



*De Amanshoeve* 

# Welkom bij de Amanshoeve!

Manderveen

Oldenzaal

Agelo

Kwaliteitsverslag 2021

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	4
Kleinschaligheid .....	4
Zorgplannen.....	4
2. Wonen en welzijn .....	5
Zingeving.....	5
Zinvolle tijdsbesteding .....	5
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	5
Wooncomfort .....	6
3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning.....	7
4. Leren en ontwikkelen.....	9
5. Leiderschap, governance en management.....	11
6. Personeelssamenstelling.....	12
7. Hulpbronnen, omgeving en context .....	14
8. Gebruik van informatie .....	15

## Inleiding

De Amanshoeve is een unieke kleinschalige woonvorm voor ouderen in Manderveen, Agelo en Oldenzaal. Op onze drie locaties verlenen wij zorg en aandacht aan onze bewoners die past bij hun levensfase. Van persoonlijke verzorging en verpleging tot begeleiding. Wij bieden zorg op hoog niveau in een kleinschalige woonvorm en daarbij houden we het laagdrempelig en persoonlijk. Wij zijn ondernemend, maar verliezen de zorg en kwaliteit daarbij niet uit het oog.

De missie van de Amanshoeve luidt als volgt: De Amanshoeve verleent kwalitatief goede zorg zoals we die zelf ook zouden willen ontvangen. Ouderen die zorg nodig hebben zoeken vaak naar nieuw evenwicht in hun leven, waarbij de normen en waarden een zeer belangrijke plaats innemen. We maken de overgang van de thuissituatie naar de Amanshoeve zo klein mogelijk.

De visie van de Amanshoeve luidt als volgt: De Amanshoeve levert particuliere zorg in een unieke kleinschalige woonomgeving in het prachtige Twente. Ouderen met een zorgvraag krijgen in een veilige en vertrouwde omgeving alle aandacht en zorg die past bij de levensfase. Samen met de bewoners wordt er een huiselijke sfeer gecreëerd waarin zij het gewone, voor de bewoners herkenbare, dagelijkse ritme van opstaan, activiteit en afleiding, eten en drinken, rusten, alleen zijn en ontmoeten volgen. Er is ruimte voor de eigen verhalen, gevoelens, vreugde en verdriet.

In 2021 hebben zich veranderingen in externe en interne factoren voorgedaan die relevant zijn voor de Amanshoeve:

- De nieuwbouw in Agelo is 2021 in volle gang gezet;
- Ons medicatie (elektronische toedienregistratie) is geïmplementeerd;
- De maatregelen van het RIVM rondom COVID-19 hebben effect gehad op de gehele bedrijfsvoering.

Het kwaliteitsverslag is voor het eerst samengevoegd met de directiebeoordeling om de administratieve lasten te verminderen. Het verslag stimuleert de Amanshoeve om de kwaliteit van de zorg en ondersteuning continu te optimaliseren en het lerend vermogen te versterken. Er wordt vastgesteld of het kwaliteitsmanagementsysteem doeltreffend is. In samenspraak met de directie, zorgverleners, kwaliteitsmedewerker en Awake Advies is het verslag opgesteld.

## 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen bewoner en zijn naasten, zorgverleners en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relaties, en met de deskundigheid en competenties van de zorgverleners, bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt aldus bij aan de kwaliteit van leven van de bewoner. De wens van de bewoner is leidend.

### Kleinschaligheid

De Amanshoeve blinkt uit op het gebied van aandacht voor bewoners. De bewoners staan in alles centraal. De kleinschaligheid zorgt ervoor dat wij de bewoners en hun naasten goed kennen, er is veel aandacht voor de wensen en behoeften en waar nodig worden zorg en ondersteuning aangepast. De bewoners ervaren nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip doordat ze nooit alleen zijn in de huiskamer. Onderkend wordt ook dat, ondanks de hoge kwaliteit van zorg voor bewoners, er altijd verbeteringen kunnen worden gerealiseerd.

Elke bewoner heeft de mogelijkheid om een persoonlijk cliëntverhaal vast te leggen in Ons via Caren. Wensen, behoeften en voorkeuren worden vastgelegd en inzichtelijk gemaakt voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Hiermee draagt het persoonlijk cliëntverhaal bij aan een persoonlijker verlening van zorg, waarbij meer rekening gehouden wordt met de behoeftes en voorkeuren van de bewoner.

