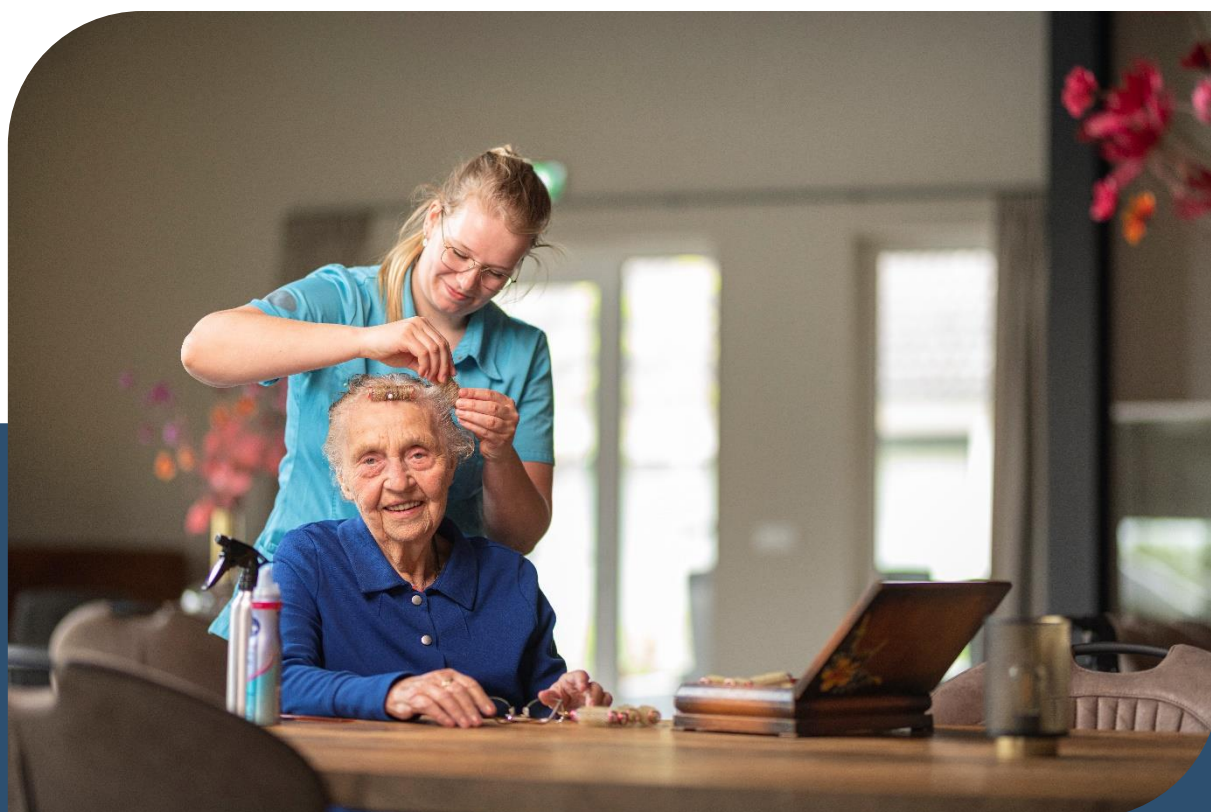


# Kwaliteitsverslag 2023



## Manderveen

Beltweg 15  
7664 VG, Manderveen  
0546-681893

## Agelo

Rossumerstraat 34  
7636 PL, Agelo  
0546-681971

## Oldenzaal

Akkerkers 62-64  
7577 DN, Oldenzaal  
0541-820993

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Verandering in externe en interne factoren die relevant zijn voor de organisatie.....	3
Status van maatregelen uit vorige kwaliteitsverslag.....	3
1.    Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	4
2.    Wonen en welzijn.....	6
3.    Passende, veilige zorg en ondersteuning.....	9
Registratie van afwijkingen en corrigerende maatregelen.....	9
Resultaten van de risico's en mogelijkheden.....	10
4.    Leren en ontwikkelen.....	11
Resultaten van interne- en externe audits.....	12
Rapportages inspectie.....	12
5.    Leiderschap, governance en management.....	13
Resultaten van cliëntenparticipatie en/of adviezen cliëntenraad.....	13
6.    Personeelssamenstelling.....	14
Cultuur binnen de Amanshoeve.....	14
7.    Hulpbronnen, omgeving en context.....	16
Prestaties van externe leveranciers.....	16
8.    Gebruik van informatie.....	17
Ervaringen van cliënten en feedback relevante stakeholders.....	17
9.    Conclusie.....	18

