



2020

Jaarbericht



zorg welzijn wonen

Amaliazorg

Voorwoord

De ontwikkeling naar een gezond en krachtig Amaliazorg was de rode draad van 2020. Het jaar 2020 is voor Amaliazorg een bijzonder en spannend jaar geweest. Wat is er veel veranderd en wat is er hard gewerkt.

Natuurlijk ontkom ik er niet aan om stil te staan bij de vreselijke pandemie die ons het afgelopen jaar en ook nu nog in de greep houdt. Amaliazorg werd zowel in de eerste als in de tweede coronagolf getroffen. We hebben helaas afscheid moeten nemen van bewoners, andere bewoners zijn gelukkig weer hersteld, medewerkers zijn ziek geworden en deels weer hersteld, hebben met beschermingsmiddelen gewerkt wat het contact niet altijd makkelijk maakt. En naast en vrijwilligers konden minder tot niet komen. Het is een heel pittig jaar geweest. Op het moment dat ik dit voorwoord schrijf hebben bijna alle bewoners hun vaccinaties gehad. Ook veel medewerkers zijn gevaccineerd. Zo hopen wij dat de kans op besmetting met het virus zo klein als mogelijk is geworden. We gaan het virus er met zijn allen onder krijgen. Dat is mijn stellige overtuiging.

Ondanks de pandemie zijn de ontwikkelingen binnen de organisatie verder gegaan en zijn er vele doelstellingen behaald. De afgelopen jaren is de organisatie fors opgeschud en klaar gemaakt voor een nieuwe start. We kunnen stellen dat er in 2020 veel veranderd is. In het kader hiernaast en op de volgende pagina ziet u een opsomming van de grootste veranderingen.

GROOTSTE VERANDERINGEN IN 2020

- Samen bruggen bouwen en doorgroeien naar organisatie met duidelijke koers en kaders
- Afscheid genomen van Jack Thiadens en daarna Geert Becks als interim bestuurder
- Aanstelling nieuwe bestuurder per 1-08-2020
- Bijna volledig nieuwe Cliëntenraad met vertegenwoordiging vanuit iedere locatie
- Nagenoeg nieuwe ondernemingsraad met vertegenwoordigers van alle locaties
- Implementatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

Eigenlijk kan ik nog wel even verder gaan met wat er allemaal gepasseerd is in een jaar tijd en me verwonderen over de grote hoeveelheid majeure zaken die gespeeld hebben bij Amaliazorg. Ik ben zelf inmiddels ruim een half jaar als bestuurder verantwoordelijk voor deze hele mooie en inmiddels gezonde organisatie en enorm trots op alle mensen die betrokken zijn bij Amaliazorg.

Het lukt ons steeds beter om 'kleur' te geven aan het leven van de steeds groter wordende groep ouderen. Dit lukt ons alleen door de inzet van onze medewerkers, vrijwilligers en de steun van de mantelzorgers.

Ik ben ervan overtuigd dat er een hele mooie toekomst is voor Amaliazorg. In dit jaarbericht kunt u er nog veel meer over lezen.

Ik wens u veel leesplezier en wil u bedanken voor het vertrouwen wat u in Amaliazorg en zijn medewerkers heeft.



Han Hendrikse
Directeur/Bestuurder

VERVOLG GROOTSTE VERANDERINGEN IN 2020

- Nagenoeg nieuwe Raad van Toezicht
- Versterken van de relatie met de zusters
- Nieuw organogram
- Aanstellen manager Zorg, Behandeling en Innovatie
- Prezo certificaat behaald
- Uitvoeren cliënt-tevredenheidsonderzoek
- Continu werken aan verbetering van kwaliteit
- Behalen van een positief financieel resultaat
- Vormgeven verdere ontwikkelingen vastgoed
- Versterking van het netwerk en versterken van de banden met alle stakeholders

De organisatie

Amaliazorg zet zich ervoor in om oudere mensen een waardevolle dag te bezorgen. Dat doen we met respect voor onderlinge verbondenheid en voor de natuur en daarbij blijven we trouw aan de oorsprong vanuit de congregaties.

Amaliazorg is een sfeervolle zorgorganisatie met vijf moderne woonzorgcentra in Asten, Mariaheide, Oirschot en Oisterwijk. We zijn gespecialiseerd in belevingsgericht groepswonen voor mensen met dementie. Bewoners hebben vaak veel moeten inleveren, toch zijn wij er als Amaliazorg van overtuigd dat een waardevolle dag voor elke bewoner mogelijk is. Dit betekent dat zorg, welzijn en wonen voor elke bewoner uniek is en afgestemd op de persoonlijke levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften. Elke dag kijken we hoe dit het beste ingevuld kan worden. Zo'n 500 medewerkers en 200 vrijwilligers geven samen kleur aan het leven van de bewoners en gasten van de dagactiviteiten door belevingsgericht te werken, waarbij onze kernwaarden professioneel, aandacht, respect en samenwerken de uitgangspunten zijn.

Stichting Amaliazorg is in het kader van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi), toegelaten voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf.

ONZE LOCATIES

Blijendaal

Nieuwstraat 28, Oirschot

Catharinenberg

Poirtersstraat 3, Oisterwijk

Hof van Bluysen

Wilhelminastraat 29, Asten

Kempenhaeve

Koestraat 37, Oirschot

Van Haarenstaete

Pastoor van Haarenstraat 44,

Mariaheide



Leiderschap, governance en management

Amaliazorg volgt de Governancecode Zorg 2017. Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

De raad van toezicht (rvt) houdt toezicht op de raad van bestuur (rvb) en het beleid en beheer. De rvt staat de rvb met gevraagd en ongevraagd advies bij en vervult de werkgeversfunctie van de rvb.