### Zorgplannen

Het elektronisch dossier levert een bijdrage aan het voortdurend werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren breid de Amanshoeve de functies van Ons uit in samenwerking met de Coöperatie Boer en Zorg en Nedap Healthcare. In 2021 zijn de vragenlijsten in Ons aangepast op de doelgroep ouderen van de Amanshoeve. Tevens is het zorgplan ontwikkeld op basis van de vier levensdomeinen. Door deze ontwikkelingen sluit het primaire proces beter op elkaar aan en wordt er op een methodische manier gewerkt.

Alle bewoners hebben een elektronisch dossier waarin een actueel zorgplan is opgenomen die in samenspraak is opgesteld met bewoner en/of naaste(n). Hierbij is het uiterst belangrijk dat er goed wordt geluisterd naar de bewoner en zijn/haar naaste(n) zodat deze inbreng wordt meegenomen om de zorgverlening beter af te stemmen op behoeften. Twee keer per jaar vindt er een multidisciplinair overleg plaats.

Uiterlijk binnen 24 uur wordt een voorlopig zorgplan opgesteld en binnen uiterlijk zes weken wordt het voorlopige zorgplan besproken door de eerst verantwoordelijke met de vertegenwoordiger van de bewoner. Het zorgplan wordt ondertekend en krijgt de status actief. Medewerkers van de Amanshoeve kennen de zorgplannen en verzorgen de bewoners volgens afspraken.

De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgplan is belegd bij de eerst verantwoordelijke van de bewoner. Een eerst verantwoordelijke van tenminste niveau 3 (IG) wordt ondersteund door een zorgmedewerker die eindverantwoordelijk is voor de dossiers van de locatie. Tevens ondersteund de kwaliteitsmedewerker het proces.

De vertegenwoordiger van de bewoner heeft via Caren inzage in het elektronisch dossier. Caren wordt als prettig ervaren en het is veilig en snel om contact te leggen en elkaar op de hoogte te houden.

## 2. Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners van de Amanshoeve in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de bewoner die zorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

### Zingeving

Bij zingeving gaat het om aandacht en ondersteuning van levensvragen. De zorgverleners van de Amanshoeve bieden de bewoners ondersteuning in bijvoorbeeld rouw, depressie en de laatste levensfase. Er is voldoende tijd en aandacht voor en er wordt goed geanticipeerd op wat de bewoners aangeven. Er is geen handelingsverlegenheid ten aanzien van bepaalde onderwerpen en minder ervaren collega's worden ondersteund door ervaren collega's.

### Zinvolle tijdsbesteding

Bij zinvolle tijdsbesteding gaat het om aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de bewoner het leven de moeite waard maken. Dagelijks worden er binnen de Amanshoeve verschillende activiteiten aangeboden. Het is mogelijk dat dit individueel of in groepsverband wordt gedaan. Er is keuzevrijheid om wel of niet deel te nemen. Twee keer per week gaan de bewoners van Manderveen mee in de buurtbus om een rit te maken door de gemeente. Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan zang en muziek maar er worden ook spelletjes gedaan en vouwen de zorgverleners samen met de bewoners de was op. De activiteiten worden aangepast aan de behoefte van de bewoners. Indien het mooi weer is gaan we naar buiten om te genieten van de natuur. Bewegen is ook een belangrijk onderdeel van de activiteiten die worden aangeboden. Dagelijks zorgen we voor voldoende beweging en stimuleren we de zorgverleners om te gaan bewegen met de bewoners. Wekelijks komt de fysiotherapeut gymnastiek geven in groepsverband. Naast de dagelijkse activiteiten worden er ook grotere uitstapjes buiten de deur georganiseerd zoals een boottocht, naar een tuincentrum en op vakantie. De activiteiten worden begeleid door zorgverleners en vrijwilligers van de Amanshoeve.

### Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Bij een schoon en verzorgd lichaam en kleding gaat het om aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging. De Amanshoeve vindt het erg belangrijk dat bewoners verzorgde kleding dragen. Het wassen, drogen en strijken van de kleding en beddengoed wordt door de zorgverleners van de Amanshoeve in eigen beheer gedaan. De kleding wordt gelabeld door Het Werkatelier. Het Werkatelier is een ondernemend bedrijf waar mensen werken met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Persoonlijke verzorging is een van de belangrijkste dingen binnen de Amanshoeve. Er wordt zeer goed gekeken naar de eigen wensen en behoeften waardoor iemand bijvoorbeeld wekelijks naar de kapper gaat of dagelijks make-up wordt aangebracht. Indien een bewoner nog in staat is een eigen kledingkeuze te maken doen we dit samen met de bewoner. Elke zes weken komt er een pedicure en kapper om onze bewoners te verwennen.

### Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Bij familieparticipatie en inzet van vrijwilligers gaat het over ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en over de afbakening van de inzet van vrijwilligers. Mantelzorgers verdienen ondersteuning in hun vaak zware rol, zowel in de organisatie maar ook daarbuiten. Binnen de Amanshoeve proberen we de zware rol van mantelzorgers te ondersteunen waardoor er ruimte is om te genieten van de leuke dingen. Zo bieden we de mogelijkheid om voor bepaalde tijd te logeren ter ontlasting van de mantelzorger.

Naaste(n) van bewoners worden geïnformeerd over bijzonderheden en krijgen de mogelijkheid om bijvoorbeeld ondersteuning te bieden tijdens activiteiten.

Binnen de Amanshoeve ondersteunen vrijwilligers de zorgverleners met het ontbijt, activiteiten, koken etc. Naast taakgerichte vrijwilligers zijn er steeds meer bewonersgerichte vrijwilligers. Zij doen bijvoorbeeld specifiek een activiteit met een bewoner waarmee zij een goede relatie hebben. Hierdoor kunnen vrijwilligers nog meer bijdragen aan persoonsgerichte zorg en het welzijn van onze bewoners. Het is opvallend dat de vrijwilligers een vaste groep is die allen erg nauw betrokken zijn. De rolverdeling wordt goed in de gaten gehouden waarbij wordt gewaakt dat vrijwilligers geen zorgtaken verrichten.

Jaarlijks organiseert de Amanshoeve een familiedag. Hierbij worden de bewoners, verwanten, vrijwilligers en personeelsleden uitgenodigd. De onderlinge band en betrokkenheid wordt hierdoor versterkt. Familie en verwanten zijn nauw betrokken, of het nu gaat om de dagelijkse zorg, verdeling van activiteiten, de uitwisseling van informatie en de vele bezoeken die plaatsvinden.

### **Wooncomfort**

Bij wooncomfort gaat het om zaken als gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting. Niet meer zelfstandig kunnen wonen en aangewezen zijn op hulp en zorg van anderen heeft als consequentie dat men samen met anderen gaat wonen in een huis. Kleinschalig of grootschalig, mensen hebben behoefte aan een eigen plek met een eigen sfeer, waarin ze zich geborgen en thuis voelen. Een woonruimte die comfortabel, toegankelijk en veilig is.

#### *Inrichting en schoonmaak*

De gezamenlijke huiskamer is een belangrijke plek waar de sfeer voorop staat, een gevoel van veiligheid en geborgenheid waarin iedereen zich thuis voelt. In deze sfeer kan iedere bewoner zichzelf zijn. Vanuit die veiligheid worden bewoners gestimuleerd op zintuiglijk en motorisch gebied. Dit om de bereikte ontwikkeling in stand te houden. Betrokkenheid, inleving en affiniteit is het uitgangspunt waarmee gewerkt wordt. De Amanshoeve vindt bewegen erg belangrijk. Zeker als je ouder wordt houdt het je lichaam langer fit en zelfredzaam. Maar het is ook leuk en gezellig, zeker wanneer je het in groepsverband doet.

Er wordt veel aandacht besteed aan de gezamenlijke ruimtes in de bestaande en nieuwe locatie in Agelo zodat de ruimtes passend zijn bij de wensen en mogelijkheden van de bewoners. Daarnaast is het ontwerp voor de belevingstuin klaar en zal de uitvoering hiervan in 2022 plaatsvinden. Verder wordt er binnen de Amanshoeve optimale zorg aan de huishouding besteed. De Infectiepreventie commissie speelt hierin een belangrijke rol.

#### *Maaltijden*

Eten en alles wat daarmee samenhangt, is voor veel mensen een belangrijk onderdeel van kwaliteit van leven. Eten is meer dan voeding. De zintuigen worden geprikkeld door geur, kleur, smaak en sfeer. Voor veel mensen roepen de rituelen verbonden aan het koken en aan het met elkaar nuttigen van de maaltijd het gevoel van samenzijn en herinneringen op.

Dagelijks wordt er vers en afwisselend gekookt door de zorgverleners van de Amanshoeve. Overdag worden de voorbereidingen getroffen zoals aardappels schillen samen met de bewoners. Er zijn zorgverleners binnen de Amanshoeve verantwoordelijk voor het menu. Zij bestellen wekelijks boodschappen en stellen het menu op. Tijdens de maaltijden is er een gemoedelijke sfeer.

