berichten te lezen.

De afdeling Communicatie is in het najaar van 2019 gestart met onderzoek. We hebben een vragenlijst verspreid onder medewerkers, vrijwilligers en familie. Ook hebben we cliënten en familie gevraagd wat ze van de communicatie bij Amerpoort vinden. Enkele gesprekken moeten nog plaatsvinden in 2020. Ook kunnen we online zien hoe bezoekers de website, het intranet en sociale media gebruiken. Zoals Facebook en Instagram.

Veel mensen lezen over Amerpoort via de nieuwsbrief, de website, het intranet MijnAmerpoort en AmerZine. Medewerkers kijken ook veel in De Werkwijzer op Mijn Amerpoort. De meeste bezoekers van *www.amerpoort.nl* gaan naar de pagina met handige links naar intranet en de digitale werkplek. Veel medewerkers gebruiken de website dus om bijvoorbeeld thuis in te loggen. Ook kijken veel

Medewerkers van EdLoket vertaalde een brief van staatssecretaris Tamara van Ark in begrijpelijke taal. Zij brachten het aantal pagina's terug van 20 naar 6! De brief gaat over een plan van de staatssecretaris om kwetsbare mensen aan werk te helpen.

bezoekers op de website naar het overzicht van locaties en naar algemene informatie over Amerpoort.

De afdeling Communicatie werkt steeds aan verbetering van de website. Zo staan de doelgroepen (cliënten, familie, vrijwilligers, medewerkers) centraal in het menu. Steeds meer pagina's op de website zijn in begrijpelijke taal. Want meedoen begint met begrijpen waar het over gaat. Samen met de cliëntcoaches van het team Medezeggenschap heeft de afdeling Communicatie in 2019 ruim vijftig collega's getraind in begrijpelijk communiceren.

GELEERD

Het antwoord op de vraag hoe we iedereen bereiken is breder dan: welk middel zetten we in? Zoals een folder, een nieuwsbrief of een website. Het is belangrijk dat we ook de juiste adressen hebben in de administratie. Met de juiste adressen en het juiste middel bereiken we onze doelgroepen beter en sluiten we aan bij wat ontvangers prettig en makkelijk vinden.

Begrijpelijk communiceren blijft belangrijk. Voor de cliënten, maar ook voor medewerkers in de hele organisatie. In de training begrijpelijk communiceren ervaren alle cursisten dat je boodschap veel beter overkomt als je begrijpelijk en actief schrijft.

Communicatie: iedereen bereiken

Medewerkers die op verschillende LVB-locaties werken, hebben geleerd wat wel en niet werkt in het communiceren met buurtbewoners. Het is bijvoorbeeld belangrijk om juist actief contact te leggen met je buren als er geen problemen zijn. Want dan kun je in moeilijke tijden beter met elkaar praten bij klachten en emoties uit de buurt.

GEPLAND

We maken het communicatieonderzoek af en gaan aan de slag met de verbeterpunten. We herschrijven de website in begrijpelijke taal en trainen nog meer collega's in begrijpelijk communiceren. Op sociale media willen we vaker dezelfde afbeeldingen gaan gebruiken. Op die manier herkennen mensen Amerpoort sneller.

In gesprek over begrijpelijke communicatie.

Het nieuwe Klantbureau gaat in 2020 van start. Met het nieuwe Klantbureau komt er ook een relatiebeheersysteem. Dat is een computersysteem met daarin gegevens van mensen die betrokken zijn bij Amerpoort. Zoals familieleden en wijkteams.

We zorgen ervoor dat medewerkers nieuws van Amerpoort kunnen lezen op hun telefoon. En we maken kennis delen via MijnAmerpoort makkelijker.

Samen met directie, managers en beleidsmedewerkers uit divisie 2 gaan we opschrijven wat wel en niet werkt in het contact met de buurt. Na een incident gaan vaste begeleiders meteen de buurt in om te horen hoe buurtbewoners het incident hebben ervaren. Zo voelen zij zich hopelijk direct gehoord.

HOOFD STUK 6

Speerpunt **Omgaan met psychische problemen**

1 op de 4 mensen met een verstandelijke beperking heeft psychische problemen. Bij cliënten met een licht verstandelijke beperking is dat zelfs meer. Ze zijn bijvoorbeeld lange tijd depressief. Of ze zijn vaak bang. In 2019 hebben we hier veel aandacht aan besteed. We willen cliënten met psychische problemen goed helpen.

GEDAAN

We bieden cliënten begeleiding en behandeling. Cliënten kunnen daarvoor terecht bij het Centrum voor Diagnostiek en Behandeling. Diagnostiek is vaststellen wat er aan de hand is. Behandeling is hulp bieden bij psychische problemen.
Verder is er een werkgroep 'Psychische problemen' bij Amerpoort. In de werkgroep zitten ook medewerkers van Sherpa. Sherpa begeleidt mensen met een verstandelijke beperking, net als Amerpoort. Zo kunnen we elkaar vertellen wat we weten en wat we meemaken. Ook volgen we samen met Sherpa trainingen en praktijkcolleges. Daarmee versterken wij de samenwerking.
Hieronder staat wat we in 2019 hebben gedaan:

Onderzoek doen

In 2019 hebben we een werkgroep opgericht. Die werkgroep onderzoekt hoe we mensen met psychische problemen kunnen ondersteunen. In het onderzoek kijken we naar manieren om mensen te behandelen. Ook kijken we hoe en wanneer cliënten het beste medicijnen kunnen innemen. En hoe zij minder medicijnen kunnen gebruiken. Cliënten, familie en begeleiders kunnen bij een consultatieteam terecht met vragen over deze medicijnen. Daarbij werken we samen met huisartsen in de regio.

Training volgen
Gedragsdeskundigen hebben een training gevolgd over psychische problemen. Ook waren er 18 bijeenkomsten en praktijkcolleges voor begeleiders. Daarin leerden begeleiders hoe ze het beste kunnen omgaan met cliënten met psychische problemen. 87 begeleiders hebben een bijeenkomst bezocht.

Bepalen wat het probleem is
Wat voor psychisch probleem heeft de cliënt? Hoe bepaal je dat? Dat is niet makkelijk. We hebben een visie opgeschreven over hoe wij kijken naar diagnostiek. Daarin staat hoe we bepalen wat er aan de hand is bij een cliënt. Dus hoe we willen werken. Eerst willen we een goed beeld hebben van de cliënt. Daarom kijken we naar wat de cliënt doet. Soms nemen we daarvoor een video op. We praten met de cliënt, familie en begeleiders. Verder doen we testen met de cliënt. Dat noemen we diagnostiek.

Zo bepalen we zo goed mogelijk wat het probleem is van de cliënt. Daarna spreken we af hoe we de cliënt het beste kunnen helpen. Op die manier willen we zorgen dat de psychische problemen over gaan of minder worden.

Een goed beeld krijgen
We werken aan een goed beeld van de cliënten en de problemen. Het gaat dan om cliënten die hier langdurig zorg krijgen en veel zorg nodig hebben. We beschrijven dit beeld in PlanCare. We hebben in 2019 ook veel geleerd over depressie. We hebben opgeschreven hoe je ziet dat iemand depressief is. En hoe je dat kunt onderzoeken. Welke vragenlijsten zijn er om dat te onderzoeken? Welke lijst gebruik je voor wie? Waar kun je die lijsten vinden?

Cliënten met psychische problemen helpen
Iedere cliënt heeft recht op hulp bij psychische problemen. Soms gaat de cliënt voor hulp naar

een gedragsdeskundige of een andere therapeut. Bijvoorbeeld voor rouwtherapie, muziektherapie of therapie over wat je denkt en doet. Soms komt de therapeut naar de woning of dagbesteding van de cliënt. In 2019 hebben 317 cliënten met psychische problemen hulp gehad van een therapeut. Ook de begeleiders kunnen cliënten met psychische problemen helpen. Sommige begeleiders willen hiervoor graag een training volgen.

Samenwerking

1 op de 4 cliënten van Amerpoort heeft psychische problemen. Dat is veel. We zijn daarom gaan samenwerken met GGz Centraal. De mensen in die organisatie weten heel veel over psychische problemen. En hoe je ermee omgaat. GGz Centraal wil van ons meer leren over mensen met een verstandelijke beperking.

GELEERD

In 2019 hebben studenten van de Universiteit van Utrecht onderzoek gedaan bij Amerpoort. Ze hebben onderzocht wat voor psychische problemen cliënten hebben. Vaak gaat het om angst of depressie. Ook komt het voor dat cliënten iets niet durven en daarom ook niet doen. Therapeuten kunnen deze cliënten helpen. Zij geven ook advies aan begeleiders over hoe zij de cliënt kunnen ondersteunen bij het omgaan met depressie. Daarbij is steun van familie en vrienden ook belangrijk.

De meeste begeleiders willen graag meer leren over psychische problemen. De bijeenkomsten en praktijkcolleges hierover vonden ze goed. Ze zeiden na afloop dat ze nog meer willen weten over psychische problemen.

Steeds meer begeleiders kennen het Centrum voor Diagnostiek en Behandeling. Ze komen naar het centrum als ze vragen hebben. Of als ze denken dat een cliënt hulp nodig heeft.

