Kwaliteitsplan 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 2
De Amanshoeve 3
Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 4
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 4
Wonen en welzijn 5
Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning 6
Leren en ontwikkelen 7
Leiderschap, governance en management 8
Personeelssamenstelling 9
Hulpbronnen, omgeving en context 11
Gebruik van informatie 12
Ontwikkelparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren 13

Inleiding

De Amanshoeve heeft haar ambities weergegeven in het kwaliteitsplan. Het kwaliteitsplan beschrijft de rol van de Amanshoeve en maakt de identiteit van de organisatie tastbaar. Het document geeft inzicht in de voor het eerstkomende jaar te verwachten ontwikkelingen van de organisatie.

Het jaarplan en kwaliteitsplan zijn samengevoegd.

De Amanshoeve

De Amanshoeve staat voor rustig kleinschalig wonen in het prachtige Twente. Sinds 9 mei 2012 biedt de Amanshoeve een unieke kleinschalige woonvorm aan voor ouderen met een zorgvraag. Bewoners krijgen de zorg en aandacht die past bij hun levensfase en dat doen we op drie locaties namelijk Manderveen, Agelo en Oldenzaal. Er wordt vaste bewoning en kort verblijf aangeboden. De bewoners hebben hun eigen appartement en kunnen gebruik maken van de centrale huiskamers. Naast de éénpersoons appartementen zijn er ook tweepersoons appartementen geschikt voor echtparen.

1 augustus 2022 is de nieuwe locatie in Agelo geopend. In totaal heeft deze uitbreiding gezorgd voor 22 nieuwe zorgappartementen met centrale voorzieningen en een open huiskamer. In 2022 zijn de eerste 12 appartementen op de benedenverdieping in gebruik genomen. Vanaf januari 2023 zal er gestart worden met nieuwe opnames op de bovenverdieping.

De missie van de Amanshoeve is om kwalitatief goede zorg te verlenen 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.

Het bestuur, Jan en Marieke Aman, sturen de Amanshoeve aan om de missie en visie waar te maken. Jan en Marieke Aman weten wat er speelt op de werkvloer en begrijpen de operationele processen. 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 de Amanshoeve staat centraal. De rol van het leiderschap is actief ondersteunend en stimulerend.

De Amanshoeve locatie Manderveen heeft 16 bewoners, Agelo 31 bewoners en Oldenzaal 12 bewoners. Hieronder staat de ZZP-verdeling en financieringsvorm weergegeven.

Zorgzwaartepakket (ZZP)	Manderveen	Agelo	Oldenzaal	Totaal
4 VV	0	4	0	4
5 VV	14	22	8	44
6 VV	1	4	2	7
3 VG	0	0	1	1
4 VG	0	1	0	1
5 VG	1	0	0	1
4 LG	0	0	1	1

Financieringsvorm	Manderveen	Agelo	Oldenzaal
WLZ-PGB	0	0	1
WLZ-ZIN	16	31	11

Tijdens het jaargesprek met het zorgkantoor in 2023 zal er aan de orde komen dat de Amanshoeve graag een eerstelijnsverblijf (ELV) contract wil via de Coöperatie Boer en Zorg.

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

De Amanshoeve heeft deelgenomen aan het ondersteuningsprogramma van Waardigheid en Trots. Hierdoor hebben we inzicht gekregen in de mate waarin wij voldoen aan de acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Tijdens de zelfanalyse en documentanalyse valt op dat de Amanshoeve aandacht heeft voor bewoners, betrokken medewerkers heeft en op ZorgkaartNederland hoog scoort.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De Amanshoeve levert kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning volgens de vier thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De wens van de bewoner is leidend.

Compassie:
Het elektronisch cliëntendossier wordt geschreven met als basis het persoonlijk cliëntverhaal. Deze kan voor opname al worden ingevuld door de bewoner met hulp van familie en naaste(n). In het persoonlijk cliëntverhaal wordt de biografie van de bewoner vastgelegd met daarbij de wensen en behoeften van de bewoner. Wat vind ik belangrijk in het dagelijks leven en op welke manier wil ik geholpen worden is hierin leidend. Het persoonlijk cliëntverhaal wordt gedeeld met de zorgprofessionals en zij verdiepen zich in de bewoner. De zorgprofessional stemt de communicatie en omgang met de bewoner hierop af.