### 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

#### Directiebeoordeling:

#### e. Registratie van afwijkingen en corrigerende maatregelen

#### m. Resultaten van de risico's en mogelijkheden

Het leveren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt om een permanente leercultuur, waarbij zorgprofessionals, als een onderdeel van persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk ook de veiligheid van cliënten waarborgen.

#### **Incidentenmelding**

Werken aan basisveiligheid vindt met name plaats in de (multidisciplinaire) teams. Omdat in teams wordt gewerkt aan concrete verbetermaatregelen, spreken we in dit verband over 'leren en verbeteren', waarbij 'verbeteren' uiteraard ook bijdraagt aan het verder ontwikkelen van de kwaliteit. Zorgprofessionals hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk, samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg en ondersteuning te werken. Eén van de hulpmiddelen hierbij is regelmatig metingen te doen. De uitslag van deze metingen brengt in teams het gesprek op gang.

Het proces rondom registreren van afwijkingen en nemen van maatregelen werkt volledig in de praktijk. De zorgmedewerkers melden een incident via een vragenlijst in Ons Dossier waarna per locatie een verpleegkundige de meldingen analyseert. De rapportages die worden geüpload uit Ons in Excel kunnen overzichtelijker worden gemaakt. De Coöperatie Boer en Zorg gaat hier in 2022 mee aan de slag. De meldingen worden besproken tijdens het teamoverleg en komen aan de orde tijdens de multidisciplinaire overleggen. Er heeft in 2021 een trendanalyse plaatsgevonden die is gedeeld met de teams. De volledige trendanalyse staat in het kwaliteitshandboek.

In 2021 hebben er een aantal belangrijke verbeteringen plaatsgevonden waardoor het aantal meldingen zichtbaar is verminderd. De specialist ouderengeneeskundige van Novicare biedt de huisarts en de teams ondersteuning door bewoners met complexe zorgproblematiek te behandelen en te begeleiden. Daarnaast is Ons Medicatie geïmplementeerd waarmee we de toedienregistratie digitaal in Ons vastleggen. Vanuit het dossier kun je rechtstreeks met de apotheek samenwerken en beschikken we altijd over een actuele en uniforme toedienlijst van de bewoner.

#### **Verplichte en vrije-keuze indicatoren**

##### *Advance Care Planning*

Standaard bij opname en tijdens de multidisciplinaire overleggen wordt er aandacht besteed aan Advance Care Planning. De wensen ten aanzien van ziekenhuisopname, antibioticagebruik en reanimatie worden vastgelegd in het medisch beleid in Ons dossier.

##### *Bespreken medicatiefouten in het team*

De Amanshoeve richt zich doorlopend op medicatieveiligheid in samenwerking met Apotheek Ootmarsum en de samenwerkende huisartsen. Op cliëntniveau vindt er minimaal eenmaal per jaar een medicatiereview plaats door de verpleegkundige en apotheker in overleg met de huisarts. Incidenten met medicatie worden altijd besproken in het team en jaarlijks beschreven in een trendanalyse.

##### *Aandacht voor eten en drinken*

In het cliëntverhaal in Ons dossier worden onderstaande vragen vastgelegd over eten en drinken:

- Mijn favoriete gerecht is ...
- Mijn eten eet ik het liefst ...
- Mijn favoriete drankje is ...
- Ik drink mijn koffie ...
- Ik drink mijn thee ...
- Ik eet graag ...

#### *Decubitus*

Decubitus is onder de aandacht in de dagelijkse zorg, eventuele signalen en acties worden vastgelegd in het zorgplan. Het risico op verhoogd huidletsel wordt hierin meegenomen.

In 2021 heeft de Amanshoeve Ons Wondzorg geïmplementeerd. Het invullen van vragenlijsten of het verwijzen naar externe bestanden, zoals wondfoto's is verleden tijd. Dit bespaart tijd en de verslaglegging is minder foutgevoelig. Met Ons Wondzorg is het mogelijk om informatie snel en overzicht vast te leggen. Samen werken we zo snel mogelijk toe naar genezing.

#### *Continentie*

In elk zorgplan wordt vastgelegd of een bewoner ondersteuning nodig heeft bij toiletgang en welk incontinentiemateriaal iemand gebruikt.

#### **Resultaten van de risico's en mogelijkheden**

Jaarlijks wordt de risico-inventarisatie op organisatieniveau uitgevoerd en geëvalueerd. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in het kwaliteitshandboek.



