

Geachte meneer den Hollander en meneer Boot, beste Hans en Daan,

De terugblik op 2022 in het Kwaliteitsrapport laat zien dat er veel goed gaat bij Amerpoort. Betrokken medewerkers zetten zich elke dag opnieuw in om een goed leven mogelijk te maken voor cliënten. Dit terwijl er ook grote uitdagingen zijn, zowel financieel als wat betreft de ondersteuning van medewerkers, de organisatie van de zorg en huisvesting. Wat fijn dat jullie als tijdelijke raad van bestuur samen met het directieteam bij gaan dragen aan oplossingen voor deze uitdagingen.

Het is een turbulente tijd. Veel wisselingen op management, directie en bestuurlijk niveau. Een hoog ziekteverzuim wat vaak opgelost wordt door tijdelijke inzet van mensen. Dat maakt het werk van begeleiders en gedragsdeskundigen niet gemakkelijker. Hierdoor was er afgelopen jaar soms minder ruimte voor teamreflectie en onderlinge afstemming. Terwijl we weten hoe belangrijk dit is voor goede zorg voor cliënten.

Medewerkers ervaren veel werkdruk en er is bij een deel van hen sprake van een te zware fysieke belasting en grensoverschrijdend gedrag. Dat moet beter. Juist ook omdat goed werk niet alleen minder belastend is en meer energie geeft, maar ook omdat het teams sterker maakt. Als stabiel team met fijne collega's kun je heel veel aan. Samen staan voor goede zorg, dat past bij Amerpoort.

De overstap naar nieuwe ICT-systemen waaronder ONS is tijdrovend en nog in volle gang. Vooral de persoonlijke plannen zijn nog niet allemaal actueel, wat van groot belang is om de kwaliteit van zorg te monitoren en waar nodig te verbeteren. We zien al wel dat clientrisico's beter in beeld zijn door in één systeem te werken. Ook alle maatregelen onvrijwillige zorg moeten goed in ONS staan, wat kan bijdragen aan het vergroten van de vrijheid van cliënten. Triasweb dat gekoppeld is aan ONS helpt teams al om meer inzicht te krijgen in incidenten.

Het onderzoek naar de ervaringen van cliënten door 'Dit vind ik ervan!' gesprekken geeft een goed inzicht in welke thema's cliënten het meest waarderen en waar zij verandering op willen. In 2022 hebben echter nog maar 15% van de cliënten zo'n gesprek gehad. Daar ligt een uitdaging, we willen heel graag dat veel meer cliënten zich hierover kunnen uiten en we zijn heel benieuwd naar de uitkomsten.

Een mooie ontwikkeling is de aandacht voor het versterken van de medezeggenschap van cliënten binnen Amerpoort. Ook de rol van klachtenfunctionaris is afgelopen jaar groter geworden, waarbij vrijwel alle klachten intern opgelost konden worden.

Ondanks de grote uitdagingen kijken we positief naar de toekomst. We vertrouwen op de inzet en creativiteit van alle medewerkers van Amerpoort om de uitdagingen het hoofd te bieden. Samen met de cliënten, hun verwanten en de vrijwilligers kunnen we dat.

Hartelijke groeten,

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

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