Bestuur

Het bestuur van Amaliazorg wordt gevormd door een eenhoofdige rvb. Van 27 februari 2019 tot 3 maart 2020 heeft de heer mr. drs. J. Thiadens gefungeerd als waarnemend directeur-bestuurder. Tot het aantreden van de nieuwe directeur-bestuurder heeft de heer Geert Becks naast zijn rol als locatiemanager a.i. deze functie waargenomen. Per 1 augustus 2020 is de heer Han Hendrikse benoemd als directeur-bestuurder.

Raad van Toezicht

De rvt bestond in 2020 uit de leden:

- De heer drs. T.Y. Chu, voorzitter (op voordracht van de ondernemingsraad)
- De heer P.J.S. Kanters, vicevoorzitter (op voordracht van de centrale cliëntenraad)
- De heer P.A.M. Broeders, lid
- Mevrouw A.A.J. Habets MHA, lid per 01-01
- De heer ir J.W. Buyser, lid per 01-09
- Mevrouw M. Verstraeten, lid per 01-09

De leden hebben op geen enkele wijze een verbinding met Amaliazorg, anders dan uit hoofde van het lidmaatschap van de rvt.

In 2020 zijn de heren Chu, Kanters en Broeders (volgens rooster) afgetreden.

Nieuwe leden

In het voorjaar van 2020 is geworven voor drie nieuwe leden voor de rvt met de hulp van een bureau voor executive search. Er is geworven voor:

- profiel financiën/vastgoed (per 1 september 2020)
- profiel HRM/organisatieontwikkeling (per 1 september 2020)
- profiel voorzitter (per 1 januari 2021)

In de vergadering van de rvt van 27 mei 2020 zijn de heer Buyser en mevrouw Verstraeten benoemd tot lid van de rvt per 1 september. Door het aanvaarden van een functie als directeur-bestuurder van een ouderenzorginstelling in de regio per maart 2021 is mevrouw M. Verstraeten in de rvt-vergadering van 8 december afgetreden als lid.

Mevrouw P. Smeets is per 1 januari 2021 benoemd als nieuwe voorzitter. Vanaf september 2020 heeft zij als toehoorder de vergaderingen van de rvt bijgewoond.

Werken aan ontwikkeling

De rvt vindt het belangrijk om permanent te werken aan ontwikkeling. Vanwege het aftreden van drie zittende leden en het toetreden van drie nieuwe leden is gekozen om het scholingsbudget naar 2021 door te schuiven. In 2021 wordt volop aandacht besteed aan individuele en teamontwikkeling.

Activiteiten in het verslagjaar

Het is een intensief jaar geweest voor de rvt vanwege de benoemingsprocedures (ad interim directeur-bestuurders, de directeur-bestuurder en nieuwe leden rvt). Een jaar waarin veelvuldig extra (informeel) overleg nodig was om dit alles goed te stroomlijnen. De rvt is in het verslagjaar volgens planning zesmaal in vergadering bijeen geweest. Buiten de jaarplanning zijn er nog twee vergaderingen belegd met de gehele rvt. In september heeft de jaarlijkse zelfevaluatie plaatsgevonden met de leden die al vóór 2020 in functie waren. Vanwege de pandemie is deels fysiek en deels online vergaderd. Daarnaast heeft de rvt in een gezamenlijke vergadering kennisgemaakt met nieuwe leden van de centrale cliëntenraad.

De voorzitter van de rvt heeft met de directeur-bestuurder a.i. gesproken met

bestuurders van collega-instellingen, een lid van de rvt, cliëntenraad, ondernemingsraad en het managementteam over het op te stellen profiel voor de nieuwe directeur-bestuurder.

Commissies

De rvt kent drie commissies die zijn samengesteld op basis van de specifieke expertise van de leden. In de commissie-vergaderingen wordt dieper ingegaan op onderwerpen, waarna de commissie adviseert aan de rvt. De drie commissies zijn:

- Governance commissie
- Commissie Kwaliteit van Zorg en Veiligheid
- Auditcommissie

Onderwerpen die in 2020 in de vergaderingen van de rvt aan de orde kwamen:

- Stand van zaken coronabesmettingen
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Ziekteverzuim personeel
- Wachtlijst toekomstige bewoners
- WNT klasse indeling Amaliazorg
- Jaarrekening 2019 en jaarverslag 2019
- Beëindiging fusiegesprekken Sint Franciscus
- Financiën en exploitatie
- Huisvesting en vastgoedstrategie
- Gesprekken met de Orde Franciscanessen
- Gesprekken met de Orde Karmelietessen
- Benoeming interim directeur-bestuurder en directeur-bestuurder
- Benoeming leden raad van toezicht
- Governance, zelfevaluatie en bezoldiging
- Kaderbrief, jaarplannen en begroting 2021



Management

De besturingsfilosofie van Amaliazorg is 'integraal management'. Dit is het belangrijkste middel voor het realiseren van de gestelde doelen. Eind 2020 is er geworven voor een manager Zorg, Behandeling en Innovatie.