## 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. Wij bieden 24-uurszorg en tijdelijk verblijf aan in Agelo, Manderveen en Oldenzaal en daarbij houden we het laagdrempelig en persoonlijk. De kwaliteit van zorg staat voorop. 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.

### **Verandering in externe en interne factoren die relevant zijn voor de organisatie**

In 2023 hebben zich veranderingen in externe en interne factoren voorgedaan die relevant zijn voor de Amanshoeve. De belangrijkste verandering is het in gebruik nemen van de bovenverdieping van de nieuwe locatie in Agelo. 10 appartementen die geschikt zijn voor echtparen zijn in gebruik genomen en er is een nieuw team gestart.

### **Status van maatregelen uit vorige kwaliteitsverslag**

De status van de kwaliteitsdoelstellingen (maatregelen) uit het kwaliteitsplan 2022 zijn verwerkt in de verschillende hoofdstukken.

Het kwaliteitsverslag is 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. De kwaliteitsmedewerker van de Amanshoeve neemt deel aan de klankbordgroep V&V om te blijven door ontwikkelen zodat het primaire proces nog beter op elkaar aansluit en er methodisch wordt gewerkt. In 2023 zijn er meerdere nieuwe vragenlijsten ontwikkeld ten behoeve van opname en evaluatie.

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. Er vindt één keer per jaar een multidisciplinair overleg plaats en één keer per jaar een evaluatiegesprek. Tijdens het multidisciplinair overleg kunnen de huisarts of andere disciplines aanschuiven, hierbij worden voornamelijk medische bijzonderheden besproken. Tijdens het evaluatiegesprek wordt er uitgebreid aandacht besteed aan het zorgplan en vragen gesteld over de tevredenheid en wensen.

Uiterlijk binnen 24 uur na opname 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. Het zorgplan wordt continu bijgesteld indien nodig.

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. Volgens de ontwikkelplanning van Nedap Healthcare zal het mogelijk worden om foto's te delen via Caren.

#### Waakmand

Sinds 4 oktober 2023 beschikt elke locatie van de Amanshoeve over een waakmand gevuld met attributen die naasten kunnen gebruiken voor henzelf of de stervende tijdens het waken. Het kan steun, comfort en afleiding bieden. Zo zit er in de mand bijvoorbeeld handcrème, een notitieboekje, puzzelboekje, boeken en informatiefolders.

## 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, elke dinsdagmiddag is er in de multifunctionele open huiskamer in Agelo een zangmiddag waar bewoners van alle drie de locaties naar toe gaan. Daarnaast worden er 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. Elke zes weken komt er een pedicure en kapper om onze bewoners te verwennen en sinds kort een schoonheidsspecialiste op locatie in Manderveen.

Sinds 2023 is de Amanshoeve een samenwerking aangegaan met Mondzorgcentrum Wiranto&Go. Mondzorgcentrum Wiranto & Go heeft ruim 20 jaar ervaring met bewoners in verpleeghuizen. De tandarts en mondhygiëniste komen op locatie voor de halfjaarlijkse controle, reiniging en reparatie van een gebitsprothese. We streven naar een optimale mondgezondheid.

## 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 mantelzorgers.

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.

In 2023 is de bovenverdieping van de nieuwe locatie in Agelo in gebruik genomen, in totaal 10 appartementen. Het nieuwe gebouw is erg ruim opgezet en sfeervol ingericht waardoor er een gevoel van vrijheid en tevens geborgenheid heerst. Er is veel aandacht besteed aan de inrichting van de gezamenlijke ruimtes zodat ze passend zijn bij de wensen en mogelijkheden van de bewoners. Daarnaast is de belevingstuin in Agelo klaar met onder andere dieren, een voedselbos en jeu de boules baan. De belevingstuin levert een bijdrage aan de conditie en sociale contacten van bewoners.