## 4. Leren en ontwikkelen

### Directiebeoordeling:

#### g. Resultaten van interne- en externe audits

##### l. Rapportages inspectie

De Amanshoeve is een lerende organisatie, die streeft naar optimale zorg en ondersteuning voor bewoners en de beste werkomstandigheden voor medewerkers en vrijwilligers. In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de manier waarop de Amanshoeve inzicht geeft over de kwaliteit van zorg en de ontwikkeling die wij doormaken.

### **Leren van en in de praktijk**

Zorgverleners van de Amanshoeve mogen op alle locaties meekijken/meedraaien om specifieke handelingen te verrichten om daarmee hun handelingen bekwaam te houden, tevens is er gelegenheid om op alle locaties mee te lopen om specifieke kennis te vergaren en om afwijkend gedrag bij bewoners te kunnen observeren en te leren van collega's hoe hiermee om te gaan. Leren doen we dagelijks door onderling kennis uit te wisselen.

Reflecteren en feedback blijft een aandachtspunt binnen de Amanshoeve. Hierin kunnen we als teams groeien. Er is wel sprake van vertrouwen en zich veilig voelen. Niet iedereen vindt dit gemakkelijk, men is in het algemeen lief voor elkaar. Er wordt gerefereerd naar de Twentse cultuur.

### **Leren van elkaar**

De Raad van Bestuur heeft samen met de kwaliteitsmedewerker een actieve rol gespeeld bij de totstandkoming van het lerend netwerk ouderenzorg binnen de Coöperatie Boer en Zorg. Sinds 2021 nemen hier zorgaanbieders van VPT zorg Wonen binnen de V&V sector aan deel. Van elke organisatie nemen naast de vertegenwoordiger van het dagelijks bestuur/ de directeur, inhoudelijk betrokken medewerker(s) deel aan de bijeenkomsten. We wisselen ervaringen uit over verschillende thema's die spelen binnen de ouderenzorg, leren van elkaar en doen inspiratie op door werkbezoek bij andere leden uit het netwerk. We ontmoeten elkaar 3 of 4 keer per jaar. Elke bijeenkomst heeft een centraal thema. Per bijeenkomst kunnen andere partijen gevraagd worden een bijdrage te doen, bijvoorbeeld door een lezing, een intervisie of scholing. Naast de themabijeenkomsten ontmoeten we elkaar bij (online) werkgroepen die een specifiek onderwerp betreffen. Deze werkgroepen worden ad hoc en naar behoefte georganiseerd.

### **Plannen maken**

De Amanshoeve beschikt over een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan.

### **Evalueren en ontwikkelen**

De Amanshoeve beschikt over een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsverslag.

### **Inzicht en bijsturen**

De Amanshoeve Zorgverlening BV en de Amanshoeve Zorg BV hebben één gemeenschappelijk kwaliteitsmanagementsysteem, dit kwaliteitsmanagementsysteem is in 2017 voor het eerste gecertificeerd onder nummer K96228/01 conform het HKZ certificatieschema Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties, versie 2015 en aan de NEN-EN-EN ISO 9001:2015 voor het toepassingsgebied: Het verlenen van Zorg aan Ouderen. Het kwaliteitsmanagementsysteem geeft inzicht in de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het biedt inzicht in de prestaties van de organisatie, maakt signalen en trends zichtbaar en draagt bij aan het bijsturen, verfijnen en aanpassen van beleid en uitvoering. De kwaliteitsmedewerker is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en voor het samen met alle belanghebbende maken en gebruiken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

### **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd**

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is in augustus 2021 op de locatie Oldenzaal geweest. De IGJ constateert dat de geboden zorg op de Amanshoeve (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Tien van de elf getoetste normen voldoen (grotendeels). Een van de getoetste normen voldoet grotendeels niet. Dit is de norm over het maken van professionele afwegingen. De inspectie ziet dat De Amanshoeve bezig is om de randvoorwaarden van de Wet zorg en dwang vorm te geven. De inspectie ziet dat De Amanshoeve nog kan versnellen in de implementatie en de uitvoering van de Wzd. De inspectie ziet dat de individuele afwegingen nog vorm moeten krijgen binnen het ECD. De inspectie heeft op dit moment wel voldoende vertrouwen in de wijze waarop de Amanshoeve stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie concludeert dat er geen vervolgtoezicht nodig is. De Amanshoeve heeft de Wzd als doelstelling opgenomen in het jaarplan 2022.