De kern van het besturingsmodel en uitgangspunten:

- Integrale verantwoordelijkheid met een beheersbare 'span of control' van de locatiehoofden
- Manager Zorg, Innovatie en Behandeling is de verbinder tussen alle locaties en raad van bestuur
- Doorontwikkeling van de teams naar meer zelfstandigheid
- Meer specialistische functies in plaats van generalistische functies
- Terug naar de basis: belevingsgerichte zorg, eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) en huiskamermedewerker in haar kracht
- Aandacht voor de medewerker = aandacht voor de bewoner
- Transitie van welzijn

Het managementteam is collegiaal gezamenlijk verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van Amaliazorg, waarbij ieder lid vanzelfsprekend eigen primaire verantwoordelijkheden en taken heeft. Uit die gezamenlijke resultaatverantwoordelijkheid volgt ook dat adviezen en signalen van de stafdiensten niet vrijblijvend zijn, maar een zwaarwegend karakter hebben.

Medezeggenschap

Medezeggenschapsorganen binnen Amaliazorg zijn de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Centrale cliëntenraad

In 2020 is de centrale cliëntenraad uitgebreid met vier leden en zijn alle locaties vertegenwoordigd. De cliëntenraad heeft een aantal malen vergaderd. Er is een begin gemaakt om nieuwe leden -in de meest brede zin- kennis te laten maken met Amaliazorg en met de wet- en regelgeving, die samenhangt met inspraak en medezeggenschap. Inmiddels wordt onder meer gewerkt aan een huishoudelijk reglement, medezeggenschapsregeling en een beleids- en jaarplan. Door de corona pandemie was het nog niet mogelijk bijeenkomsten te houden met bewoners van Amaliazorg hun familie en andere betrokkenen.

Ondernemingsraad

Per 1 september 2020 heeft de ondernemingsraad (or) eindelijk weer een bezetting vanuit alle locaties en zijn vele nieuwe gezichten toegetreden. In 2020 zijn de meeste voormalige or-leden afgetreden en is er een nagenoeg volledig nieuwe or opgestaan. De nieuwe or bestaat uit 9 leden, waarvan 2 leden nog toevoerder zijn. De or wordt secretariaal ondersteund door een extern ambtelijk secretaris.

Vanwege de coronabeperkingen is de start voor de nieuwe or niet zoals we hadden gewild. Omdat ieder contactmoment digitaal

plaatsvindt is het lastiger om elkaar goed te leren kennen. Daarnaast kan het opleidings-traject voor alle nieuwe or-leden vanwege corona pas starten in 2021. Desalniettemin zijn de leden van de or enthousiast. Wij kijken met vertrouwen uit naar een goede samenwerking met de bestuurder en de rvt.

Overleggen

In 2020 waren er:

- 6 formele overleggen met de bestuurder
- 2 ontmoetingen met de rvt
- 12 bijeenkomsten met or-leden

Instemmingsaanvragen

- Instellen Team Collegiale Opvang (volgens art. 27 lid 1d Wet op de Ondernemingsraden (WOR))
- Tijdelijk aanstellen van een verzuim-coördinator (volgens art. 27 lid 1d WOR)
- Overstap naar een andere Arbodienstverlening per 1 januari 2021, (volgens art. 27 lid 1d WOR)

Adviesaanvraag

- Adviesaanvraag voorgenomen besluit tot benoeming van bestuurder art. 30 WOR

Bespreekpunten met de bestuurder:

- Analyse stand van zaken ICT
- Stand van zaken Coronavirus
- Organisatiestructuur
- Ziekteverzuimcijfers
- Roosterplanningen
- Jaarplannen en begroting
- Huisvesting

Kwaliteit van zorg

Amaliazorg levert verantwoorde zorg. Dit is zorg van hoog niveau, die doeltreffend, tijdig en veilig wordt verleend en afgestemd is op de reële behoefte van de bewoner. Dit vereist een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg.

Belevingsgericht werken

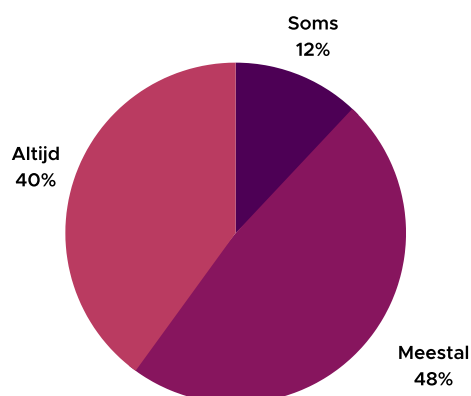
Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg kent vier thema's voor kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. De eerste drie begrippen hebben met een andere benaming een plaats in de visie van Amaliazorg. Voor de zorgdoelen hanteren we de normen van het kwaliteitskader. Iedere bewoner heeft binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan. Binnen zes weken vindt het eerste multidisciplinair overleg (MDO) plaats, waarin een definitief zorgleefplan wordt vastgesteld.

Belevingsgericht wonen/zorgen/werken is belangrijk in de visie van Amaliazorg. Wat dit betekent, is voor iedere bewoner verschillend. Elke dag kijken we hoe dit het beste ingevuld kan worden, afgestemd op de persoonlijke levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften. In het tevredenheidsonderzoek (eind 2020) gaf 88% van de vertegenwoordigers aan hier meestal tot altijd tevreden over te zijn.

Belevingsgericht werken kan in grote mate bijdragen aan het voorkomen van onbegrepen gedrag. Dat is al het gedrag wat we niet begrijpen. In eerdere jaren is met een

uitgebreid scholingstraject de basis gelegd voor belevingsgericht werken. In 2020 is een nieuwe scholing ontwikkeld waarin de relatie tussen belevingsgericht werken en (het voorkomen van) onbegrepen gedrag centraal staat. Vanwege coronamaatregelen is er alleen een pilot op locatie Catharinenberg geweest. In 2021 krijgt deze scholing een vervolg.