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. Zorgverleners bedenken samen met de bewoners het menu. Meerdere keren per week worden er boodschappen besteld. 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. Tijdens de maaltijden is er een gemoedelijke sfeer.



### 3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

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

#### **Registratie van afwijkingen en corrigerende maatregelen**

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 team een verpleegkundige de meldingen analyseert. Het analyseren van gegevens is vereenvoudigd door gebruik te maken van Teamdashboard. De meldingen worden besproken tijdens het teamoverleg en komen aan de orde tijdens de multidisciplinaire overleggen.

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 standaard 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.

Met Ons Wondzorg is het invullen van vragenlijsten of het verwijzen naar externe bestanden, zoals wondfoto’s verleden tijd. Dit bespaart tijd en de verslaglegging is minder foutgevoelig. Met Ons Wondzorg is het mogelijk om informatie snel en overzichtelijk 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.

### Infectiepreventie

Voor het voorkomen en bestrijden van infectieziekten, zoals het norovirus, MRSA en het voorkomen van antibioticaresistentie, zijn hygiënisch werken en infectiepreventie essentieel. Om kennis en vaardigheden rondom infectiepreventie op orde te hebben is de Amanshoeve een samenwerking aangegaan met een infectiepreventie deskundige. De infectiepreventie deskundige maakt deel uit van de infectiepreventie commissie en hebben samen een meerjarenbeleidsplan opgesteld. In de komende jaren zal de focus liggen op onder andere hygiëne audits en reiniging en desinfectie.

### **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

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

Met een steeds sneller wisselende en in complexiteit toenemende populatie in het verpleeghuis is vlug in kunnen spelen op veranderingen geen overbodige luxe. En dat vraagt medewerkers die bij blijven, die zich blijven ontwikkelen, die in staat zijn in te gaan op nieuwe behoeften. Een lerend netwerk voor zorgmedewerkers kan daaraan bijdragen. In 2023 zijn we begonnen met het lerend netwerk binnen de Amanshoeve. Uitwisseling van ervaringen, werkwijzen en inzichten vindt plaats door te werken op een andere locatie. Gemiddeld werken zorgmedewerkers 3 weken op een andere locatie en de ervaringen zijn positief. Er wordt van elkaar geleerd en het zorgt tevens voor meer betrokkenheid onderling. In 2024 wordt het lerend netwerk binnen de Amanshoeve voortgezet.

##### 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.

Tijdens de lerend netwerkbijskomsten is de behoefte ontstaan om punten op strategisch/tactisch niveau te bespreken. Eind 2022 is er gestart met een overleg voor V&V zorgaanbieders van de Coöperatie Boer en Zorg waarin categorale samenwerking op de agenda staat.

In 2024 zal gestart worden met een lerend netwerk binnen de Coöperatie Boer en Zorg voor medewerkers die (mede-)verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van zorg. Het doel is om zorggerelateerde kennis te delen en inspiratie op te doen op basis van onderwerpen die door de deelnemers wordt aangedragen.

##### 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-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.

#### **Resultaten van interne- en externe audits**

Het proces van interne- en externe audits werkt naar tevredenheid. Sinds 2023 vindt er drie keer per jaar een interne audit op procesniveau plaats, voorheen was dit 2 keer per jaar. In totaal zijn er bij de interne audits 18 bevindingen geconstateerd. Vier afwijkingen, zeven verbeterpunten en zeven observaties 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. Alle maatregelen zijn volgens de PDCA cyclus aangepakt en opgeheven.

De externe audit voor de HKZ heeft plaatsgevonden op 16 en 17 maart 2023. 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.

#### **Rapportages inspectie**

In 2023 heeft er geen bezoek plaatsgevonden van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

## 5. Leiderschap, governance en management

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. Elke team heeft een zorgcoördinator.

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 hoofdtaak. 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.

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.