We hebben veel geleerd van GGz Centraal. We weten welke hulp ze daar bieden. Gedragsdeskundigen van Amerpoort volgen een opleiding bij GGz Centraal of Altrecht. Deze organisaties begeleiden, behandelen en ondersteunen mensen met (ernstige) psychische problemen. En zij leren van ons hoe je kunt omgaan met mensen met een verstandelijke beperking. Bijvoorbeeld dat je geen moeilijke woorden gebruikt. Of dat je niet te veel in één keer vertelt.

INTER
VIEW

MEDICIJNEN KUNNEN HELPEN, MAAR WE MOETEN WEL OPLETTEN

Amerpoort wil cliënten met psychische problemen graag goed helpen. We doen daarvoor verschillende dingen. We praten met de cliënt of we geven therapie. We kijken ook of de cliënt medicijnen nodig heeft. We letten daarbij goed op of de cliënt niet te veel medicijnen krijgt. Of te lang. En als de cliënt stopt met medicijnen, is het belangrijk dat we hem of haar goed in de gaten houden. Verpleegkundig specialist psychiatrie Sonja van Hees denkt na over hoe we die dingen het beste kunnen doen.

"We zijn in 2019 samen met Sherpa begonnen met een werkgroep over medicijnen bij psychische problemen. In de werkgroep zitten gedragsdeskundigen, een psychiater, een manager en een regioverpleegkundige. Met elkaar denken we na over hoe we cliënten met psychische problemen het beste kunnen helpen. Soms kunnen we hen medicijnen geven waardoor ze minder somber of rustiger worden. Of waardoor ze beter slapen.

Sonja

Als het niet lekker gaat met een cliënt, zien de begeleiders en gedragsdeskundigen dat vaak als eerste. Dan vragen ze of ik langs kom. Ik ga dan eerst samen met hen kijken. Hoe gaat het met de cliënt? Doet iemand anders dan normaal? Is hij stiller of juist drukker? Is hij vaak verdrietig of bang? Ook kijken we naar zijn gezondheid. Hoe is de ademhaling? Is iemand aangekomen of afgevallen? Slaapt hij wel goed? Verder praten met de cliënt en met de familie. En soms vragen we de AVG-arts of psychiater om mee te denken. Zo bepalen we met elkaar wat de cliënt nodig heeft. Soms zijn dat medicijnen voor psychische problemen.

In 2019 hebben we veel op de woningen op onze terreinen gewerkt. We hebben met begeleiders gepraat en hen verteld over psychische problemen. Nu kijken we wat we kunnen doen voor cliënten die in de wijken wonen. Die mensen hebben hun eigen huisarts. De huisartsen willen onze cliënten goed helpen. Maar ze hebben vaak weinig tijd. Daarom gaan we naar de huisartsen toe. We vragen: Wat hebben jullie nodig om onze cliënten goed te helpen? En we vertellen wat wij kunnen doen.

Medicijnen kunnen goed helpen. Maar we moeten opletten: krijgt de cliënt niet te veel? Heeft iemand de medicijnen nog steeds nodig? We helpen ook als mensen willen stoppen met medicijnen. Dat is spannend voor de cliënt, maar ook voor verwanten en begeleiders. Daarom praten wij er samen over. Hoe voel je je als je minder medicijnen neemt? Of helemaal geen medicijnen? De cliënten vinden het fijn dat we met hen praten. En de familie en begeleiders ook. Ook de huisartsen zijn blij dat we meedenken."

HOOFD STUK 7

Speerpunt
Iedereen praat mee

Amerpoort vindt het belangrijk dat cliënten, familie en medewerkers meepraten over de zorg. Dat heet medezeggenschap. Medezeggenschap is een recht. Iedereen moet kunnen meepraten. Daarom willen we dat er meer cliëntenraden en verwantenraden op de locaties komen. Team medezeggenschap ondersteunt cliënten, familie, teams en managers om medezeggenschap te regelen. Dat kan in cliëntenraden en verwantenraden, maar ook in huiskameroverleggen of met de inzet van ervaringsdeskundigen. Er waren in 2019 minder lokale raden dan in 2018. Het lukt ons dus nog niet om meer lokale raden te krijgen. Het is lastig om familie te vinden die in een verwantenraad wil zitten. Daarom is medezeggenschap ook een speerpunt.

MEDEZEGGENSCHAP VAN CLIËNTEN EN FAMILIE

GEDAAN

In 2019 waren er 19 lokale cliëntenraden en 15 lokale verwantenraden. In deze raden praten cliënten en familie mee over dagelijkse dingen op de locatie. Er zijn minder lokale raden dan in 2018, dat vinden we erg jammer. We willen juist meer lokale verwantenraden en cliëntenraden. Het is een recht van verwanten en cliënten om mee te praten. Amerpoort vindt hun inbreng belangrijk.

	2017	2018	2019
Lokale cliëntenraden	23	20	19
Lokale verwantenraden	25	18	15

Bijeenkomst CCR

WAAR PRATEN CLIËNTEN EN FAMILIE OVER?

Voorbeelden van onderwerpen die cliënten en familie in lokale raden bespreken zijn: de tuin, het eten, afspraken over geld voor eten, afval scheiden, verkeersveiligheid op het terrein, een verbouwing of een verhuizing.

Voorbeelden van onderwerpen die cliënten en familie in de CCR bespreken zijn: hoe veilig is het bij Amerpoort? Hoe moeten de clusters worden ingedeeld? Moeten er meer managers komen? Hoeveel geld is er dit jaar? Moeten de prijzen van het Cultureel Centrum omhoog of omlaag? Hoe regelen we het vervoer?

Verder is er een centrale cliëntenraad, de CCR. Daarin praten cliënten en familie mee over dingen die over heel Amerpoort gaan. Ook zijn er 3 klankbordgroepen voor familie, ook zij denken mee met Amerpoort.
De CCR bestaat uit twee delen. In de deelraad cliënten zitten cliënten die voor zichzelf en voor hun achterban kunnen opkomen. In de deelraad verwanten praat de familie voor cliënten die dat niet zo goed zelf kunnen.

In 2019 zijn er verkiezingen gehouden voor een nieuwe CCR, deelraad cliënten. Alle cliënten die ouder zijn dan 18 jaar mochten zich opgeven voor

deze raad. Verder mochten zij ook stemmen. Er waren 14 cliënten die in de CCR wilden. 9 cliënten zijn gekozen.

De CCR heeft in 2019 bij meer onderwerpen geholpen met het geven van advies. In het jaarverslag van de CCR verwanten zijn deze onderwerpen terug te lezen.

In 2019 hebben we het volgende gedaan:

- Om de cliënten op de locaties te helpen met de medezeggenschap zijn er coaches. Deze coaches laten de cliënten zo veel mogelijk zelf doen. Ook helpen de coaches de cliënten om te zeggen wat ze zelf vinden. En om aan de andere bewoners te vragen wat zij willen. Deze coaches vormen samen het team medezeggenschap.

- Amerpoort biedt ook ondersteuning op woongroepen die ouders zelf hebben opgezet. Bij 1 van die woongroepen heeft het team medezeggenschap geholpen met medezeggenschap. Hoe denken de cliënten over huisregels? Hoe kunnen ze het met elkaar eens worden? Cliënten vonden het fijn om op deze manier met elkaar te praten.

- Het team medezeggenschap heeft meegedaan bij een Dialoog over Kwaliteit (DOK) bij een team. Bij DOK praten medewerkers, cliënten en familie ook over medezeggenschap.

- Het team medezeggenschap heeft geholpen bij huiskameroverleggen. Cliënten en begeleiders kunnen daarbij Het Spel gebruiken. Dat is een bordspel waarbij iedereen zijn mening kan geven. Het team legde het spel uit aan begeleiders en cliënten.

Een van de vragen die de CCR kreeg van Amerpoort ging over werken zonder contant geld. Alleen pinnen dus. De CCR zei: De cliënten mogen zelf kiezen. Dat was een goed advies. Het MT zei: Zo gaan we het doen.

- De centrale verwantenraad gaf advies over bijvoorbeeld verschillende organisatiewijzigingen, de aanpak om zelfdoding te voorkomen en de begroting voor 2020. Ook gaf de raad advies over het cliënten- en verwantenportaal, dit is het systeem waarmee cliënten en verwanten het persoonlijk plan kunnen bekijken.

- De centrale verwantenraad en cliëntenraad maakten kennis met nieuwe managers, de nieuwe concerncontroller en een nieuw lid van de raad van toezicht. Zij adviseerden de bestuurder over de benoeming van deze mensen.

- Het thema cyclisch werken is een belangrijk aandachtspunt van de verwantenraad. De raad praat hier regelmatig over met de bestuurder.

GELEERD

We vinden medezeggenschap voor cliënten en familie heel belangrijk. Toch zijn er in 2019 helaas niet meer lokale raden gekomen. In 2020 willen we lokale medezeggenschap versterken.

Alleen een lokale raad oprichten is niet genoeg. De leden van de raden moeten ook goed mee kunnen praten. Daar moeten de teams zelf voor zorgen. Welke medewerker praat met de raad? Wie schrijft op wat de raad wil? Wie gaat daarmee aan de slag? In 2020 gaan we nadenken over hoe we dat regelen.

Niet alle managers hebben de training medezeggenschap gevolgd, waardoor onderwerpen niet altijd op tijd worden voorgelegd aan de medezeggenschap. Dat willen we beter doen in 2020.

GEPLAND

Op 1 juli 2020 komt er een nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. Daar bereiden we ons op voor. De CCR en het team medezeggenschap hebben workshops gevolgd over de nieuwe wet.