Uniek zijn:
De bewoner wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit. In het persoonlijk cliëntverhaal worden ook belangrijke gebeurtenissen en overtuigingen uit het leven van de bewoner vastgelegd. Daarnaast kunnen er ook foto's worden toegevoegd aan het persoonlijk cliëntverhaal. Door het elektronisch cliëntendossier persoonlijker te maken draagt dit bij aan compassie en uniek zijn. Zorgverleners kennen het verhaal van de bewoner, behoeften en wensen, zorgen, problemen en levensvragen. Hierdoor worden bewoners gezien in persoonlijke context met een eigen identiteit. Ook is er op deze manier aandacht voor familie en naaste(n) en de mensen die mantelzorg geven.

Autonomie:
Voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. De bewoner behoudt de regie over zijn of haar leven door zelf beslissingen te maken in zowel grote als kleine onderdelen van de dag. Indien zij dit niet zelf kunnen wordt dit door het eerste contactpersoon gedaan. De zorgprofessionals stimuleren zoveel mogelijk de zelfredzaamheid van bewoners. In elk zorgdossier staan afspraken vermeld omtrent reanimatie, ziekenhuisopname en antibiotica. Binnen de Amanshoeve heeft een medewerker de opleiding palliatieve zorg gevolgd. In 2023 gaan we de spullen die worden gebruikt voor, tijdens en na het overlijden opbergen in een waakmand. Met de waakmand leveren we een bijdrage aan palliatieve zorg en bieden we familie en verpleging middelen om de bewoner te begeleiden tijdens deze periode. Bij het samenstellen van de mand wordt rekening gehouden met de diverse levensovertuigingen.

Samen beslissen:
Op basis van het cliëntverhaal en de zorgbehoefte wordt het zorgplan opgesteld door de eerst verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige. De zorgplannen worden geschreven vanuit de u-vorm en samengesteld in overleg met de bewoner en diens naasten. Binnen 24 uur na opname is het concept zorgplan klaar met daarin o.a. de primaire zorgvraag, medische en contactgegevens en binnen uiterlijk 6 weken is het definitieve zorgplan actueel en besproken. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgplan is belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG).

Wonen en welzijn

De Amanshoeve heeft oog voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naaste(n). 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. Er is voldoende tijd en aandacht voor de bewoners vanuit de professionals. De familie en naaste(n) zijn nauw betrokken bij de bewoner en de contacten zijn goed en de lijnen kort.

Er is een groot en divers aanbod aan dagelijkse activiteiten, ook buiten de deur. Er zijn gezamenlijke activiteiten als een bezoek aan een tuincentrum, huifkartocht en bewoners maken twee keer per week gebruik van de buurtbus. Bewoners hebben keuzevrijheid om wel of niet deel te nemen. Waar mogelijk worden de hobby's van de bewoner afgestemd op de activiteiten, bijvoorbeeld het voeren van kippen. Een ander voorbeeld is dat een mevrouw erg houdt van winkelen, zij gaat wekelijks mee boodschappen doen en koopt zo nu en dan nieuwe kleding met de bestuurder van de Amanshoeve. Ook worden er activiteiten georganiseerd in verbondenheid met de lokale samenleving. Zo nemen bewoners deel aan de bingo in het dorpscafé of worden uitgenodigd om pannenkoeken te eten op de plaatselijke basisschool.

Persoonlijke verzorging speelt een belangrijke rol bij het welbevinden van een bewoner. Deze wensen worden op de individu afgestemd. Zo brengt de ene bewoner regelmatig een bezoek aan de schoonheidsspecialiste en wordt er twee keer per jaar een modeshow georganiseerd waarbij zorgverleners de bewoners ondersteunen in de aanschaf van nieuwe kleding, al dan niet in afstemming met familie en naasten. De Amanshoeve heeft een vaste kapper en pedicure die regelmatig komen om bewoners te voorzien van de nodige zorg, bewoners zijn vrij om hun eigen kapper en pedicure mee te nemen naar de Amanshoeve.