Sluiten de medewerkers in hun handelen / benaderingswijze aan bij de behoeften van de bewoner?



Coaches onbegrepen gedrag

Zo'n 80 tot 90% van de mensen met dementie vertoont vroeg of laat onbegrepen gedrag. Dit kan herhalend gedrag zijn, (nachtelijke) onrust, loopdwang, snel(ler) boos worden, passief of juist agressief gedrag. Om hier goed mee om te gaan, is het belangrijk om de oorzaak te achterhalen. Dit en het zoeken naar oplossingen die passen bij de bewoner, sluit nauw aan bij de belevingsgerichte visie van Amaliazorg. Dankzij de kwaliteitsgelden zijn in 2020 twee coaches onbegrepen gedrag gestart die hier actief mee aan de slag zijn en medewerkers ondersteunen.

Gespecialiseerd medewerkers welzijn

Een belangrijk onderdeel van de het Kwaliteitsplan 2020 betrof het aannemen en positioneren van gespecialiseerd medewerkers welzijn. In het in 2019 geschreven herstelplan is de strategische keuze gemaakt om welzijn dicht bij de bewoners in te richten. Welzijn en zorg waren binnen Amaliazorg te veel als aparte onderdelen georganiseerd. Er is daarom afscheid genomen van de vier coördinatoren welzijn en de keuze is gemaakt om 6 FTE gespecialiseerde medewerkers welzijn aan de teams toe te voegen.

De gespecialiseerde medewerkers zetten nieuwe activiteiten op en zoeken op het niveau van de bewoner naar een zinvolle daginvulling die past bij de levensgeschiedenis en de behoeften van dat moment. Vanwege de coronamaatregelen was het aantal activiteiten buiten de afdeling nog beperkt. Ook heeft de inrichting van de geplande leefpleinen, waarbij bewoners van verschillende afdelingen worden samengebracht op basis van interesses en behoeften, als gevolg van coronamaatregelen vertraging opgelopen. Op Kempenhaeve was hier al wel een start mee gemaakt, maar is dit tijdelijk stilgezet.

Familieparticipatie

Amaliazorg vindt het participeren van familie, mantelzorg en vrijwilligers van groot belang. Familie kent door een gezamenlijk verleden de bewoner en diens wensen, voorkeuren en afkeuren. Familie wordt actief uitgenodigd om een rol te blijven spelen in het leven van de bewoners en om te participeren binnen het leven op de afdeling. Vanwege coronamaatregelen was er geruime tijd geen bezoek mogelijk op de locaties. Gelukkig was het door de introductie van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) begin 2020 wel mogelijk voor familie om mee te lezen via het speciale programma Caren Zorgt. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat maar liefst 87% van de familieleden meestal of altijd meeleest in het dossier Via Caren Zorgt.



Toen het bezoek weer mogelijk werd, waren er nog beperkingen voor het aantal bezoekers. Om het aantal contactmomenten te beperken is besloten het bezoek te laten plaatsvinden op de eigen kamer van de bewoners. Dat er geen bezoek in de huiskamer kwam, bracht de ervaring dat dit voor sommige bewoners rust gaf en minder onbegrepen gedrag, terwijl er voor andere bewoners door het gemis van de familie juist een toename van onbegrepen gedrag te zien was. In een onderzoek onder medewerkers is dit effect in beeld gebracht. 52% van de medewerkers gaf aan dat het rustiger geworden was op de woongroep, terwijl 38% juist vond dat het onrustiger was.

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd hoe zij het effect van geen bezoek op de huiskamer ervaren vanuit het perspectief van de bewoner en vanuit het eigen perspectief. Vanuit het perspectief van de bewoner geeft 40% aan het een beetje of zeer onprettig te vinden als er geen bezoek komt, terwijl 34% dit juist een beetje of heel prettig vindt. Vanuit het perspectief van de vertegenwoordiger is een veel duidelijker beeld te zien. 64% ervaart het als niet prettig dat er geen bezoek in de huiskamer mogelijk is. Redenen die hierbij genoemd worden zijn dat het bezoek moeilijker verloopt, bijvoorbeeld bij een bewoner met wie moeilijk contact te krijgen is. Ook het contact met medewerkers, het zien/ervaren hoe de bewoner in de vertrouwde omgeving is en familieparticipatie worden genoemd als argumenten. In 2021

worden vanuit al deze resultaten en ervaringen in samenwerking met de centrale cliëntenraad nieuwe afspraken gemaakt over huiskamerbezoek in de toekomst.

Wooncomfort

Amaliazorg werkt voor bewoner met een psychogeriatrische indicatie met het concept van belevingsgericht wonen in groepsverband. Hiermee biedt Amaliazorg een omgeving waarin bewoners zich geborgen, welkom en 'thuis' voelen. In de visie van Amaliazorg staat beschreven dat de woonomgeving sfeervol is ingericht met, voor bewoners, herkenbare spullen. Amaliazorg werkt daarbij volgens het gedachtengoed van sociaal geriatr Dr. Anneke van der Plaats, waarbij de inrichting is gebaseerd op herinneringen aan vroeger. Een ouderwets interieur geeft herkenning en heeft daarmee een positieve invloed op het welzijn van de dementerende. Daarnaast worden mensen door 'prikkel's' in de omgeving geactiveerd. Een deel van de spullen voor de inrichting kan door de bewoners zelf worden meegebracht, met name voor de eigen kamer. Bij het vormgeven van het wonen kijken we voortdurend naar het spanningsveld tussen veiligheid en autonomie, om optimaal welzijn van de bewoners te bereiken.