We zijn gestart met een plan om de medezeggenschap te verbeteren en om te gaan voldoen aan de nieuwe wet vanaf 1 juli 2020. We willen dat er meer lokale cliëntenraden en verwantenraden komen. En er komt een regeling waarin staat hoe de raden en de medewerkers van Amerpoort kunnen samenwerken.

Ook gaan we zorgen dat alle cliënten kunnen meepraten. En dat de mensen in de raden aan andere cliënten en familie vragen wat zij vinden. Cliënten, familie en medewerkers kunnen zich zo samen inzetten om beter samen te werken.

INTER
VIEW

MEEPRATEN IN DE LOKALE VERWANTEN-RAAD

Wim zit in de lokale verwantenraad van de woning van zijn broer Ton. Daar praat hij mee over wat er op de woning en dagbesteding van zijn broer gebeurt. Wim vindt dat belangrijk. "Op die manier kan familie samenwerken met de begeleiders en manager. We willen allemaal dat het goed gaat met de cliënten."

"Ton woont al meer dan 60 jaar op Nieuwenoord. Ik kom vaak bij hem op bezoek. 9 jaar geleden vroegen ze of ik in de lokale verwantenraad wilde. In de lokale verwantenraad zitten 3 familieleden. We vergaderen 4 keer per jaar, samen met de manager en een secretaresse. Zij maakt de verslagen van de vergaderingen.

Waarom is een lokale verwantenraad belangrijk? Om mee te praten over de zorg. Het staat in de wet dat cliënten en families dat mogen. Wij mogen advies geven aan de managers. Niet over alles, maar wel over

Wim

een verhuizing of verbouwing bijvoorbeeld. Of over het eten, de schoonmaak, de activiteiten of de huisregels. De managers luisteren naar ons advies.

Meepraten kan ook in de centrale cliëntenraad. Daar praten ze over afspraken bij heel Amerpoort. In de lokale verwantenraden gaat het over wat er in de woningen en bij de dagbesteding gebeurt.

Ik vind het prettig om in de lokale verwantenraad te zitten. Het gaat over dingen waar mijn broer iedere dag mee te maken heeft. Soms zijn dat kleine dingen zoals de was. Soms zijn het grote dingen zoals het personeel. We zouden meer begeleiders willen maar dat is moeilijk.

Als er wat verandert bij Amerpoort, letten wij goed op. Vorig jaar gingen de woningen Opaal en Robijn en dagbesteding Noorderkroon samen in 1 cluster. Wij hielden in de gaten of de bewoners daar geen last van hadden. Maar de bewoners hebben niets gemerkt van de verandering. Dat komt omdat de zorg hier goed is.

Ik zou wel meer contact willen hebben met de centrale cliëntenraad. We kunnen elkaar meer informatie geven. Wat gaat er veranderen bij Amerpoort? Dat weet de centrale cliëntenraad. Hoe gaat het op de woningen? Dat weten de lokale verwantenraden. In ons cluster gaat het goed. Maar we blijven opletten. Daar is de lokale verwantenraad voor."

MEDEZEGGENSCHAP VAN MEDEWERKERS

GEDAAN

De ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigt alle medewerkers van Amerpoort. De OR bestaat uit 15 leden. Daarnaast zijn ongeveer 130 medewerkers lid van de achterbangroep. De OR vraagt deze achterbangroep regelmatig om mee te denken.

In 2019 is de OR betrokken geweest bij veel onderwerpen, zoals:

- De nieuwe functiebeschrijvingen
- Privacy verklaring voor medewerkers
- De campagne om nieuwe medewerkers te krijgen
- Weten waarom medewerkers weggaan
- Preventiemedewerker
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Clusterwijzigingen
- Sluiten van een locatie
- Samenwerking met andere organisaties

Twee keer per jaar volgt de OR een meerdaagse training. De OR nodigt de trainer ook uit om aanwezig te zijn bij vergaderingen en om de OR feedback te geven.

GELEERD

We hebben geleerd dat we soms beter naar elkaar moeten luisteren. We lieten elkaar niet altijd uitpraten. We hebben ook geleerd dat we meer vragen moeten stellen. Soms bleken dingen toch anders dan we eerst dachten. Daar kom je pas achter als je vragen stelt.

Tot nu toe was de OR niet betrokken bij het opstellen van het sociaal plan. We hebben van een andere organisatie geleerd dat het goed is om de OR hier wel bij te betrekken.

GEPLAND

In 2020 komt er een nieuw sociaal plan. De OR wordt hierbij betrokken door de bestuurder.

We gaan in 2020 nog beter met elkaar in overleg. Dit doen we door beter naar elkaar te luisteren en elkaar uit te laten praten. Maar ook door meer vragen te stellen.

HOOFD STUK 8

Teamreflectie: ervaringen van teams

Teams moeten met elkaar praten over de dingen die ze meemaken, over wat er goed gaat en wat er beter kan. Zo kunnen ze leren van hun ervaringen. Teamreflectie noemen we dat. Door teamreflectie kan de zorg voor de cliënten steeds beter worden. We zagen in 2018 dat teamreflectie nog niet bij alle teams lukt. Daarom hebben we hier in 2019 meer aandacht aan besteed.

GEDAAN

Teamreflectie kan bij Amerpoort op verschillende manieren. Het kan met Dialoog Over Kwaliteit (DOK), Teamgesprek over Functioneren (TOF), intervisie, maatjesgroepen, reflectiebijeenkomsten, moreel beraad, teamdagen en feedbackgroepen.

Procesbegeleiders

Teams kunnen begeleid worden bij de teamreflectie, bijvoorbeeld door procesbegeleiders. In 2019 hebben procesbegeleiders 73 teams geholpen. Vragen die teams stelden:

- Help ons bij het maken van de teamopgave (wat moeten wij als team doen?)
- Help ons bij de teamontwikkeling (hoe kunnen we beter samenwerken?)
- Begeleid ons bij het Teamgesprek over Functioneren (hoe doen we het als team?)

In 2019 zijn 11 teams gestart met Dialoog over Kwaliteit. Hiermee ontdekten zij wat goed gaat en wat beter kan.

***Jan Willem Schuurman, directeur Expertisecentrum:* "De teamreflectie van het MT is afgelopen jaar verbeterd. De kwartaalrapportage helpt het MT om te reflecteren op belangrijke onderwerpen. Het MT is zelf ook een team en tijdens beleidsdagen reflecteren wij ook. We praten dan met elkaar over hoe we vergaderen en samenwerken. Ook voor het MT is dat soms lastig".**

Procesbegeleiders hebben in 2019 een aantal keer overleg gehad met het MT. In het overleg vertelden de procesbegeleiders wat ze zagen en hoorden in de teams. Dat is ook een vorm van reflectie. Zo weet het MT wat er in de teams gebeurt.

Moreel beraad

Teams kunnen gebruik maken van het moreel beraad.

- Er waren 17 moreel beraden en 11 moreel cafés in 2019. Dat is de helft minder dan in 2018. We weten niet waardoor dat komt.
- Er waren 5 moreel beraden over Amerpoort als organisatie: hoe denken we binnen Amerpoort over sociale media? En over het aannemen van nieuwe medewerkers?
- Er zijn 9 beraden geweest met teams en gedragsdeskundigen: hoe kunnen we een cliënt beter ondersteunen? Hoe kunnen we werken aan vertrouwen? Hoe kunnen we beter samenwerken? Wat is goede zorg?
- Familie wilde 3 keer een beraad over de kwaliteit van het leven van hun familielid.

Kwartaalrapportages

Teams en managers moeten teamreflectie steeds meer zelf gaan doen. Daarom schrijven de managers iedere drie maanden iets over teamreflectie in hun rapport. Ze bespreken dit met hun teams, met hun directeur en met elkaar.

Werkgroep

Er is een werkgroep opgericht. Die heeft onderzocht hoe teams omgaan met teamreflectie. De werkgroep heeft in 2019 een kenniscafé hierover georganiseerd. En er is een toolkit samengesteld voor teams.

ONDERWERPEN WAAR TEAMS OVER REFLECTEREN:

- **Taken, rollen en verantwoordelijkheden binnen het team**
- **Hoe zorgen we dat cliënten mee kunnen praten (zeggenschap van cliënten)?**
- **De balans tussen werk en privé**
- **Professionele betrokkenheid (afstand)**
- **Elkaar vertellen wat er wel en niet goed gaat (feedback geven)**
- **Hoe goed functioneren wij?**
- **Prioriteiten stellen/ keuzes maken**
- **Visie op de toekomst, kwaliteit van zorg**
- **Komen en gaan van medewerkers en cliënten**

GELEERD

Teamreflectie blijft een aandachtspunt. We hebben onderzocht waarom teams het moeilijk vinden. Een aantal vragen in het onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers ging over teamreflectie.

- In sommige teams is er nog niet genoeg veiligheid en rust. Of het team is onzeker over de toekomst. Wat gaat er met hun locatie gebeuren? Hoe krijgen we meer medewerkers? Als een team onzeker is, is er weinig ruimte voor reflectie.
- Soms heeft een team te weinig medewerkers. De vaste collega's staan vaak met oproepkrachten. Dan is teamreflectie extra moeilijk.
- Teams nemen soms door de drukte te weinig tijd voor teamreflectie.
- Ook voor ambulante medewerkers is reflectie lastig. Ambulante medewerkers werken veel alleen, ze zien elkaar niet vaak.
- Teams willen graag ondersteuning bij teamreflectie op een manier die past bij het team.
- Bij sommige teams past teamreflectie nog niet zo goed. Ze overleggen liever over praktische zaken.
- Teams die langer met elkaar samenwerken vinden het soms lastig om met iemand van buiten het team te reflecteren.
- In sommige teams vinden ze het moeilijk om te vertellen wat ze van elkaar vinden.