Van familieparticipatie en vrijwilligers wordt veel gebruik gemaakt binnen de Amanshoeve. Zo is de dochter van een bewoner ook 2 keer per week vrijwilliger tijdens het ontbijt in de huiskamer en gaat een andere dochter regelmatig mee met uitstapjes en activiteiten. Ook helpt een familielid met pannenkoeken bakken. Wekelijks komen er vrijwilligers om activiteiten aan te bieden, waaronder zingen en tuinwerkzaamheden.

Dagelijks wordt er samen met de bewoners vers gekookt, bewoners helpen mee in het kiezen van de menu's, het schillen van de aardappels en het braden van het vlees. De bestuurder van de Amanshoeve kookt 2 keer per week op de verschillende locaties.

De appartementen zijn ingericht met eigen meubilair en accessoires zodat men zich gauw thuis voelt binnen de Amanshoeve.

Nu de nieuwbouw van de Amanshoeve in Agelo klaar is, gaan we ons verder richten op de belevingstuin. In 2022 is hier al een start mee gemaakt. De bewoners van de Amanshoeve komen veel buiten en genieten van de natuur. In 2023 zal de belevingstuin verder worden uitgebreid met onder andere een voedselbos, Jeu de Boulesbaan en dieren. De belevingstuin levert een bijdrage aan de conditie en sociale contacten van bewoners.

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

De Amanshoeve streeft naar optimale veiligheid. Door continu samen bezig te zijn met ontwikkelen leren we van elkaar en van situaties waarin de zorginhoudelijke veiligheid achteraf toch onvoldoende bleek. Medewerkers komen vaak op eigen initiatief met verbetervoorstellen en zijn hierbij erg betrokken. We willen graag blijven leren.

Verschillende bronnen geven ons informatie over wat er voor bewoners toe doet, hoe de organisatie ervoor staat en wat verbeterpunten zijn. In 2022 hebben we besloten om geen standaard vragenlijst te ontwikkelen voor het exitgesprek met familie. Mocht familie behoefte hebben aan een exitgesprek doen we dat op een laagdrempelige manier en rapporteren we dit in Ons Dossier.

Om de medicatieveiligheid te vergroten heeft de Amanshoeve in 2021 de elektronische toedienregistratie van Nedap geïmplementeerd. In 2022 is gebleken dat het aantal meldingen van medicatiefouten sterk is afgenomen. In het komende jaar zal de Amanshoeve de ontwikkelingen blijven volgen. De VIM commissie heeft hierin een belangrijke rol en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie van de Amanshoeve inzake het VIM beleid.

Leren en ontwikkelen

De Amanshoeve draagt op een lerende wijze zorg voor optimale zorg en verzorging voor bewoners. Continu werken aan het verbeteren van kwaliteit staat centraal.

Leren van en in de praktijk

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. Een keer per jaar wordt er een familiegesprek gehouden en een keer per jaar een multidisciplinair overleg. Het persoonlijk cliëntverhaal in Ons dossier zal centraal staan. Dit geeft namelijk de mogelijkheid om wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Hiermee draagt het persoonlijk cliëntverhaal bij aan een persoonlijke verlening van de zorg, waarbij meer rekening gehouden wordt met de behoeftes en voorkeuren van de bewoner.

Leren van elkaar

Sinds 2021 zijn we gestart met een lerend netwerk ouderenzorg binnen de Coöperatie Boer en Zorg. Deelnemers zijn zorgaanbieders van VPT zorg Wonen binnen de V&V sector. 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. Er is ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend 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 huidige lerend netwerkbijeenkomsten is de behoefte ontstaan om punten op strategisch/tactisch niveau te bespreken. Eind 2022 is er gestart met een overleg voor V&V zorgaanbieders waarin categorale samenwerking op de agenda staat, dat zal worden voortgezet in 2023.

Plannen maken

Het kwaliteitsplan van de Amanshoeve is opgesteld in samenwerking met de zorgmedewerkers. Volgend jaar zal de Amanshoeve het kwaliteitsplan opstellen aan de hand van een vast format voor alle leden van de Coöperatie Boer en Zorg. Het kwaliteitsplan zal dan ook voorafgaand aan de vaststelling voor feedback besproken worden met de partners in het lerend netwerk.

Evalueren en ontwikkelen

In aansluiting op het kwaliteitsplan brengt de Amanshoeve jaarlijks een kwaliteitsverslag uit. Het verslag komt terug op de hoofdstukken en thema's in het kwaliteitsplan en beschrijft hoe de Amanshoeve ervoor staat. Net zoals het kwaliteitsplan zal ook het kwaliteitsverslag aankomend jaar worden besproken in het lerend netwerk.