### **Interne- en externe audits**

Het proces van interne- en externe audits werkt naar tevredenheid. In mei 2021 (Manderveen) en oktober 2021 (Oldenzaal) hebben er interne audits plaatsgevonden op procesniveau. In totaal zijn er bij de interne audits 28 bevindingen geconstateerd. Zeven afwijkingen, negen verbeterpunten en twaalf aandachtspunten gesignaleerd. De bevindingen uit de interne audit zijn divers en hebben veelal te maken met processen (werkwijzen) die in de loop van de tijd iets gewijzigd zijn en professioneler zijn geworden. De meeste maatregelen zijn volgens de PDCA cyclus aangepakt en opgeheven.

De eerste opvolgaudit van de externe audit voor de HKZ heeft plaatsgevonden op 23 en 24 februari 2021. Uit de externe audit, uitgevoerd door KIWA, zijn geen tekortkomingen naar voren gekomen. Wel zijn er aandachtspunten en opmerkingen uitgekomen die zijn opgepakt door de kwaliteitsmedewerker.

## 5. Leiderschap, governance en management

### Directiebeoordeling: i. Resultaten van cliëntenparticipatie en/of adviezen cliëntenraad

De Amanshoeve zorgverlening wordt aangestuurd door een statutair directrice en een bestuurder. De directrice heeft een zorg achtergrond en is opgeleid als verpleegkundige, zij stuurt de zorg binnen de Amanshoeve aan. De bestuurder heeft een economische achtergrond en is onder andere verantwoordelijk voor het administratieve proces en het beheren en verantwoorden van de zorgbudgetten, dit in samenwerking met de bewoner of diens gemachtigde. Het personele beleid wordt door de directrice en bestuurder gezamenlijk behandeld. Op elke locatie is een zorgcoördinator aanwezig.

De Amanshoeve blinkt uit op dit thema. Bovenstaande genoemde personen zijn dagelijks betrokken bij het primaire proces op de werkvloer. Er wordt gewerkt aan kwaliteit door zich te richten op de hoofdtak. De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de bewoner en het belang van de relatie tussen bewoner, zorgverlener en zorgorganisatie staat centraal. Dit gebeurt vanuit visie en intrinsieke motivatie wat hogelijk wordt gewaardeerd en gevoeld als oprechte betrokkenheid. De directrice en bestuurder zijn op de hoogte van wat er speelt op de werkvloer en zet zorgverleners in hun kracht.

De rol van het leiderschap van de Amanshoeve is actief ondersteunend en stimulerend. De Raad van Toezicht ziet toe op de uitvoering hiervan. Sinds begin 2019 is er een Raad van Toezicht opgericht, hiermee voldoet de Amanshoeve aan haar statutaire verplichtingen conform de WTZI. Conform de Governance code Zorg is deze Raad van Toezicht verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken in de zorgorganisatie. De samenstelling van de Raad van Toezicht is conform het uitvoeringsbesluit van de WTZI.

De Raad van Bestuur faciliteert het werk van de cliëntenraad. Over 2021 zijn er in totaal twee bijeenkomsten geweest en één keer met de Raad van Toezicht. De bijeenkomsten waren met name gericht op bijpraatsessies van de locatie Agelo.

Conform de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) heeft de Amanshoeve een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, klachtenreglement met onafhankelijke klachtencommissie en zijn we aangesloten bij een erkende Geschilleninstantie.

#### Acties 2022

- De Raad van Bestuur stimuleert in het licht van kwaliteitsverbetering van verpleeghuiszorg de oprichting van een Verpleegkundige/verzorgende Adviesraad (VAR).
- De Raad van Bestuur werkt volgens wettelijke kaders van Wet op de Ondernemingsraden.

## 6. Personeelssamenstelling

Directiebeoordeling:

d. Cultuur binnen de Amanshoeve / analyse personeelsbeleid

j. Uitkomsten toetsing op professioneel handelen.

Het échte contact en de relatie tussen zorgverlener en bewoner zijn sleutelfactoren voor goede zorg. Gezien, gehoord en geholpen worden op de terreinen waar je als bewoner behoefte aan hebt, daar draait het om in persoonsgerichte zorg. De zorgverlener maakt het verschil, met zijn of haar kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Personeelssamenstelling draait dan ook om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn, gezien de vragen van de bewonersgroep op dat moment. Medewerkers van de Amanshoeve doen hun werk met plezier. Er is een groot verschil met werken in een grote zorginstelling. De collegialiteit is groot, men heeft veel voor elkaar over. Het team heeft een scherpe focus en is alert, rekening houdend met de eigen kracht en competenties die voor handen zijn.