Teams reflecteren en managers stimuleren dat. Managers maken het mogelijk dat teams kunnen reflecteren. Gedragsdeskundigen hebben een

belangrijke rol als teams reflecteren op hoe zij samenwerken rond de cliënt.

”We reflecteren geregeld. Het is niet altijd leuk. Maar het is wel goed om dingen te bespreken. We verbeteren er de zorg mee.”
“We zijn het nog aan het leren.”
“Elke dag reflecteren we wel even.”

Het overleg met de procesbegeleiders heeft het MT nieuwe inzichten gegeven. We hebben geleerd dat het belangrijk is om deze inzichten te delen met alle managers. Het MT heeft geleerd dat we soms duidelijker moeten zijn in onze informatie. Dat we duidelijker moeten aangeven wat we van teams verwachten.

Belangrijk is dat alle teams weten waarom ze reflecteren. Verder moeten ze weten: hoe kunnen we dat het beste doen? Waarover kunnen we reflecteren? Een vaste manier van reflecteren is goed. De teams kunnen de geleerde lessen dan beter gebruiken.

GEPLAND

Om de teams verder te helpen met reflectie, gaan we het volgende doen:

- Managers willen teamreflectie meer aandacht geven. Ze gaan teams helpen om de hulpmiddelen voor teamreflectie goed te benutten.
- Er zijn in 2020 minder procesbegeleiders dan in 2019. Maar de teams willen net zoveel ondersteuning bij teamreflectie. De ondersteuning moet dus anders geregeld worden.
- Er zijn in 2020 minder gespreksleiders moreel beraad. We gaan medewerkers opleiden waardoor we meer gespreksleiders krijgen.
- In 2020 blijven procesbegeleiders en MT in gesprek over onderwerpen die vaak terugkomen bij teamreflectie.
- De werkgroep heeft een plan voor 2020. Hierin geven ze antwoord op de vragen: Hoe kunnen we zorgen dat teamreflectie normaal wordt? En hoe kunnen we de reflectie verbeteren?

INTER VIEW

‘HOE GAAN WE MET ELKAAR WERKEN?’

Amerpoort vindt het belangrijk dat medewerkers leren van hun ervaringen. Daarom praten de teams met elkaar over de dingen die ze meemaken. Teamreflectie noemen we dat. Simone van Otichem is coördinerend begeleider op de Costa Ricadreef. Zij vertelt hoe teamreflectie werkt. Wat betekende teamreflectie voor de begeleiding van de cliënten?

“We werken hier op de Costa Ricadreef met een team van 10 begeleiders. Onze teamleden zijn wat ouder. Dat zijn onze cliënten ook. Er wonen hier 18 cliënten zelfstandig in appartementen. Zij zijn bijna allemaal 50 jaar of ouder.

Simone

Een jaar geleden liep het wat minder goed in ons team. De zorg voor de cliënten was wel goed, maar de begeleiders hadden geen tijd voor andere dingen. Ze hadden bijvoorbeeld geen tijd om te leren hoe ze PlanCare moeten gebruiken. Verder werkten de begeleiders niet op dezelfde manier. Daar hadden we dan discussie over. Maar het werd niet altijd goed uitgepraat.

Toen hebben we hulp gekregen van een procesbegeleider. Samen met de procesbegeleider hebben we gekeken: wat willen wij voor de cliënten? Hoe gaan we met elkaar werken? We wilden bijvoorbeeld leren om PlanCare beter te gebruiken. En we wilden nog betere zorg geven. Dit en nog veel meer doelen hebben we opgeschreven. We bespreken alle doelen iedere 3 maanden met elkaar.

We praten nu vaker over de cliënten. Welke doelen heeft de cliënt? Hoe gaan we de cliënt daarbij helpen? Dat schrijven we op in PlanCare. De afspraken en regels zijn daardoor duidelijker. Cliënten weten beter waar ze aan toe zijn. Ook werken begeleiders op dezelfde manier. Er is meer rust voor de cliënten.

Verder zijn we meer met elkaar gaan praten in het team. Maar het kan nog beter. Daarom willen we dit jaar een training doen. We willen leren op een goede manier tegen elkaar te zeggen wat we vinden. Feedback geven heet dat. En we gaan kijken naar werkdruk. Wanneer is het te druk? Wat kunnen we daaraan doen?

Maar we willen ook kijken naar wat goed gaat. We moeten vaker zeggen tegen elkaar: Dat hebben we goed gedaan, we hebben goed gewerkt. We mogen trots zijn op ons zelf."

AMERPOORT IN CIJFERS

CLIËNTEN

Aantal cliënten op 1 januari 2019: **2469**
Aantal nieuwe cliënten in 2019: **625**

ZORGAANBOD

We bieden verschillende woonvormen, dagbesteding en, vrijetijdsbesteding, logeermogelijkheden, ondersteuning thuis en in de wijk, behandeling en medische zorg en expertise. Zo kunnen mensen met een verstandelijke beperking, net als ieder ander, meedoen aan het dagelijks leven en een bijdrage leveren aan de samenleving.

We ondersteunen cliënten in elke leeftijd, van jonge kinderen tot volwassenen en ouderen. Daarbij werken we ook nauw samen met familieleden en anderen die bij de cliënt betrokken zijn.

DOELGROEPEN

Bij Amerpoort werken we met verschillende doelgroepen. Mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG), mensen met een matig of licht verstandelijke beperking en soms ook bijkomende problematiek zoals psychiatrische klachten of verslaving (MVB, LVB en LVB+) en mensen die ernstig verstandelijk meervoudig beperkt zijn (EVMB).

LOCATIES

Aantal locaties: **214**
Amerpoort werkt in: Almere, Amersfoort, Baarn, Blaricum, Bunschoten, Bussum, De Bilt, Hilversum, Hoevelaken, Huizen, Laren, Leusden, Muiden, Naarden, Nieuwegein, Nijkerk, De Ronde Venen, Soest, Stichtse Vecht, Utrecht, Vinkeveen, Woerden, Woudenberg en Zeist.

MEDEWERKERS

Aantal medewerkers: **2677** (exclusief stagiaires)
Aantal voltijdbanen (36 uur per week): **1765**
Ziekteverzuim: **6,45%**

Leeftijden personeel: (exclusief stagiaires):
25 jaar en jonger: **368**
26 t/m 35 jaar: **697**
36 t/m 45 jaar: **539**
46 t/m 55 jaar: **573**
56 jaar en ouder: **500**

Aantal begeleiders: **2198**
Aantal gedragsdeskundigen: **63**
Aantal vrijwilligers: **776**

STAGAIRES

Stagiaires (school en stage – BOL): **349**
in heel 2019
Leerlingen (werken en leren – BBL): **36**
Zij-instromers (mensen uit een ander beroep die een verkorte opleiding volgen): **100**

MEER WETEN?

FINANCIEEL

Jaaromzet: **€ 162.396.164,-**

MEDEZEGGENSCHAP

Centrale cliëntenraad (CCR):
deelraad verwanten en deelraad cliënten
Ondernemingsraad (OR)
19 lokale cliëntenraden
15 lokale verwantenraden

Daarnaast zijn er ook nog vormen van niet formele medezeggenschap, zoals:
3 klankbordgroepen (verwanten)
16 ervaringsdeskundige cliënten
15 ervaringsdeskundige familieleden
Huiskamer overleggen

KLACHTEN

Aantal klachten van cliënten of verwanten, gemeld bij Amerpoort: **64**
Aantal klachten bij klachtencommissie Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU): **0**

MELDINGEN OVER VEILIGHEID

Aantal incidentmeldingen: **11.152**
Aantal meldingen bij het Bedrijfs Opvang Team (BOT): **42**
Aantal meldingen bij het meldpunt voor (vermoedens van) Huiselijk geweld, seksueel misbruik en kindermishandeling: **106**
Aantal inspectiemeldingen: **5**

Kijk op www.amerpoort.nl/kwaliteitsrapport

Op de website van Amerpoort staat de digitale versie van dit kwaliteitsrapport. Ook eerdere kwaliteitsrapporten zijn daar te vinden.

JAARBEELD 2019

Dit jaarbeeld gaat over nieuws en veranderingen in 2019. Voor elke maand hebben we een activiteit uitgekozen.

Op de website van Amerpoort kun je meer lezen over ieder onderwerp. Kijk daarvoor op **www.amerpoort.nl/jaarbeeld**

Januari

3 x dagbesteding in Soest

Op 30 januari was het feest bij de dagbesteding van Keramiek & Cadeau, Flink en de Gagelgat-weggroep. Deze 3 groepen zitten sinds kort op een nieuwe plek in Soest. Eerst zat daar een fietsenwinkel.

De nieuwe plek is goed zichtbaar voor inwoners van Soest. De bekende muzikant en kunstenaar Herman van Veen woont daar ook. Hij knipte het lint door bij de feestelijke opening.

Februari

Hoe gaat Amerpoort om met privacy van cliënten?

Amerpoort vindt het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met informatie van cliënten. Denk bijvoorbeeld aan informatie over gezondheid, persoonlijk plan of foto's. We houden ons aan de privacywet.

De afspraken staan in de privacyverklaring van Amerpoort. De verklaring is geschreven in begrijpelijke taal. De tekst is in februari op de website van Amerpoort gezet.