Inzicht en bijsturen

De Amanshoeve Zorgverlening BV en de Amanshoeve Zorg BV hebben één gemeenschappelijk KwaliteitsMangeangentSysteem (KMS), dit KMS 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 kwaliteitssysteem 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. Het jaarlijst uitvoeren van interne en externe audits moet ervoor zorgen dat de Amanshoeve het HKZ certificaat behoudt.

Leiderschap, governance en management

Tijdens de zelfanalyse van het programma 'Waardigheid en Trots op locatie' scoorde dit onderdeel het hoogst. Zowel vertegenwoordigers van bewoners, zorgprofessionals en de directie zijn zeer tevreden. De directie van de Amanshoeve ondersteund en stimuleert de kwaliteit van verpleeghuiszorg. De kleinschaligheid zorgt voor korte lijnen met de directie en de directie werkt uitvoerend mee in de zorg. Dit gebeurt vanuit visie en intrinsieke motivatie wat hogelijk wordt gewaardeerd en gevoeld als oprechte betrokkenheid.

De directie is faciliterend voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen. 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.

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. 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.

Daarnaast krijgen de wensen en ideeën van bewoners een stem via de cliëntenraad. Deze adviseert de Amanshoeve gevraagd en ongevraagd op het brede terrein van kwaliteit. Er wordt gebruik gemaakt van Zorgkaart Nederland en daarnaast heeft het Lerend Netwerk van de Coöperatie Boer en Zorg een tweede meetinstrument opgesteld om cliëntervaringen te meten. In 2023 starten we met dit tweede meetinstrument zodat we als V&VN leden allemaal dezelfde gebruiken en die voldoet aan de eisen.

In 2022 is het niet gelukt om een Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad (VVAR) op te richten in verband met de opening van de nieuwe locatie in Agelo. We schuiven deze doelstelling door naar 2023. De Amanshoeve vindt het belangrijk dat er sprake is van professioneel zeggenschap. Doordat ze hun stem laten horen en opkomen voor de belangen van de beroepsgroep proberen we samen de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierdoor zal het beleid beter aansluiten bij de professionele beroepsuitoefening en de dagelijkse praktijk.

Personeelssamenstelling

De Amanshoeve voldoet op haar locaties aan de gestelde normen op het gebied van aandacht & aanwezigheid, kennis & vaardigheden en reflectie, leren & ontwikkelen.

Aard van de aanstellingen

Het doel van de Amanshoeve is, om ruimschoots boven de gehanteerde norm voor bezettingen in de verpleeghuiszorg, gekwalificeerd personeel in te zetten. Ondanks personeelskrapte in de verpleeghuiszorgsector is de personele bezetting van de Amanshoeve goed. De spanning op de arbeidsmarkt, waar momenteel de vraag groter is als het aanbod, gaat niet aan ons voorbij. Diverse instellingen zijn zeer actief aan het werven onder onze (jongere) medewerkers. Medewerkers worden gelokt met carrièrevooruitzichten welke wij niet kunnen bieden. Om het hoofd te bieden aan deze ontwikkelingen moet de Amanshoeve medewerkers binden met goede secundaire arbeidsvoorwaarden waaronder scholing en een prettige werksfeer. De Amanshoeve ontkomt niet aan het geven van financiële compensaties.

De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt maken het ons niet gemakkelijk om nieuwe werknemers aan te trekken. Er is een toenemend tekort aan zorgprofessionals. Al langer onderkend de Amanshoeve dit probleem en heeft veel tijd en energie gestoken in het zelf opleiden van personeel middels leerwerkplekken voor niveau 2, 3 en 4. De Amanshoeve is ook geconfronteerd met uitstroom van door ons opgeleide zorgprofessionals. Dit heeft ertoe geleid dat er nu strengere voorwaarden worden gesteld aan studie en vergoedingen bij vertrek binnen een bepaalde periode.