24 uur per dag zijn er zorgverleners aanwezig en beschikbaar voor het verlenen van zorg en ondersteuning op onze locaties. Van de aanwezige zorgverleners is minimaal één opgeleid als verzorgende-IG niveau 3. Daarnaast is er een BIG geregistreerde verpleegkundige niveau 4 aanwezig of oproepbaar. Zorgverleners sluiten aan met hun kennis en vaardigheden bij de (zorg)vragen en (zorg)behoefte van de bewoners en zijn bevoegd en bekwaam voor de vereiste zorgtaken. Het personeel van de Amanshoeve is opgeleid in de niveaus 2, 3 en 4. Er wordt heel bewust met de bezetting omgegaan. Overdag en in de avond is er altijd iemand in de huiskamer aanwezig voor toezicht en gezelligheid. Hierdoor wordt nabijheid gegarandeerd.

Binnen de Amanshoeve worden met zorgverleners minimaal 1 keer per jaar functioneringsgesprekken gehouden, de verslagen van deze gesprekken worden aan de personeelsdossiers toegevoegd. De gesprekken worden gevoerd door de zorgcoördinator samen met de directie of kwaliteitsmedewerker. De medewerkers zijn tevreden over hun contract en de samenwerking in het team. Jonge medewerkers willen zich graag nog blijven ontwikkelen en oudere medewerkers willen graag wat minder belastend werk. In Agelo speelde de vraag hoe het straks gaat als de nieuwbouwlocatie klaar is. In Oldenzaal zijn er nog duidelijke verbeterpunten te behalen ten opzichte van het roosteren, aansturing en werkverdeling. Er is in 2021 veel aandacht besteed aan de bedrijfsvoering i.v.m. een nieuwe zorgcoördinator.

De Amanshoeve onderneemt meer om ervoor te zorgen dat we voor nu en in de toekomst voldoende deskundige collega's hebben en houden. We hebben veel aandacht voor het werven en binden van collega's. Opleiden en bijscholen is een belangrijke manier om de aansluiting met de voortdurend veranderende praktijk te blijven houden. De Amanshoeve begeleid stagiaires en leerlingen tijdens hun studie, zowel met een BOL opleiding als met een BBL leerwerkplek voor niveau 2, 3 en 4. De studie wordt aangeboden aan nieuwe of bestaande medewerkers, dit mogen ook herintreders of zijinstromers zijn.

Met alle zorgverleners wordt minimaal 4 keer per jaar een teamoverleg gehouden, tijdens het teamoverleg worden de zorgvragen van bewoners, de planning van werkzaamheden en overige aangelegenheden besproken. Tevens worden klachten en/of wensen tijdens het teamoverleg besproken. In 2021 waren er geen zwaarwegende klachten. De meeste teamoverleggen hebben in 2021 via Microsoft Teams plaatsgevonden. Bij deze Teams overleggen kon iedereen bij aanwezig zijn. De directie is van mening dat deze digitale overleggen hebben geleid tot veel kortere vergaderingen (een uur) echter weinig respons/discussies. De directie is voornemens om voor 2022 de overleggen weer fysiek te doen. Mede omdat de interactie (discussie/respons) groter is.

In 2021 zijn we gestart met locatieoverleggen. De directie, zorgcoördinatoren en kwaliteitsmedewerker nemen deel aan dit overleg, minimaal één keer per drie maanden. Tijdens dit overleg bespreken we overkoepelende zaken zoals personeel, roosters, stageplaatsen, gezamenlijke activiteiten etc.

De RI&E voor Agelo, Manderveen en Oldenzaal moet geactualiseerd worden. Dit heeft in 2021 nog niet plaatsgevonden. Door de nieuwbouw locatie in Agelo zal de RI&E opnieuw moeten worden geëvalueerd. In 2022 zal de RI&E worden uitgevoerd door Stigas.

In 2021 is er geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, dit staat gepland voor 2022.

## 7. Hulpbronnen, omgeving en context

### Directiebeoordeling: k. Prestaties van externe leveranciers

Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning sluit aan bij de wensen van bewoners. De eerste aandacht gaat daarbij meestal uit naar gezondheid en welbevinden van de bewoners. De juiste, deskundige medewerkers en een aantrekkelijke fysieke leefomgeving zijn de omstandigheden die van grote invloed zijn op de door de bewoners ervaren kwaliteit van leven.

Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van de Amanshoeve. Hulpbronnen, omgeving en context levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers.

#### **Samenwerking**

De Amanshoeve heeft professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorgorganisaties, zoals apotheek Ootmarsum, huisartsen, Novicare, Coöperatie Boer en Zorg, Dementie Twente en Thoez Twente. Er wordt gewerkt aan verbindingen met andere maatschappelijke organisaties zoals de Stichting Welzijn Tubbergen Dinkelland (SWTD) waardoor de bewoners van de Amanshoeve verbonden blijven met de samenleving.

Alle leveranciers van de Amanshoeve zijn vastgelegd in de leveranciersbeoordeling en beoordeelt conform de procedure in oktober 2021. De leveranciers zijn specifiek in kaart gebracht voor de drie locaties. Om de tevredenheid beter in kaart te brengen is er ook in 2021 een kleurcode toegepast en zijn de bijzonderheden benoemd van leveranciers ter verduidelijking van de beoordelingscore. Het leveranciersbestand is goed op orde en hier is de directie content mee.

#### **De gebouwde omgeving en facilitaire zaken**

De Amanshoeve in Agelo wordt uitgebreid met een nieuwbouwlocatie. De locatie in Agelo beschikt nu nog over veertien eenpersoonskamers en vijf aanleunappartementen voor echtparen. Als in augustus de nieuwbouw klaar is en de boel ook is ingericht, is het aantal appartementen met achttien uitgebreid, veertien grote woningen met aparte keuken en slaapkamer speciaal voor echtparen en vier eenpersoonskamers.

De nieuwbouwlocatie heeft ook een multifunctionele open huiskamer waar verschillende activiteiten gehouden worden. De activiteiten zijn gericht op bewegen en beleven. Zo is er gym onder leiding van een geriatrisch fysiotherapeut, maar zijn er ook creatieve bezigheden zoals knutselen, handwerken of bloemschikken. De open huiskamer kan ook gebruikt worden door mensen uit de omgeving zoals verenigingen en scholen.

De Amanshoeve in Agelo wordt ingebed in een parkachtige omgeving met onder meer zitplekken, een jeu-de-boulesbaan en een belevingstuin.

## 8. Gebruik van informatie

*Directiebeoordeling: h. Ervaringen van cliënten en feedback relevante stakeholders*

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Drie thema's worden onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
3. Openbaarheid en transparantie

### **Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit**

Cliëntervaringen worden sinds 2018 verzameld via ZorgkaartNederland. De informatie over cliëntervaringen kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) bewoners.

In 2021 is de Amanshoeve in Manderveen 6 keer gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 9.0. Totaal heeft de Amanshoeve in Manderveen 57 waarderingen. Het gemiddelde cijfer is een 9.2. In 2021 is de Amanshoeve in Agelo 0 keer gewaardeerd. Dit is te verklaren doordat er geen nieuwe bewoners zijn opgenomen omdat er geen plek beschikbaar was. Totaal heeft de Amanshoeve in Agelo 36 waarderingen. Het gemiddelde cijfer is een 8.9.

De Amanshoeve is trots op deze resultaten en heeft hiermee de resultaatindicator behaald. Locatie Oldenzaal zal in 2022 worden aangemeld bij ZorgkaartNederland.

Naast de cliëntervaringen via ZorgkaartNederland halen we veel informatie op door in gesprek te gaan met bewoners en contactpersonen. Elk halfjaar hebben we een multidisciplinair overleg waarin wordt gevraagd hoe het gaat en wat er beter kan. Uiteindelijk zal dit bijdragen aan de kwaliteit van zorg door actief bezig te gaan met verbeterpunten. De uitkomsten van deze gesprekken worden vastgelegd in Ons door middel van het evaluatieformulier.

### **Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen**

Er wordt gewerkt met het elektronisch cliëntendossier (ECD) van Ons waarmee we de administratieve taken van zorgprofessionals vereenvoudigen en er meer tijd voor zorg overblijft. Met Ons kun je zorg vastleggen, plannen, rapporteren en zorgplannen opstellen. Een veilige oplossing waarmee eenvoudig gewerkt kan worden, tijd- en plaats onafhankelijk.

### **Openbaarheid en transparantie**

Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website van de Amanshoeve en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

#### **Acties 2022**

- Locatie Oldenzaal toevoegen aan ZorgkaartNederland
- Tweede meetinstrument implementeren om de cliëntervaringen inzichtelijk te krijgen