Maart

Buitengewoon Fluor Festijn

Lekker genieten, dansen en meezingen. Dat kon op 31 maart bij het Amersfoortse poppodium Fluor. Speciaal voor mensen met een beperking was er een groot muziekfeest. Amerpoort-medewerker Priscilla Bitterling organiseerde het feest samen met sponsors en vrijwilligers.

April

Topbakker Jessica bakt taart voor koning en koningin

Dit jaar bezocht de koninklijke familie Amersfoort op Koningsdag. Vooraf was er een oproep: We zijn op zoek naar taartenbakkers voor Koningsdag. Jessica werd uitgekozen. Zij mocht een taart maken! Jessica woont op locatie Gaastgracht in Amersfoort.

Koning Willem-Alexander en koningin Maxima bekeken de taart van Jessica. De koningin heeft de prachtige taart zelfs aangesneden. Wat een bijzondere dag voor topbakker Jessica!

Mei

Zonnig Kennisfestival

Veel mensen weten niet goed bij wie je terecht kunt als je een vraag hebt. Bijvoorbeeld over gezond eten of omgaan met pijn. Of het gebruik van internet.

Daarom organiseerde Amerpoort het Kennisfestival op zaterdag 18 mei. Voor medewerkers, cliënten en familie. Er was een grote informatiemarkt met kraampjes. Ook kon je meedoen aan een van de workshops.

Juni

Jezelf kunnen zijn

Een boot vol cliënten en medewerkers deed mee met de Utrecht Canal Pride op 1 juni. Dit is een boottocht door de grachten van Utrecht.

Hiermee wil Amerpoort laten zien dat iedereen zichzelf mag zijn. Ook als je een verstandelijke beperking hebt en seksueel anders bent.

Juli

Kunstenaars Jans Pakhuys in Rijksmuseum

Het Rijksmuseum vroeg aan kunstenaars om een schilderij te maken dat voor hen past bij de beroemde schilder Rembrandt. Meer dan 8000 mensen uit 95 landen stuurden hun kunstwerk in. Ook kunstenaars van atelier Jans Pakhuys deden mee. Het werk van Jan van der Linden en Linda Meijer werd uitgekozen. Hun schilderij hing samen met bijna 700 andere schilderijen in het Rijksmuseum.

Augustus

Pardoes bezoekt De Blauwe Vogel

Het zomerthema van Kinderdagcentrum De Blauwe Vogel was Efteling. 29 augustus was een speciale dag. Want Efteling mascotte Pardoes kwam op bezoek.

Ieder kind kreeg persoonlijk aandacht van Pardoes. De een kreeg een knuffel, de ander een high-five. De kinderen keken vol bewondering en werden er helemaal stil van. Het was een magische dag, dankzij de vrijwilligers van Villa Pardoes.

September

75 mbo-studenten leren bij Amerpoort

Studenten Maatschappelijke Zorg gingen vanaf de start van hun opleiding gelijk een dag per week op locatie Nieuwenoord aan de slag. Ze kregen een halve dag les en werkten een halve dag op een dagbestedingsgroep of op een woning.

Zo kregen de studenten snel een goed beeld van het werk waarvoor je wordt opgeleid. En bewoners vonden het leuk dat er extra tijd en aandacht voor hen is.

Oktober

Begeleiding aan kinderen die thuis wonen

Met TOZ (thuis ondersteunende zorg) en KIDS (kinderen in de samenleving) begeleidt Amerpoort kinderen die thuis wonen.

TOZ vierde het 40-jarig bestaan. Bij TOZ krijgen 64 kinderen met een verstandelijke beperking thuis begeleiding. KIDS ondersteunt ouders, leerkrachten en begeleiders van bijna 100 kinderen in het basisonderwijs. KIDS bestaat 25 jaar.

Om het jubileum te vieren, was er een interessante bijeenkomst. Ook zijn er nieuwe films uitgebracht over TOZ en KIDS.

November

Uitreiking Special Media Awards

De Special Media Awards is een landelijke prijsuitreiking voor mensen met een verstandelijke beperking die zelf media maken. Zoals een vlog, filmpjes via YouTube of Instagram.

Tess Milne presenteerde de spannende award show in Beeld en Geluid op 9 november. Een vakjury koos 9 winnaars uit 80 inzendingen. De winnaars waren supertrots en blij met hun prijs.

December

Keurmerk voor behandeling epilepsie

Een kwart van de mensen met een verstandelijke beperking heeft epilepsie. Goede behandeling kan het leven veel prettiger maken. Bijvoorbeeld doordat je minder epilepsie aanvallen hebt.

Bij het specialistisch behandelcentrum Zandheuvelweg (SBZ) van Amerpoort en Sherpa helpt een verpleegkundige en neurologen mensen met epilepsie. In december ontving het SBZ (opnieuw) een keurmerk. Deze winter bestaat het SBZ bovendien 10 jaar. Een mooie mijlpaal.

Amerpoort

De heer P. Willems
Bestuurder Amerpoort

Centrale Cliëntenraad
Deelraad Cliënten
Nieuwenoordlaan 12
3744 PA Baarn
Postbus 1020
3740 BA Baarn
Tel. 035 647 5231
www.amerpoort.nl

Kenmerk: 20-06/CCRC/JD

Baarn, 17 april 2020

Gaat over: Kwaliteitsrapport 2019

Geachte heer Willems, beste Paul,

De CCR heeft het kwaliteitsrapport ontvangen. Het kwaliteitsrapport gaat over de zorg van Amerpoort. De zorg aan alle cliënten van Amerpoort. Amerpoort vertelt in het rapport hoe het gaat met kwaliteit en veiligheid. Aan de CCR is gevraagd om een reactie te geven op het rapport. We hebben over de onderwerpen uit het rapport gepraat. We hebben ook extra tips bedacht. En wij hebben nog vragen.

In het rapport staat:
- Wat heeft Amerpoort gedaan in 2019?
- Wat ging goed? Wat kan beter?
- Hoe gaat Amerpoort ervoor zorgen dat het beter gaat?

Wat is kwaliteit eigenlijk? Dat gaat over wanneer is de zorg voor cliënten goed.

Met een groepje hebben we het rapport doorgenomen. Niet iedereen heeft alles gelezen. Daar was het rapport te lang voor. Van alle hoofdstukken hebben we een samenvatting gelezen. Deze onderwerpen vonden we het belangrijkst:
- Veiligheid
- Voldoende medewerkers
- Omgaan met psychische problemen

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking

Amerpoort

We hebben het eerste deel van het hoofdstuk over Veiligheid samen gelezen.
We vonden het een moeilijk hoofdstuk. Het was lang en we begrepen niet alles.

We lazen over meldingen van incidenten, de MIC-meldingen. De meeste meldingen gaan over agressief/onheus gedrag van cliënten. Fijn dat er dit jaar in de vakantie niet meer meldingen waren dan in andere maanden.

Fijn dat er minder MIC-meldingen zijn over medicijnen. Het blijft een belangrijk onderwerp. CCR-leden maken het mee dat ze soms medicijnen van een andere cliënt krijgen. Goed dat Amerpoort dat blijft verbeteren.

Er staat in het rapport dat leerpunten van MIC-meldingen worden besproken met de lokale verwantenraad. De CCR vindt dat dat ook met de lokale cliëntenraad besproken moet worden.
Tip: kan in het rapport staan dat het met de lokale medezeggenschapsraad besproken wordt?

Soms is er ook onheus gedrag van begeleiding tegen cliënten. Cliënten kunnen dan een klacht indienen.
Vraag: Wat gebeurt er met die klachten? Wordt daar ook van geleerd? Daar zouden we graag meer van willen weten.

Het is fijn dat cliënten ook weerbaarheidstraining krijgen. We willen graag dat dat zo blijft.

Amerpoort gaat iets doen tegen pesten. Cliënten worden gepest en begeleiders ook. Als cliënten gepest worden, kun je agressief gedrag krijgen. De CCR vindt het heel belangrijk dat er iets gedaan wordt aan pesten.
Vraag: krijgt de CCR daar meer informatie over?

Cliënten voelen zich soms niet veilig in de nacht. Daar staat niks over in het rapport.
Dat vinden we wel een heel belangrijk onderwerp.

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking

Amerpoort

De CCR vindt het heel belangrijk dat er voldoende medewerkers zijn. Maar het gaat er ook om dat de medewerkers deskundig zijn. Daarom wil de CCR graag dat Amerpoort zijn best doet dat de medewerkers, die er nu zijn, ook blijven. En dat nieuwe medewerkers weten wat ze moeten doen.

De CCR vindt het goed dat Amerpoort meer lokale cliëntenraden wil.

Een paar CCR-leden hebben al een DVIE-gesprek gehad. Dat was best een fijn gesprek.
Tip: De CCR vindt het belangrijk dat cliënten zelf kunnen kiezen of ze een gesprek willen of niet. Cliënten moeten ook weten dat ze dat mogen kiezen.

Amerpoort wil cyclisch werken. Dat is:
- iets doen
- erover nadenken
- iets aanpassen
- en dan weer nadenken

De CCR vindt het goed dat Amerpoort blijft nadenken over verbeteringen.
Tip: Teamreflectie vinden we een moeilijk woord. Kunnen we ook Teamgesprek (over ervaringen) gebruiken?

Bedankt voor het rapport. We hopen dat u de tips kunt gebruiken.
We horen graag van u wat uw plannen zijn.