Wet zorg en dwang

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Alle locaties van Amaliazorg zijn geregistreerd als accommodaties in het kader van de Wzd. De Wzd stelt strenge eisen aan de toepassing van onvrijwillige zorg. Er moet uitgebreid gekeken worden naar alternatieven en er moeten via een stappenplan diverse deskundigen meekijken. De zoektocht naar passende alternatieven past binnen de visie van Amaliazorg op belevingsgerichte zorg.

Binnen Amaliazorg is de afgelopen jaren daarom al intensief gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen:

2017	108
2018	95
2019	62
2020	67

Hoewel het aantal maatregelen in 2020 weer toeneemt, komt dit vooral voor rekening van de toename van het aantal sensoren. In de Wzd worden sensoren (zonder verzet bewoner en akkoord vertegenwoordiger) niet als onvrijwillige zorg gezien. In juni 2020 heeft de laatste meting conform de oude definitie van vrijheidsbeperkende maatregelen plaatsgevonden, omdat daarna de registratie in het ECD conform Wzd is opgestart.

in 2020 is hard gewerkt aan de implementatie van de Wzd. Er is een Wzd-beleidsplan geschreven dat is goedgekeurd door de cliëntenraad, de Wzd-functionarissen zijn aangesteld, de klachtenregeling is aangepast en er hebben diverse kennismakingen plaatsgevonden met de Wzd-vertrouwenspersoon.

Binnen Amaliazorg is ervoor gekozen om de eerstverantwoordelijke verzorgenden/ verpleegkundigen (EVV) te benoemen in de rol van zorgverantwoordelijken in het kader van de Wzd. De Wzd-scholing van de zorgverantwoordelijken heeft in het kader van de uitbraak van het coronavirus enige vertraging opgelopen, maar is nog in juli 2020 afgerond. De scholing van de overige medewerkers is als gevolg van de coronamaatregelen uitgesteld naar 2021. Parellel aan de invoering van de WZD liepen verder de implementatie van het elektronisch cliëntendossier (ECD) binnen Amaliazorg en de ontwikkeling van de WZD-functionaliteit binnen het ECD door de ECD-leverancier. Al deze factoren tezamen hebben eraan bijgedragen dat de registratie van onvrijwillige zorg in het ECD pas per medio juli 2020 van start is gegaan. Waar nodig worden de zorgverantwoordelijken daarbij ondersteund door de kwaliteitsverpleegkundigen of coaches onbegrepen gedrag.

In de tabel is de registratie in het ECD van de Wzd te zien op 31-12-2020.

Gedragbeïnvloedende medicatie buiten de richtlijnen	20
Stoel met voorblad	3
Bedhekken	2
Sensor met vrijheidsbeperkende dwingende opvolging	2
Plaatsing op gesloten afdeling voor bewoners die hierdoor gehinderd worden	1
Medicatie onder dwang of gecamoufleerd toedienen om verzet te voorkomen	1

Er zijn minder dan 29 stappenplannen gestart, omdat er bij sommige bewoners meerdere maatregelen worden ingezet om één ernstig nadeel tegen te gaan. Deze worden dan gecombineerd in één stappenplan. Wij verwachten dat het aantal geregistreerde maatregelen nog verder groeit. Niet omdat ze vaker voorkomen, maar vanwege het leerproces / bewustwording in het starten van een stappenplan.

Decubituspreventie en wondzorg

Op iedere locatie werkt een aandachtvelder wondzorg. Zij zijn allemaal Woundcare Consultant Society (WCS) geschoold. Medewerkers weten de aandachtvelders in een vroeg stadium te vinden. Zo kan er direct een adequate behandeling ingezet worden om decubitus te voorkomen en/of de wond snel te genezen. De aandachtvelders ontmoeten elkaar twee keer per jaar om het beleid, verbeteracties, casuïstieken en materialengebruik te bespreken. In 2020 is ook aandacht geweest voor het inrichten van het ECD voor wondzorg.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

De analyse van acute ziekenhuisopnames gebeurt door de arts op bewonerniveau. Hierover wordt gerapporteerd in het zorgdossier van de bewoner. Via de MIC-procedure vindt registratie plaats van de gevolgen van incidenten. In 2020 waren er 843 geregistreerde valincidenten. Hiervan hebben er acht geleid tot een ziekenhuisconsult en twee tot een ziekenhuisopname.

Risicosignalering

Het signaleren van risico's is onderdeel van het vak van verzorgenden en verpleegkundigen. Dit is een continu proces. Binnen Amaliazorg wordt daarom alleen gewerkt met een korte risicosignaleringslijst ter voorbereiding op het MDO. Deze is opgenomen als vragenlijst in het ECD.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Amaliazorg voert dit onderzoek jaarlijks uit met MijnZorgPeiler. Met dit instrument is het mogelijk om zelf digitaal vragenlijsten te bouwen en per mail of brief met inlogcode uit te zetten. Op diverse plaatsen in dit jaarbericht wordt gebruik gemaakt van de resultaten van dit onderzoek, waar in 2020 133 vertegenwoordigers aan deelnamen.