Informatie over wonen en werken bij de Amanshoeve is duidelijk te vinden via de website. Het kwaliteitsverslag en het kwaliteitsplan zijn openbaar toegankelijk via de website van de Amanshoeve en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Het doel om in 2023 een Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) op te richten binnen de Amanshoeve is niet behaald. Dit blijft wel een wens. Echter is er voor gekozen om eerst meer verpleegkundigen intern op te leiden. In hoofdstuk 6 zal hier verder op ingegaan worden.

### **Resultaten van cliëntenparticipatie en/of adviezen cliëntenraad**

De Raad van Bestuur faciliteert het werk van de cliëntenraad. Over 2023 zijn er in totaal twee bijeenkomsten geweest waarvan één met de Raad van Toezicht. De bijeenkomsten waren met name gericht op de inzet van medische diensten, personele bezetting en de kwaliteit van de organisatie.

## 6. Personeelssamenstelling

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.

### **Cultuur binnen de Amanshoeve**

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)behoeften 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.

Eind 2023 heeft een medewerkster een nieuwe functie gekregen. Zij heeft al enige jaren ervaring binnen de Amanshoeve als verzorgende-IG en zorgcoördinator. Haar taak is de begeleiding van nieuwe medewerkers, zieke medewerkers, stagiaires en leerlingen. Er zal in 2024 worden gewerkt aan een betere verzuimbegeleiding waardoor medewerkers zo snel mogelijk en verantwoord weer aan het werk kunnen. Door te investeren in werkplezier, daalt het ziekteverzuim en krijg je gemotiveerder en meer betrokken zorgprofessionals. Hierdoor kan zelfs de uitstroom worden teruggedrongen.

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. In 2024 ligt de focus op het opleiden van verpleegkundigen, niveau 4. Het grootste verschil met een verzorgende-IG is dat een verpleegkundige beter is getraind op complexere zorgvragen en het werken op basis van evidence-based practice. Door het opleiden van meer verpleegkundigen willen we uiteindelijk triage anders organiseren. Triage gaat over het bepalen van de urgentie bij een hulpvraag. Er wordt gekeken naar wat de ernst is, wat prioriteit heeft en hoeveel tijd de zorg rondom deze vraag kost. Het anders organiseren van de triage bevordert de samenwerking en ontlast de artsen. Goede triage zal als doel worden meegenomen in het kwaliteitsplan 2024.

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 2023 waren er geen zwaarwegende klachten.

De RI&E voor Agelo, Manderveen en Oldenzaal is geactualiseerd in 2022 door Stigas.

In 2023 is er geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, dit staat gepland voor 2024 omdat er veel nieuwe medewerkers zijn aangenomen.

## 7. Hulpbronnen, omgeving en context

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.

### **Prestaties van externe leveranciers**

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. De leveranciers zijn specifiek in kaart gebracht voor de drie locaties. Om de tevredenheid beter in kaart te brengen is er ook 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 is in 2022 uitgebreid met een nieuw en duurzaam gebouw. Er zijn 5 eenpersoonskamers en 17 appartementen voor echtparen gerealiseerd. De appartementen beschikken over een ruim woongedeelte met een keuken en aparte slaapkamer. 1 augustus 2022 zijn de eerste bewoners gekomen. De tuin is gerealiseerd met onder meer zitplekken, een jeu de boules baan en een voedselbos.

Het nieuwe gebouw 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.

In 2023 hebben er meerdere activiteiten plaatsgevonden in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties waardoor de bewoners van de Amanshoeve verbonden blijven met de samenleving. Zo is er al de jaarlijkse spelletjesmiddag op de laatste vrijdagmiddag van juni, georganiseerd door 'de activiteitencommissie Agelo' en wordt er op Nationale Pannenkoekendag pannenkoeken gebakken door de kinderen van de basisschool voor hun (groot)ouders, ouderen uit Agelo en bewoners van de Amanshoeve. Tevens is er op Wereld Alzheimerdag in samenwerking met andere zorgorganisaties uit de buurt een gezellige middag georganiseerd voor thuiswonende mensen met dementie en hun mantelzorgers. Het doel van 2024 is om nog meer (structurele) activiteiten te organiseren.