Met vriendelijke groet,
namens de Centrale Cliëntenraad

Cees van Keken
Voorzitter deelraad Cliënten

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking

REACTIE CENTRALE CLIËNTENRAAD - VERWANTEN

Amerpoort

De heer P. Willems
Bestuurder Amerpoort

Centrale Cliëntenraad
Deelraad Verwanten
Nieuwenoordlaan 12
3744 PA Baarn
Postbus 1020

Kenmerk: 20-14/CCRV/JD
Betreft: Reactie op Kwaliteitsrapport 2019

Baarn, 6 mei 2020

Geachte heer Willems, beste Paul,

Hartelijk dank voor het concept Kwaliteitsrapport 2019.
Ook dit jaar vonden wij het rapport opvallen door het gebruik van begrijpelijke taal, al vinden wij dat een aantal herhalingen en tegenstrijdigheden daar wat afbreuk aan doet.
Inmiddels is dit het derde kwaliteitsrapport. Daar waar het de bedoeling zou moeten zijn dat dit een cyclisch proces is, ontbreekt echter helaas de aansluiting op het vorige rapport bij de meeste onderwerpen. Dat vinden wij jammer. Ook vinden wij het jammer, dat wij erg weinig terugvinden van ons commentaar uit 2017 en 2018. De CCRV is het namelijk eens met de stelling, dat cyclisch werken belangrijk is voor Amerpoort. Daarom vinden wij dat dit niet alleen voor begeleiders moet gelden, maar voor alle werkprocessen, inclusief het Kwaliteitsrapport.
Het kwaliteitsrapport moet o.i. een tussenstand weergeven van het kwaliteitsverbeterproces. Wij missen echter in het rapport de terugkoppeling, metingen en trends rond de drie bouwstenen, namelijk de individuele cliënt (persoonlijk plan gespreken en vooruitgang), cliënt tevredenheid en zelfreflecties van de team. Deze drie bouwstenen zijn de basis van de kwaliteitskader. Gezien het verzoek om onze reactie beknopt te houden, beperken wij ons op dit moment tot het volgende.

De individuele cliënt
In onze adviesbrief van 27.08.2019 hebben wij voorgesteld dat de boogde resultaten vanuit de perspectief van de cliënt geschreven moeten worden en specifiek en meetbaar zijn. Dat vinden wij helaas niet terug. Het is dan ook niet duidelijk hoeveel doelen helder en goed omschreven zijn en wat de stappen zijn om die doelen te realiseren. Ook wordt niet aangegeven hoeveel doelen in 2019 zijn behaald. Datzelfde geldt ook voor de vraag hoeveel teams dit jaar zijn/worden geschoold in cyclisch werken.
In het rapport uit 2018 is bijvoorbeeld aangegeven, dat er voor 97% van de cliënten een zorgplan is. Uit dit rapport blijkt echter niet wat de huidige stand van zaken is en wat de vervolgstappen zijn.
Overigens stellen wij vast dat de interviews in het rapport een individueel en geen algemeen beeld geven, maar dat zal ook niet de bedoeling zijn geweest.

Client tevredenheid onderzoek
Voor het Client tevredenheidonderzoek heeft Amerpoort gekozen voor ´Dit Vind Ik Ervan´, ondanks de zorgen van de CCRV over de uitvoerbaarheid ervan. De invoering loopt achter op de planning en veel begeleiders geven aan er moeite mee te hebben. Met de 86 gevoerde gesprekken kan geen representatief beeld worden gegeven van wat cliënten/verwanten er van vinden. Aangezien voor 2020 wordt verwacht, dat met 30% van de cliënten en/of verwanten het gesprek is gevoerd, lopen we ver achter op het uitgangspunt om minimaal 1 keer per 3 jaar een dergelijk onderzoek te doen. Het is inmiddels 5 (!) jaar geleden dat een dergelijk onderzoek is uitgevoerd. Het voorstel van de CCRV om een alternatief onderzoek uit te voeren, zodat we in ieder geval een beeld hebben, is echter vooralsnog afgewezen.

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking

Amerpoort

Zelfreflectie teams
De CCRV is van mening dat het aantal manieren dat Amerpoort aandraagt om de teamreflectie te doen, te divers is. Het is onduidelijk, wat dit heeft opgeleverd en welke verbeter trajecten (nog) moeten worden opgezet. Begeleiders moeten zich kunnen ontwikkelen, maar door de hoge werkdruk en krappe bezetting komen ze er vaak niet aan toe. Het aanbod is er wel, maar het dringt (te?) langzaam tot de organisatie door. De CCRV vindt daarom dat voor kenniscafés en dergelijke apart uren ter beschikking moeten worden gesteld, zodat dit niet ten koste gaat van de bezetting en/of directe zorg voor de cliënten.

De CCRV kan zich vinden in de gekozen speerpunten. Helaas zijn er weinig duidelijke plannen met concrete doelen, die aantonen hoe de cliënt, resp. de verwant dit ervaart.
Tot slot zijn er een aantal onderwerpen die de CCRV van groot belang vindt voor de cliënten en die wij graag verder zouden willen aanscherpen. Wij komen hier in een later stadium graag op terug, Het gaat daarbij om:

- Het klantenbureau
- MIC meldingen
- Veiligheid voor medewerkers en cliënten
- Onvrijwillige zorg
- Voldoende medewerkers
- Communicatie, ook met verwanten
- Centrum voor Diagnose en Behandeling
- Medezeggenschap.

Aangezien het aspect 'Voldoende medewerkers' o.i. de grootste impact op onze verwanten heeft, daarover alvast wel het volgende. Uit het Kwaliteitsrapport wordt de indruk gewekt, dat de prioriteit bij het werven van nieuwe medewerkers ligt. Wij hebben al eerder onze zorgen daarover kenbaar gemaakt. In dat kader hebben wij geadviseerd om (mondelinge) exit interviews te houden. In het rapport wordt echter slechts gemeld, dat er een schriftelijke exit-enquête heeft plaatsgevonden. Dat de respons nog geen 40% is, verbaast ons niet en los van de vraag hoe betrouwbaar de uitkomsten zijn. Het feit dat er in het rapport verder niets over vermeld staat, baart ons zorgen. Iets dergelijk geldt ook voor het ziekteverzuim, waar niets wordt vermeld over de aanpak, resp. het effect van alle inspanningen, behalve dat er een verzuimmanager is aangesteld.
Samengevat is de CCRV van mening dat er sprake is van een groot aantal nuttige verbeterprojecten, maar dat de voortgang van de gemaakte plannen helaas nog te weinig concreet is om er een goed oordeel over te kunnen vellen. De CCRV is benieuwd naar de wijze waarop e.e.a. verder gestalte krijgt en gaat daarover graag in overleg.

Met vriendelijke groet,
Namens de Centrale Cliëntenraad verwanten

Arend Tibbe
Voorzitter deelraad Verwanten

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking

Amerpoort

Stichting Amerpoort
T.a.v. De heer P.G.M. Willems
Postbus 1020
3740 BA BAARN

RvT
Auditcommissie
Kwaliteit&Veiligheid
Tel. 035 – 647 5201
www.amerpoort.nl

Betreft: Kwaliteitsrapport 2019

Baarn, 29 april 2020

Geachte heer Willems, beste Paul,

Tijdens het lezen van het kwaliteitsrapport 2019 zitten we midden in de Corona-crisis. We zijn diep onder de indruk van de betrokkenheid van de medewerkers en de moed van cliënten en verwanten in deze onzekere tijd. Wat is er snel veel veranderd. En hoe lang gaat het nog duren voordat we elkaar gewoon weer mogen zien, en niet alleen op afstand. De veiligheid van cliënten en medewerkers staat voorop, maar geen bezoek krijgen van je dierbaren, is die prijs niet te hoog? Wij hopen toch zo dat deze maatregelen snel versoepeld kunnen worden.

In 2019 zijn er veel positieve ontwikkelingen geweest. Zo was er veel aandacht voor het cyclisch werken, dat wil zeggen niet alleen samen plannen maken, maar ook goed kijken of het werkt of toch misschien anders moet. Er is een klantbureau in oprichting dat cliënten en familie kan helpen om vragen nog sneller en beter te beantwoorden. Maar er waren ook uitdagingen. De werkdruk is hoog. Er is sprake van moeilijk verstaanbaar gedrag dat in 2019 vaker tot incidenten heeft geleid, waardoor zowel medewerkers als cliënten en hun verwanten veel stress ervaren. Bovendien is het moeilijk om al die fantastische medewerkers van Amerpoort te behouden – juist onder moeilijke werkomstandigheden – en om waar nodig genoeg goede nieuwe medewerkers te vinden.

De overgang naar een 7-uursdienst heeft het afgelopen jaar ook tot veel discussie geleid. Hoe zeer er ook steun is voor verdere samenwerking tussen de dagbesteding- en woonlocaties is deze verandering moeilijk voor een deel van de medewerkers. Wij hebben er vertrouwen in dat hiervoor samen een goede oplossing wordt gevonden.

Amerpoort

De gedeelde visie binnen Amerpoort ten aanzien van taakvolwassen werken, de aandacht die er is voor de vereiste ondersteuning om dit goed uit te kunnen voeren en de financiën die nodig zijn om deze zorg te bieden zijn van groot belang. Alhoewel de begeleiders een centrale rol spelen in de geboden ondersteuning aan cliënten, draagt ook de bredere context met gedragsdeskundigen, managers en bestuur in hoge mate bij aan de kwaliteit en

veiligheid van zorg. In het kwaliteitsrapport lezen wij terug dat Amerpoort probeert de zorg zo te organiseren dat de cliënt echt centraal staat.
Met een gedeelde visie, positieve waarden en verwachtingen, en competente medewerkers. En dat is precies wat wij in deze moeilijke tijd nodig hebben.