Met het onderzoek is ook de verplichte Net Promotor Score (NPS) onderzocht. Bij de NPS wordt aan respondenten gevraagd of zij de organisatie aan anderen zouden aanbevelen. De NPS wordt berekend door van het percentage mensen dat een 9 of 10 scoort (promotors) het percentage mensen dat laag beoordeelt (0 t/m 6) afgetrokken. Alle locaties hebben een positieve NPS:

Blijendaal



Catharinenberg



Hof van Bluyssen



Kempenhoeve



Van Haarenstaete



Totaal



ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is een website van de Patiëntenfederatie. Bezoekers van de site kunnen hier anoniem hun mening achterlaten over een zorgorganisatie en andere bezoekers worden door de informatie op de site ondersteund bij de keuze van een organisatie die bij hen past. Voor Amaliazorg kunnen reacties op ZorgkaartNederland aanknopingspunten geven voor verbetering. In 2020 waardeerden 43 personen via deze website Amaliazorg. Gemiddeld gaven zij een 9,2. Met deze prachtige score kwam Amaliazorg in de top 10 van best gewaardeerde verpleeghuizen van Nederland terecht.



"Ik ben zeer tevreden over de zorg van mijn moeder gedurende 7 jaar bij Amaliazorg. De begeleiding en de persoonlijke zorg voor mijn moeder was geweldig. Wij denken met veel warmte terug aan deze tijd!"

*Reactie op ZorgkaartNederland
9 oktober 2020*

Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2020 is het kwaliteitssysteem PREZO in een tussentijdse audit beoordeeld door stichting Perspekt. PREZO is een kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg dat helpt te sturen op verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap. Alle locaties hebben het keurmerk behouden.

Diverse vaste overlegmomenten bieden structuur aan de evaluatie van kwaliteitsafspraken en plannen. De commissie Kwaliteit van zorg heeft een beleidsvoorbereidende rol. Documenten worden in die commissie geëvalueerd en bijgesteld. Protocolen en andere beleidsdocumenten worden in het Kwaliteit Registratie Systeem ondergebracht. Binnen de rvt is een commissie die de Kwaliteit van Zorg en Veiligheid onder de loep neemt. Periodiek is overleg met deze commissie.



Kwaliteitsverpleegkundigen

Met de landelijke kwaliteitsgelden zijn per 1 mei 2020 vier kwaliteitsverpleegkundigen (1,67 FTE) gestart. Zij nemen collega's al coachend mee in een veilige, bewonergerichte zorg en eigen regie. Een belangrijk thema waar zij verder mee aan de slag gaan is het methodisch werken, dat een breed aandachtspunt is in de organisatie. Ze zijn een vraagbaak en werken deels mee in de zorg.

Enquête bij afsluiting van de zorg door overlijden

Naast de verplicht gestelde metingen voor de sector VVT houdt Amaliazorg zelf ook nog een meting. Als een cliënt in het zorgcentrum is overleden, wordt aan de nabestaanden gevraagd een enquêteformulier in te vullen over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en dit formulier mee te brengen tijdens een afrondend gesprek, dat de eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV) houdt met de vertegenwoordiger / nabestaanden. De verbeterpunten worden op locatieniveau opgevolgd en gemonitord.

Klachten

Amaliazorg heeft een klachtenregeling voor bewoners en cliënten die voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en aan de eisen die de wet BOPZ stelt. Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daarnaast is Amaliazorg aangesloten bij de landelijke geschillencommissie zorg. De cliëntvertrouwenspersoon is in 2020 viermaal geraadpleegd door naasten.

Interne klachtenregistratie vindt plaats via de commissie Kwaliteit van zorg. Alle formele klachten worden hier besproken. Klachten worden als formeel beschouwd als deze schriftelijk zijn ingediend, of als er een apart gesprek plaatsvindt. In 2020 werden in totaal 6 klachten op deze manier besproken / geregistreerd.

Melding incidenten cliënt

Het is zeer belangrijk om incidenten te melden waarbij een bewoner betrokken is. Door deze incidenten te analyseren en hiervan te leren kunnen soortgelijke incidenten in de toekomst voorkomen worden. In 2020 werden in totaal 1914 incidenten gemeld. Dit is een enorme stijging ten opzichte van 2019 (721 incidenten). De oorzaak van het enorme verschil is de introductie van het ECD waardoor medewerkers de MIC-formulieren eenvoudig zelf kunnen invoeren.

Medicatie	545
Vallen	843
Agressie	141
Sensor	81
Stoten / knellen / botsen	11
Vermissing	4
Inname gevaarlijke stoffen	1
Anders	288

De incidenten komen naar voren in automatisch gegenereerde rapporten. Daarin is ook informatie op teamniveau opgenomen. In 2019 is afgesproken om de MIC-commissies per locatie op te heffen en de MIC-rapporten voortaan te agenderen binnen de teamoverleggen.

Dit omdat de cijfers met de nieuwe rapporten voortaan op teamniveau beschikbaar zijn en omdat de verwachting was dat hierdoor de betrokkenheid van medewerkers om te verbeteren vergroot zou worden. In de commissie Kwaliteit van zorg worden de ontwikkelingen in grote lijnen bewaakt.

Er zijn in 2020 twee meldingen van calamiteiten gedaan bij de inspectie voor de Gezondheidszorg. Verbeterpunt voor de eerste casus is onder andere het toezicht in de huiskamer en methodisch werken. Naar aanleiding van de tweede casus wordt de landelijke leidraad Geweld in de zorgrelatie in 2021 geïmplementeerd.

Het locatiehoofd en de arts worden op de hoogte gesteld van alle incidenten, zodat de juiste acties ondernomen kunnen worden. De commissie Kwaliteit monitort de medicatiecijfers op grote lijnen.