Momenteel merkt de Amanshoeve dat zij-instromers moeite hebben met de omslag naar de zorg. Dit zijn met name zij-instromers die direct aan de opleiding verzorgende-IG beginnen. De combinatie leren, werken en thuis wordt als zwaar ervaren waardoor ze uitstromen zonder diploma. Daarom heeft de Amanshoeve besloten om zij-instromers alleen een leerwerkplek niveau 2 aan te bieden, uitzonderingen daargelaten. Na het behalen van niveau 2 kan de zorgprofessional eventueel doorstromen naar niveau 3. Dit betekend dat de Amanshoeve medewerkers een langer opleidingstraject aanbieden. Een langer opleidingstraject kost meer geld en tijd van ervaren zorgprofessionals.

Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Het kwaliteitsniveau van de zorgverleners geeft aan welk niveau aan kwaliteitseisen (middels opleiding en scholing) gesteld wordt aan de medewerkers c.q. functies die ingezet worden bij het leveren van zorg- en dienstverlening aan bewoners. De Amanshoeve streeft een evenwichtige leeftijdsopbouw van het personeel na. Daarnaast is een goede balans tussen de verschillende zorgfuncties van belang. Om deze balans op te bouwen is een goede doorstroming binnen de verschillende functiegroepen noodzakelijk. Scholing middels BBL-leerwerkplekken heeft de voorkeur. De binding tussen werknemer en werkgever groeit gestaag en bij gebleken geschiktheid kan een langdurige werknemer – werkgever relatie ontstaan.

Carmen Huisman werkt als kwaliteitsmedewerker en er is een BIG-geregistreerde verpleegkundige (niveau 4) aanwezig of oproepbaar. Er is permanente aanwezigheid van een zorgmedewerker in de huiskamer.

Binnen de Amanshoeve hebben we 15 vrijwilligers. Hiermee wordt naar alle tevredenheid samengewerkt. De vrijwilligers horen echt bij het team, echter wordt de rolverdeling goed in de gaten gehouden waarbij wordt gewaakt dat vrijwilligers geen zorgtaken verrichten. Waar mogelijk stromen vrijwilligers door naar een betaalde baan en wordt geïnvesteerd in een passende opleiding. Daarnaast is er ook ruimte voor het begeleiden van vrijwilligers met een lichte beperking.

Functie	Manderveen	Oldenzaal	Agelo	Totaal
Niveau 1 / weekend	4	4	7	**15**
Helpende	5	5	10	**20**
Helpende BBL	1	0	3	**4**
Helpende plus BBL	0	0	2	**2**
Verzorgende-IG	11	6	18	**35**
Verzorgende-IG BBL	4	2	1	**7**
Verpleegkundige	4	3	3	**10**
Stagiaires	0	1	0	**1**
Totaal	**29**	**21**	**44**	**94**

Ziekteverzuim
De afgelopen jaren is het ziekteverzuimpercentage van Manderveen gedaald, in 2022 was het ziekteverzuimpercentage 4.30%. Het ziekteverzuimpercentage is Agelo was in 2021 flink gestegen naar 8,60%. In 2022 is dit percentage weer gedaald naar 4.67%. In Oldenzaal is het ziekteverzuimpercentage gedaald van 4,40% naar 3,57%.

Aankomend jaar wil de Amanshoeve zich blijven focussen op het voorkomen en verlagen van verzuim. Er wordt gewerkt aan 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.

In-, door- en uitstroom
In 2022 heeft de focus van de Amanshoeve gelegen op de instroom van nieuwe medewerkers voor de nieuwe locatie in Agelo, zowel niveau 2, 3 als 4. Daarnaast zijn herintreders, zijinstromers en leerlingen middels een BBL-contract opleidingen gaan volgen.

In Manderveen is er doorstroming vanuit niveau 2 naar niveau 3 of naar niveau 4. Daarnaast zullen zijinstromers en herintreders in 2023 starten met de opleiding niveau 2.

In Oldenzaal is er doorstroming naar niveau 3 door opleiding. Daarnaast is er een verpleegkundige niveau 4 ingestroomd.

De uitstroom binnen de Amanshoeve is heel gering.

Hulpbronnen, omgeving en context

De Amanshoeve staat niet op zichzelf. Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van de organisatie. Door hulpbronnen, omgeving en context tijdig te identificeren en te doorgronden kunnen de organisatie en de medewerkers er zodanig op inspelen dat zij bijdragen aan kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers.