Hartelijke groeten,

Prof. dr. Anna Nieboer
Voorzitter Auditcommissie Kwaliteit van Zorg en Veiligheid

Drs. Jajo Hellinga, arts
Lid Auditcommissie Kwaliteit van Zorg en Veiligheid

REACTIE ONDERNEMINGSRAAD

ONDERNEMINGSRAAD Amerpoort

De heer drs. P.G.M. Willems
Raad van Bestuur
Amerpoort

Ondernemingsraad
Nieuwenoordlaan 12
3744 PA BAARN
Postbus 1020
3740 BA BAARN
Tel. 035 – 647 5207
ondernemingsraad@amerpoort.nl

Onderwerp: Kwaliteitsrapport 2019

Baarn, 8 april 2020

Geachte heer Willems, beste Paul,

De ondernemingsraad heeft het rapport gelezen. We vinden het een mooi rapport.

Er staat veel in het rapport. We vinden dat de belangrijke dingen er prima in staan. Het is ook een eerlijk rapport. Soms weet Amerpoort niet waarom iets goed of juist niet goed gaat. Dat staat er ook in. Dat is eerlijk.

De ondernemingsraad is blij dat cyclisch werken genoemd wordt. De ondernemingsraad vindt dat Amerpoort goed is in nieuwe dingen te bedenken. Maar niet zo goed in dingen af maken. We noemden dat vroeger de PDCA-cyclus. PDCA betekent: Plannen maken, Doen, Controleren of het beter kan, Aan de gang met het verbeterde plan. Nu heet dat cyclisch werken. Cyclisch werken gaat ook over de cliënten. Amerpoort is nu met de cursus Cyclisch werken begonnen. De cursus is voor medewerkers.

De ondernemingsraad ziet dat het rapport gaat over met elkaar praten en vertellen wat je bedoelt. De ondernemingsraad vindt het belangrijk dat er goed verteld wordt wat er bedoeld wordt. De bestuurder vindt het belangrijk dat de dialoog op gang blijft. Hij bedoelt dat we met elkaar blijven praten, ook als we het niet met elkaar eens zijn. Dat is weleens moeilijk, om te blijven praten als je boos bent. De ondernemingsraad vind ook dat je moet blijven praten, juist als je boos bent.

We lezen dat Amerpoort meer vragen gaat stellen. Dat wil de ondernemingsraad ook. Als je vragen stelt weet je beter wat de ander wil. Dan zijn veel mensen tevreden.

ONDERNEMINGSRAAD Amerpoort

De ondernemingsraad praat over plannen voor medewerkers. Vorig jaar zeiden we: maak plannen voor nieuwe medewerkers. En zorg dat medewerkers blijven. Zorg dat medewerkers zich goed voelen. In het rapport staat dat Amerpoort dat gedaan heeft. Daar is de ondernemingsraad het mee eens. Amerpoort heeft aan de ondernemingsraad gevraagd of het goed was om twee mensen te laten werken voor zieke medewerkers. Dit om hun te begeleiden, en ervoor te zorgen dat ze zelf weer aan het werk kunnen.

Veiligheid is voor iedereen belangrijk. We weten dat het soms niet goed lukt. Dat is niet fijn. Het is goed dat Amerpoort daar eerlijk over is en erover blijft praten.

De Ondernemingsraad denkt dat het lastiger wordt voor Amerpoort. Er is minder geld voor goede zorg. Dat is niet de schuld van Amerpoort. Net als de boodschappen in de winkel wordt de zorg voor cliënten duurder. De Ondernemingsraad vindt dat we met alle instellingen en met de regering moeten gaan praten. Dat er meer geld moet komen. Dan kunnen we beter zorgen voor een goed leven!

Met vriendelijke groet,

Esther van Oosten
voorzitter Ondernemingsraad Amerpoort

Amerpoort

t.a.v. dhr. P. Willems

Betreft: Kwaliteitsrapport 2019 Baarn, 7 april 2020

Geachte heer Willems, beste Paul,

Op dinsdag 7 april heeft de visitatiecommissie samen met u het Kwaliteitsrapport 2019 besproken. Dit was een prettig gesprek maar verliep wel anders dan vooraf gepland. We zouden op deze dag verschillende medewerkers spreken en organisatieonderdelen bezoeken. Helaas was dit niet mogelijk door de maatregelen in het kader van de Corona-crisis. Amerpoort heeft ervoor gekozen om de externe visitatie toch door te laten gaan, zij het in beperktere omvang dan vooraf gepland. Op deze manier kunt u toch gebruik maken van onze feedback en verbetersuggesties. In deze brief leest u onze schriftelijke reactie op het rapport. In de brief gaan we in op de volgende zaken:

- Algemene opmerkingen over het rapport
- De 3 onderwerpen die we tijdens de visitatie besproken hebben, namelijk:
    - Cyclisch werken
    - Meetbare en merkbare informatie
    - Veiligheid
- Overige opmerkingen

Opmerkingen over het rapport

Amerpoort heeft opnieuw een heel toegankelijk, open en prettig leesbaar kwaliteitsrapport opgeleverd. We vonden het rapport wel te lang, wat het minder toegankelijk maakt. Uit het rapport blijkt de grote ambitie van Amerpoort, en zien we hoe ontzettend veel er gedaan wordt. Ook zien we de enorme compassie voor, én door, cliënten, familie en medewerkers van Amerpoort terug.

Cyclisch werken

Wij vinden het goed hoe jullie het stuk hebben opgebouwd, volgens de indeling gedaan-geleerd-gepland. Dit was prettig leesbaar en we zien daarin terug dat jullie voortdurend zoeken naar hoe je kunt ontwikkelen en daar heel reflectief in zijn. Helaas zagen we het cyclisch werken op inhoud niet bij ieder onderwerp even sterk terug. Soms was het doel niet duidelijk of concreet genoeg, of ontbrak een logische relatie tussen het geleerde en het geplande. Het zou goed zijn om aan het begin van het rapport duidelijk uit te leggen welke keuzes er zijn gemaakt ten aanzien van de inhoud van het rapport, en hoe dit zich verhoudt met het vorige kwaliteitsrapport. Bij sommige onderwerpen misten we wat het effect nu was van hetgeen jullie gedaan hebben.

Meetbare en merkbare informatie

Wij herkennen dat het lastig is om een goed evenwicht te vinden in meetbare en merkbare informatie. De meningen over wat een goed evenwicht is zijn dan ook verdeeld. Wij vinden dat Amerpoort in dit kwaliteitsrapport een goede balans in heeft gevonden. Wel adviseren we om de cijfers in het rapport te duiden. Hoe tevreden zijn jullie met een bepaald aantal? Daardoor worden cijfers betekenisvoller. Het is mooi dat deze verschillende perspectieven aan bod komen in het rapport door middel van de interviews. Ons advies is wel om ervoor te zorgen dat de interviews ook aansluiten bij de rest van het hoofdstuk.

Veiligheid

Het hoofdstuk over veiligheid gaat voornamelijk over MIC meldingen. We misten bij dit onderwerp de verbinding met de visie van Amerpoort. Wat willen jullie nu zelf met veiligheid, los van wat moet? En hoe sluit dat aan bij het bieden van een goed leven aan mensen met een verstandelijke beperking? Dat heeft u in het gesprek kunnen toelichten, maar missen we in het rapport.

Overige opmerkingen

De visitatiecommissie heeft ook advies over een aantal andere onderwerpen:

- Vertel meer over hoe je ook op informele manieren werkt aan medezeggenschap.
- Blijf zoeken naar een juist gebruik van eenvoudige taal. Maak het niet té eenvoudig, waarmee je mogelijk afbreuk doet aan de inhoud.
- Onderzoek of jullie gebruik kunnen maken van de kennis van andere organisaties op het gebied van psychische problemen bij mensen met een verstandelijke beperking.
- Amerpoort bedient veel verschillende doelgroepen. Laat in een volgend rapport ook zien hoe jullie voor die verschillende doelgroepen aan kwaliteit werken. Wat is daarin universeel, en wat zijn de verschillen?
- We missen soms een stuk trots van Amerpoort. Bescheidenheid siert Amerpoort, maar daar waar je trots mag zijn mag je dat ook laten zien in het rapport.

We hopen dat we jullie hiermee verder hebben geholpen en bedanken jullie voor jullie openheid.

Met vriendelijke groet,

De visitatiecommissie

Trijn van der Meulen, bestuurder Maeykehiem

Jolanda Douma, onderzoekscoördinator bij het landelijk kenniscentrum LVB

Paul Haring, verwant en secretaris van de lokale verwantenraad locatie Vosseveld

Marjolijn van Zeeland, beleidsadviseur Stichting de Tussenvoorziening

Matthijs Bogaerts, directeur behandelzaken GGZ Centraal

REACTIE HKZ-AUDITOR

Amerpoort
t.a.v. dhr. P. Willems

Betreft: Kwaliteitsrapport 2019 Baarn, 7 mei 2020

Geachte heer Willems, beste Paul,

Om de verbinding te kunnen maken tussen het kwaliteitsrapport en de externe HKZ-audit hebben wij met elkaar afgesproken dat ik als auditor reageer op het kwaliteitsrapport, en dat de resultaten van de HKZ-audit worden opgenomen in het kwaliteitsrapport.