## 8. Gebruik van informatie

Het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en oordelen is vanzelfsprekend. In eerste instantie moet immers aan de cliënt verantwoording worden afgelegd over de geboden kwaliteit en veiligheid van zorg.

### **Ervaringen van cliënten en feedback relevante stakeholders**

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 2023 is de Amanshoeve in Manderveen 0 keer gewaardeerd via ZorgkaartNederland. Ondanks dat er wel aandacht voor is gevraagd zijn er geen waarderingen geplaatst. Naar aanleiding van de evaluatiegesprekken waar aandacht voor ZorgkaartNederland is gevraagd zijn 8 waarderingen geplaatst met een gemiddeld cijfer van een 9.0. Totaal heeft de Amanshoeve in Manderveen 65 waarderingen.

In 2023 is de Amanshoeve in Agelo 2 keer gewaardeerd. Totaal heeft de Amanshoeve in Agelo 42 waarderingen. Het gemiddelde cijfer is een 9.3. De Amanshoeve is trots op deze resultaten en heeft hiermee de resultaatindicator behaald.

Als tweede meetinstrument heeft de Amanshoeve samen met de V&V leden van de Coöperatie Boer en zorg een cliënttevredenheidsonderzoek opgesteld. Het cliënttevredenheidsonderzoek is in maart 2023 uitgevoerd zoals ook als doel opgenomen in het kwaliteitsplan 2023. In totaal hebben 36 mensen de vragenlijst ingevuld van de verschillende locaties. Het gemiddelde cijfer is een 8.2. Het is opvallend dat de identiteit van de locatie goed bij de bewoners past. We zien vaak dat bewoners en/of verwanten een hele bewuste keuze maken voor de Amanshoeve. Het is wenselijk dat de vragenlijst wordt doorontwikkeld omdat veel respondenten hebben aangegeven dat ze de vragenlijst lastig vonden om in te vullen en niet elke vraag past bij de doelgroep ouderen. Dit staat op de agenda van het lerend netwerk.

Naast de cliëntervaringen via ZorgkaartNederland en het cliënttevredenheidsonderzoek halen we veel informatie op door in gesprek te gaan met bewoners en contactpersonen. Elk halfjaar hebben we een gesprek 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.

### **Ervaringen van medewerkers**

Het werk- en leerklimaat is een belangrijk onderdeel van dit kwaliteitskader én is van groot belang voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Daarom hoort ook het verzamelen van ervaringen van medewerkers onderdeel te zijn van de informatieverzameling, bijvoorbeeld in de vorm van een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Het is van belang dat informatie openbaar is en transparant gepubliceerd wordt.

Het doel was om in 2023 een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit te voeren. Echter is dit uitgesteld tot 2024 omdat er in 2023 veel nieuwe medewerkers zijn aangenomen. Zij hebben eerst enige tijd nodig om het medewerkerstevredenheidsonderzoek goed in te kunnen vullen. Het verzamelen van ervaringen van medewerkers is belangrijk om inzicht te krijgen in de werkbeleving. Een medewerkerstevredenheidsonderzoek is een goede indicator om te meten hoe medewerkers in de organisatie staan (tevredenheid, betrokkenheid, motivatie, loyaliteit) en wat de gevolgen hiervan zijn (werksfeer, verloop, verzuim, effectiviteit, efficiëntie, klantgerichtheid en productiviteit).

## 9. Conclusie

Uitkomsten en maatregelen ter verbetering (conclusie) worden in dit hoofdstuk weergegeven. De directie en kwaliteitsmedewerker concluderen dat het kwaliteitsmanagementsysteem naar tevredenheid functioneert binnen de Amanshoeve en goed functioneert voor 2024. De doelstellingen naar aanleiding van het kwaliteitsverslag zullen in het kwaliteitsplan 2024 specifiekere worden uitgewerkt. Er zal ten minste aandacht zijn voor de volgende onderwerpen:

- Betere verzuimbegeleiding;
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- Verpleegkundigen opleiden en triage;
- Structurele activiteiten in de multifunctionele open huiskamer;
- Infectiepreventie meerjarenbeleidsplan.