De Amanshoeve is aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg. Dit is een coöperatie van gekwalificeerde kleinschalige zorgondernemers. De zorgondernemers kunnen bij de coöperatie terecht voor: financiële afwikkeling van zorgcontracten, informatie en advies en uitwisselen van kennis en ervaring. De coöperatie biedt inkoopvoordeel, bevordert deskundigheid en kwaliteit en stimuleert innovatie.

Daarnaast is de Amanshoeve lid van Dementie Twente. Dementie Twente is een breed samenwerkingsverband van organisaties in zorg en welzijn voor heel Twente. Speerpunten van Dementie Twente zijn:

- Informatie, voorlichting en advies;
- Scholing en deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers, zorgprofessionals, WMO en sociale wijkteams;
- Samenwerking met gemeenten;
- Dementievriendelijke samenleving;
- Opstellen zorgprogramma dementie Twente;
- Ontwikkelen nieuwe diensten en producten voor mensen met dementie en hun naasten.

De Amanshoeve heeft sinds 1 augustus 2020 een samenwerkingsovereenkomst met Novicare. Novicare is een zelfstandige medische en paramedische behandeldienst. Zij zijn gespecialiseerd in chronisch complexe zorgvragen bij ouderen en mensen met een beperking. Het uitgangspunt is continuïteit en kwaliteit van de behandelzorg. Door deze samenwerking wordt er gewerkt aan deskundigheidsbevordering.

Sinds 6 oktober 2021 heeft de Amanshoeve een samenwerkingsovereenkomst met Thoez Twente. In Thoez Twente werken Carintreggeland, ZorgAccent, TriviumMeulenbeltZorg en ZGT samen en spelen in op de ontwikkeling dat steeds meer (specialistische) zorg in de thuisomgeving plaats vindt. Thoez Twente richt zich op laagfrequente zorg die niet door de reguliere teams gedaan kan worden.

Aan samenwerking in zorg- en welzijnsketens wordt volop gewerkt, maar de samenleving bestaat uit zoveel meer dan alleen zorg. Verbindingen met andere maatschappelijke organisaties en doelen houdt de bewoners van de Amanshoeve verbonden met de samenleving. De nieuwe locatie in Agelo heeft een multifunctionele open huiskamer waar verschillende activiteiten worden georganiseerd. De activiteiten zijn gericht op bewegen en beleven. De open huiskamer kan ook gebruikt worden door mensen uit de omgeving zoals verenigingen en scholen. Hier zal in 2023 vorm aan worden gegeven.

De Amanshoeve maakt waar nodig gebruik van (arbeidsbesparende) technologie zoals: sensoren in verband met valgevaar en deurbeveiliging zodat bewoners niet ongewild bij elkaar naar binnen kunnen. Hierdoor hoeven er ’s nachts geen onnodige controles worden uitgevoerd.

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.

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.

De Amanshoeve in Manderveen is in totaal 57 keer gewaardeerd. Het gemiddelde cijfer is een 9.2. Agelo is 40 keer gewaardeerd. Het gemiddelde cijfer is een 9.3. De Amanshoeve is trots op deze resultaten en zal ZorgkaartNederland verder promoten. Locatie Oldenzaal zal in 2023 worden aangemeld bij ZorgkaartNederland.

Naast de cliëntervaringen via ZorgkaartNederland halen we 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 het elektronisch cliëntendossier. De resultaten zullen gedeeld worden in het kwaliteitsverslag 2022.

Zoals beschreven in hoofdstuk ‘Leiderschap, governance en management’ starten we in 2023 met een nieuw zelfgekozen meetinstrument voor cliëntervaringen. De resultaten hiervan zullen worden weergegeven in het kwaliteitsverslag 2024.

Het verzamelen van ervaringen van medewerkers hoort ook bij de informatieverzameling. In 2023 zal er een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

Ontwikkelparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

De Amanshoeve slaagt er met elkaar (zorgprofessionals, verwanten, vrijwilligers, bestuur) in om de bewoners zich thuis te laten voelen en zorg op maat te bieden, in een mooie, vertrouwde, veilige en kleinschalige omgeving. Aandacht voor de bewoner die altijd kan rekenen op wat hij/zij nodig heeft. Trots zijn wij op de onderlinge samenwerking die heel goed op elkaar is afgestemd en waarin ieder zijn bijdrage kan leveren vanuit de gemeenschappelijke visie. Zorgprofessionals werken met plezier, de lijnen in de organisatie zijn kort en de betrokkenheid van het bestuur is groot.