Vandaag is de HKZ-audit afgerond. Begin maart zijn een aantal locaties en teams bezocht. Helaas kon de audit door de Corona-crisis toen niet worden afgemaakt volgens planning. We hebben vervolgens gekeken naar wat wel kon en de rest van de audit op afstand via videobellen vervolgd.

Terugkoppeling

Ik heb een aantal teams gesproken midden in de Corona crisis. Dit leverde bijzondere gesprekken op. Ik was onder de indruk van de daadkracht en flexibiliteit van veel teams in deze bijzondere situatie. Het is logisch dat er in deze tijd andere prioriteiten worden gesteld en dat sommige plannen op de lange baan geschoven zijn.

Algemeen compliment aan Amerpoort is dat ik meer verbinding zag binnen de organisatie.

Jullie hebben mij gevraagd om tijdens de audit in het bijzonder aandacht te besteden aan teamreflectie. Wat mij opviel is dat het voor teams niet altijd duidelijk was wat hier nu precies mee bedoeld wordt. Deze onduidelijkheid ontstaat mogelijk door de veelheid aan termen die gebruikt worden en waar teams ‘iets mee moeten’, zoals teamopgave, ontwikkelplan, jaarplan etcetera.

We hebben het kwaliteitsrapport besproken. Ik vind dat er in het rapport heel veel beschreven staat. Ik vroeg me regelmatig af: wat vinden jullie er nu van, zijn jullie tevreden over hetgeen wat je beschrijft? En wat ga je dan vanuit die mening er concreet verder mee doen? Ik zie t.o.v. het voorgaande rapport merkbaar meer verbinding tussen wat beschrijf je in het rapport en wat doe je daar dan mee? Bijvoorbeeld een relatie tussen het kwaliteitsrapport en beleidsplannen en speerpunten die jullie daarin kiezen. Er staat nu al veel informatie in het rapport. Zonder speerpunten zou het té veel worden. Het zou goed zijn om meer verbinding te maken tussen de speerpunten en de bouwstenen. Nu moest ik vaak terug naar de inhoudsopgave om te begrijpen waar ik zat in het verhaal.
Als er nog meer de focus in het rapport komt te liggen over wat jullie ervan vinden wordt het beter zichtbaar dat het kwaliteitsrapport ook een vorm van reflectie is maar dan op organisatieniveau.

Tekortkomingen

De tekortkomingen vanuit de vorige audit (medicatiebeleid, verbetercyclus en beleidscyclus) worden afgesloten. Ik zie dat Amerpoort hierin stappen heeft gemaakt. Ik constateer wel 2 nieuwe tekortkomingen, namelijk:

1) Bij meerdere teams is gezien dat er cliëntgevoelige informatie is opgeslagen op de lokale schijf van het team of in notulen.

   Toelichting: Dit is niet de meest veilige plek, bovendien komt deze informatie niet in het cliëntdossier terecht.

2) Bij meerdere dossiers is gezien dat risicokaarten niet actueel zijn (in concept staan en/of niet geüpdatet zijn). Ook is gezien dat de registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen niet in alle gevallen actueel was.

Voor beide tekortkomingen zie ik graag een verbeterplan tegemoet voor 1 juni, met daarin mogelijke oorzaken, korte en lange termijn oplossingen en manieren om ervoor te zorgen dat het goed blijft.

Ik hoop dat ik jullie hiermee verder heb geholpen en bedank jullie voor de gastvrijheid.

Met vriendelijke groet,

Anne-Minke Hilgenga
Lead-auditor
DEKRA Certification B.V.

NAWOORD

Meer in gesprek, meer focus

Ook in 2019 hebben we veel waardevolle gesprekken gevoerd over wat goed gaat, wat beter kan en op welke manier het beter kan. Dit kwaliteitsrapport is bijvoorbeeld tot stand gekomen met meer inbreng van managers en gedragsdeskundigen dan in eerdere kwaliteitsrapporten. Dit rapport heeft ook meer focus dan voorheen doordat 5 speerpunten centraal staan. Zo blijven we onszelf ontwikkelen. En werken we samen aan goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking.

Reacties

We hebben veel goede reacties gekregen op het kwaliteitsrapport van de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad deelraad verwanten en deelraad cliënten, de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid, de externe visitatiecommissie en de HKZ-auditor. Deze reacties helpen ons om weer verder te verbeteren. We hebben de reacties in het managementteam besproken. In dit nawoord vertellen we hierover.

Leerpunten

Een aantal onderwerpen komt in de reacties vaker terug. We lichten er vier uit:

Cyclisch werken: waarom we dit doen, is niet voor iedereen duidelijk. Onze doelen zijn niet altijd duidelijk omschreven. En we beschrijven wel wat we hebben geleerd, maar niet altijd wat we daarvan vinden.

Veiligheid: dit speerpunt is onvoldoende vanuit de visie van Amerpoort beschreven, maar meer vanuit ‘wat moet’.

Teamreflectie: teams vinden reflectie belangrijk maar vinden hier niet altijd tijd voor. Ook weten teams niet altijd hoe ze teamreflectie kunnen aanpakken.
Voldoende medewerkers: verschillende reacties benadrukken het belang van werven en behoud van personeel en aandacht voor verzuim en inwerken. De afdeling P&O heeft een recruitmentplan geschreven met het doel om meer medewerkers te werven.

We verwerken alle reacties op het kwaliteitsrapport in een verbeterplan. In dit plan schrijven we per speerpunt op wat we wanneer willen bereiken, wat er beter kan en wat daarvan de oorzaak is en wat we daarvoor gaan doen. We delen het verbeterplan met de medezeggenschap en de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid. Het MT houdt de voortgang van het verbeterplan in de gaten.

Speerpunten 2020
Uit de reacties van de medezeggenschap blijkt dat veel van de eerder gekozen speerpunten nog steeds erg belangrijk zijn. Dit zijn ook belangrijke speerpunten in ons meerjarenbeleidsplan. We kiezen voor 2020 dan ook dezelfde speerpunten:

1. *Veiligheid:* hoe zorgen we voor een zo veilig mogelijke omgeving voor cliënten en medewerkers?
2. *Voldoende medewerkers:* hoe zorgen we ervoor dat we voldoende en goed personeel krijgen en behouden?
3. *Communicatie:* hoe zorgen we ervoor dat we iedereen bereiken, op zo'n manier dat we elkaar ook zo goed mogelijk begrijpen?
4. *Medezeggenschap:* hoe zorgen we voor meer (informele) medezeggenschap?
5. *Beter worden in je vak:* hoe zorgen we ervoor dat we voor de verschillende doelgroepen zo goed mogelijke zorg kunnen bieden? In 2019 kozen we als speerpunt om te leren hoe we mensen met psychische problemen beter kunnen ondersteunen. In 2020 kijken we breder naar hoe ieder van ons beter kan worden in zijn vak.

Hoe verder?
We vinden kwaliteit van zorg erg belangrijk en willen ons daar graag voor blijven inzetten. Voor cliënten, hun verwanten, vrijwilligers en medewerkers. Het kwaliteitsrapport gebruiken we om breder binnen en buiten de organisatie ervaringen en leerpunten op te halen. We gaan met de raden

en commissies in gesprek over het kwaliteitsrapport om verder te praten over de reacties. We reageren op iedere reactie apart per brief. We bespreken de voortgang op de speerpunten van het verbeterplan geregeld in het managementteam.

Betere keuzes

Tijdens het formuleren van dit nawoord zitten we nog midden in de Corona-crisis. Hierdoor kunnen we niet alles doen wat ze zouden willen doen voor cliënten. Het zorgen voor veiligheid speelt hierbij natuurlijk een hele grote rol, maar dit zit de kwaliteit van zorg soms in de weg. Zo zijn de dagbestedingslocaties nog steeds dicht, en mogen bewoners maar beperkt bezoek van buiten ontvangen.

Tegelijk ontstaan er ook mooie initiatieven in deze bijzondere periode. En er is een klankbordgroep van ervaringsdeskundige verwanten en cliënten die hun perspectief delen. Hun inbreng en die van vele andere cliënten en verwanten is onmisbaar. Alleen samen kunnen we betere keuzes maken. We nemen de geleerde lessen ook mee in het kwaliteitsrapport van 2020.

Managementteam Amerpoort

Harry Bosma
Rita Brinkman
Marieke van Dommele
Josy Hilkes - Muntendam
Gerard de Kruijk
Renate Lanjouw
Leonie van Meeteren
Jan Willem Schuurman
Paul Willems

COLOFON

WERKGROEP KWALITEITSRAPPORT

Eric-Pieter van Breukelen
Lotte Griffioen
Renate Hilgers
Martine Rietveld
Saskia Smits
Maaike de Vries
Emmy van Zijtveld

STUURGROEP KWALITEITSRAPPORT

Marieke van Dommele
Renate Lanjouw
Jan Willem Schuurman
Paul Willems

TEKSTEN EN INTERVIEWS

Astrid van den Berg

EINDREDACTIE

Marieke van Dommele
Jantine Willemsen

VORMGEVING EN ILLUSTRATIES

Mark van Herpen

FOTOGRAFIE INTERVIEWS

Ineke Oostveen

BEELD

Amerpoort
Ineke Oostveen

WWW.AMERPOORT.NL