Volgens het overall beeld van het programma Waardigheid & Trots voldoet de Amanshoeve in ruime mate aan het kwaliteitskader. Dan nog sluiten wij onze ogen niet voor wat beter kan en streven wij daar ook naar. De belangrijkste thema's waarmee de Amanshoeve aankomend jaar aan de slag wil gaan staan hieronder beschreven.

De directie is eindverantwoordelijk voor de doelstellingen in samenwerking met de kwaliteitsmedewerker, zorgcoördinatoren en teams. In aansluiting op het kwaliteitsplan brengt de Amanshoeve jaarlijks een kwaliteitsverslag uit. In dit verslag zijn de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan geëvalueerd. Tevens worden de doelstellingen ook tussentijds geëvalueerd.

Amanshoeve Agelo

Sinds 1 augustus 2022 is de nieuwe locatie in Agelo geopend. In totaal heeft deze uitbreiding gezorgd voor 22 nieuwe zorgappartementen met centrale voorzieningen en een open huiskamer. In 2022 zijn de eerste 12 appartementen op de benedenverdieping in gebruik genomen. Vanaf januari 2023 zal er gestart worden met nieuwe opnames op de bovenverdieping.

In 2023 zal er ook meer vorm worden gegeven aan de open huiskamer. De multifunctionele open huiskamer kan worden gebruikt om verschillende activiteiten te organiseren voor bewoners en personeel van de Amanshoeve. Echter kan de ruimte ook gebruikt worden door mensen uit de omgeving zoals verenigingen en scholen. Verbindingen met andere maatschappelijke organisaties en doelen houdt de bewoners van de Amanshoeve verbonden met de samenleving.

Nu de nieuwbouw van de Amanshoeve in Agelo klaar is, gaan we ons ook verder richten op de belevingstuin. In 2022 is hier al een start mee gemaakt. De bewoners van de Amanshoeve komen veel buiten en genieten van de natuur. In 2023 zal de belevingstuin verder worden uitgebreid met onder andere een voedselbos, Jeu de Boulesbaan en dieren. De belevingstuin levert een bijdrage aan de conditie en sociale contacten van bewoners.

Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR)

Het doel voor 2023 is om een Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) op te richten binnen de Amanshoeve. Met de uitbreiding van locatie Oldenzaal en nieuwbouw Agelo wordt de Amanshoeve steeds groter. De Amanshoeve vindt het belangrijk dat er sprake is van professioneel zeggenschap. Doordat ze hun stem laten horen en opkomen voor de belangen van de beroepsgroep proberen we samen de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierdoor zal het beleid nog beter aansluiten bij de professionele beroepsuitoefening en de dagelijkse praktijk.

Met de komst van de VVAR willen we ook graag leren van elkaar. Door onderling kennis uit te wisselen leren we dagelijks van elkaar. Om bekwaam te blijven is het mogelijk om risicovolle en voorbehouden handelingen uit te voeren op alle locaties. Tevens is er gelegenheid om op de verschillende 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. De VVAR heeft een belangrijke functie om dit uit te rollen binnen de organisatie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2023 zal er een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden. 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).

Cliëntervaringen

Er wordt gebruik gemaakt van Zorgkaart Nederland en daarnaast heeft het Lerend Netwerk van de Coöperatie Boer en Zorg een tweede meetinstrument opgesteld om cliëntervaringen te meten. In 2023 starten we met dit tweede meetinstrument zodat we als V&VN leden allemaal dezelfde gebruiken en die voldoet aan de eisen. Daarnaast zal locatie Oldenzaal in 2023 worden aangemeld bij ZorgkaartNederland.

Strategisch overleg

Tijdens de huidige lerend netwerkbijeenkomsten 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, dat zal worden voortgezet in 2023.

Waakmand

In 2023 gaan we de spullen die worden gebruikt voor, tijdens en na het overlijden opbergen in een mooie waakmand. Met de waakmand leveren we een bijdrage aan palliatieve zorg en bieden we familie en verpleging middelen om de cliënt te begeleiden tijdens deze periode. Bij het samenstellen van de mand wordt rekening gehouden met de diverse levensovertuigingen.