Medicatieveiligheid

Op alle locaties worden medicatie-incidenten geregistreerd:

2020	545
2019	261

De enorme toename van het aantal incidenten is te verklaren door de implementatie van het ECD zoals hiervoor al aangegeven. De meeste fouten betreffen het niet geven van het medicijn, omdat de medewerker dit vergeten is.

Kwaliteitsplan 2020

Voor 2020 is een kwaliteitsplan opgesteld volgens de richtlijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsplan 2020 betrof het aannemen van 2 coaches onbegrepen gedrag en 4 kwaliteitsverpleegkundigen (dit is eerder in het jaarbericht al toegelicht).

Om beter aan de landelijke norm voor toezicht te kunnen voldoen is de formatie huiskamermedewerkers iets opgehoogd. Daarvoor was een wijziging nodig van het kwaliteitsplan. Deze wijziging is in overleg met het zorgkantoor tot stand gekomen. De geplande geestelijk verzorger is daarom doorgeschoven naar het plan van 2021.

Op het gebied van de niet-personele middelen, maakte het ECD een belangrijk onderdeel uit van het kwaliteitsplan 2020. Dit wordt verderop beschreven.

Vanwege de coronamaatregelen was het lastig om de locatieplannen te realiseren. Bouwkundige aanpassingen konden niet gerealiseerd worden. Ook waren er wat ontwikkelingen die invloed hadden op de ingediende plannen. Op Hof van Bluyssen kon bijvoorbeeld de omheining niet gerealiseerd worden omdat deze mogelijk op korte termijn weer afgebroken diende te worden vanwege andere bouwplannen. Op Blijendaal werd wel volgens plan een activiteitenprogramma

opgesteld en is de inrichting van de gangen sfeervoller gemaakt. Op Van Haarenstaete werd volgens jaarplan gewerkt aan het verbeteren van het welzijn van de bewoners door onder andere per bewoner een welzijnsagenda te maken.



Implementatie ECD

In 2020 is het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ingevoerd. De inrichting en implementatie vond plaats volgens een vooraf opgesteld projectplan. In januari 2020 is gestart met de scholing van medewerkers. Op 10 februari 2020 is Catharinenberg als eerste locatie 'live' gegaan. Vanwege coronamaatregelen liep de scholing op Van Haarenstaete vertraging op. Daarom zijn we daar met een aangepaste versie van het ECD live gegaan, zodat familie/contactpersonen al wel mee konden lezen met de rapportages. Vanaf 15 juni 2020 werkt ook Van Haarenstaete met het volwaardige ECD. De invoering vergt de nodige nazorg onder andere om formulieren juist te gebruiken en om de gemaakte werkafspraken na te komen. Op iedere locatie functioneert daarom één medewerker als aandachtvelder ECD. Hij of zij coacht collega's in de praktijk. Alle aandachtvelders hebben de 'train-de-trainer' opleiding gevolgd. Zij komen regelmatig met de projectleider samen om ervaringen uit te wisselen en afspraken te maken over het werken met het ECD in de praktijk. Ook de kwaliteitsverpleegkundigen leveren een bijdrage.

Lerend netwerk

Vanaf 1 juli 2017 is Amaliazorg actief in een lerend netwerk met vier andere organisaties:

- Zorgcentrum St. Franciscus te Gilze
- Het Laar te Tilburg
- Maria-oord te Dongen
- Zorgstichting 't Heem te Udenhout

Het netwerk is ontstaan vanuit bestaande overleg- en samenwerkingsverbanden en de gedeelde ambitie om elke dag verder te werken aan wonen, welzijn en zorg die waarde toevoegt aan het leven van ouderen. De samenwerking richt zich onder andere op een actieve onderlinge uitwisseling van informatie. Er is een intentieverklaring opgesteld en door de partners ondertekend.

VVT platform Zuidoost-Brabant

Samen met negen andere VVT-organisaties en het CZ zorgkantoor werken we aan het vernieuwen en verbeteren van de ouderenzorg. De overheid stelt in de periode 2018 tot 2021 daarvoor extra middelen beschikbaar. Om de vernieuwingen tot stand te brengen, zijn ontwikkelplannen gemaakt die samengebracht zijn in een convenant VVT transitie. Amaliazorg werkt mee aan diverse projecten waaruit bijvoorbeeld al een dementiewijzer is ontstaan en een gezamenlijk systeem om het zorgaanbod in de regio inzichtelijk te hebben.

VVT platform Midden-Brabant

Met elf andere organisaties in de ouderenzorg in Midden-Brabant en zorgkantoor VGZ werken we samen aan een vitale en sociale zorg voor ouderen. Hiervoor zijn vijf actielijnen aangewezen. Meer informatie is te vinden op de website Samen richting geven.

Meting indicatoren basisveiligheid

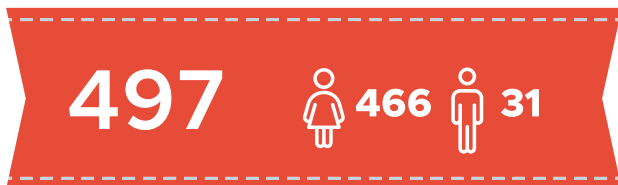
De resultaten van de jaarlijkse meting van de zorginhoudelijke indicatoren zijn gedeponneerd in de landelijke database. Voor de meting 2020, die in 2021 wordt ingevuld, is naast de verplichte indicatoren sprake van een tweetal keuze-indicatoren. In de commissie Kwaliteit van zorg is vastgesteld welke dit binnen Amaliazorg zijn. Zoals in de tabel te lezen zijn de betrouwbaarheid en waardering leidend geweest bij de keuze van de indicatoren.

Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger in periode 1 januari – 28 februari 2021.		Dit wordt gemeten. Er is continu aandacht hiervoor. Het aantal cliënten met decubitus is in beeld bij de aandachtsvelders wondzorg en daarom makkelijk aan te leveren.
Percentage afdelingen waar een casuïstiekbespreking is geweest.		Dit wordt in 100% van de gevallen gedaan. Meting heeft geen toegevoegde waarde.
Is in het afgelopen jaar een formele medicatiereview uitgevoerd bij de cliënt in aanwezigheid apotheker, specialist ouderengeneeskunde en zorgmedewerker?		Er worden medicatiereviews uitgevoerd bij alle bewoners. In de praktijk lukt het niet altijd om hier een zorgmedewerker bij te laten aansluiten. Echter wordt vooraf naar bijzonderheden gevraagd, waardoor de kwaliteit van de review gewaarborgd wordt. Score zou dus onjuist beeld van de kwaliteit opleveren.
Percentage cliënten op de afdeling waarbij de volgende middelen en maatregelen zijn toegepast in periode 1 januari – 28 februari 2021.		Registratie in het kader van Wzd nog niet helemaal betrouwbaar vanwege implementatie (zie paragraaf over Wzd).
Wijze waarop op de afdeling wordt gewerkt aan vrijheidsbevordering / terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.		Nee. Na de forse afbouw in 2018 heeft de focus in 2019 en 2020 gelegen op de voorbereiding en implementatie Wzd. Daar zijn andere categorieën / termen, waardoor het effect van de maatregelen lastig te meten is.
Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.		Dit ligt bij alle bewoners vast in de ADL-kaart. Meting heeft geen toegevoegde waarde, maar score is betrouwbaar.

Medewerkers

Dankzij onze strategische personeelsplanning hebben we goed in beeld hoeveel medewerkers met welke competenties we nu hebben, en wat in de toekomst nodig is om onze doelstellingen te kunnen bereiken. Enkele kerncijfers over 2020:

Aantal medewerkers



Aantal vrijwilligers



Aantal BBL-leerlingen



Gemiddeld verzuimpercentage

Amaliazorg:



VVT-sector:



Instroom



Uitstroom



Aantal medewerkers met pensioen



Dit jaar is het *Team Collegiale Opvang (TCO)* opgericht. Soms gebeurt er iets op het werk waar een medewerker of een team last van heeft. Hiervoor kunnen collega's het TCO benaderen. Dit zijn drie geschoolde collega's die een luisterend oor bieden. Gesprekken zijn vertrouwelijk.

Dit jaar zijn *werkgelukgesprekken* ingevoerd. Dit is een vervanging van het functioneringsgesprek, vindt plaats op initiatief van de medewerker en is gericht op de toekomst. Bij het gesprek hoort een boekje met een vragenlijst om het werkgeluk te meten. Het functioneren wordt in het teamoverleg besproken.

In dit pittige jaar hadden alle medewerkers wel een *extra cadeau* verdiend. Daarom hebben ze in december een speciaal Amaliazorg-lied 'Kleur' cadeau gekregen.



Bedrijfsvoering

Met de planning-en-controlcyclus vertaalt Amaliazorg haar strategische doelen naar jaarplannen, inclusief bijbehorende begrotingen. Daarnaast is het beheersen van de processen, het verantwoorden hiervan én van de voortgang van jaarplannen en begroting onderdeel van de cyclus.

Marktwerking, kwaliteitsbeleid en de veranderde wet- en regelgeving op het vlak van financiering zorgen ervoor dat beheersing van risico's een steeds prominentere rol speelt binnen zorginstellingen. Het anticiperen op ontwikkelingen en het inbedden van beheersmaatregelen komen terug in de besturingsfilosofie van Amaliazorg en in de planning-en-controlcyclus.

Amaliazorg omarmt 'integraal management'. Activiteiten worden zoveel mogelijk decentraal georganiseerd waarbij het streven is om de beslissingsbevoegdheid en verantwoordelijkheid zo dicht mogelijk bij het primaire proces te leggen.

Het monitoren van activiteiten vindt plaats volgens het model van 'resultaatgericht (be)sturen'. Het bewaken van het totale, integrale resultaat en het stellen van de kaders waarbinnen de activiteiten plaatsvinden, is de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Dit doet de raad van bestuur door afspraken te maken met de (locatie)hoofden over te behalen resultaten. Bijsturing vindt plaats op basis van afwijkingen ten opzichte van vastgestelde jaarplannen ('management by exception').

Volgens de planning-en-controlcyclus stellen de locatiehoofden en managers stafdiensten aan de hand van managementinformatie een voortgangsrapportage op. Deze wordt besproken met de Raad van Bestuur, in aanwezigheid van de controller. Een voortgangsrapportage omvat steeds 5 onderdelen:

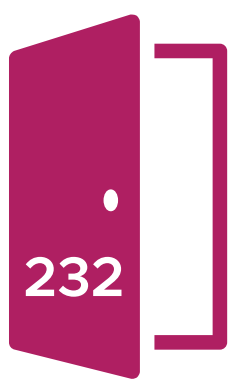
1. terugblik (wat is er in de verslagperiode bereikt?)
2. vooruitblik (waarop ligt de focus in de komende periode?)
3. kansen en risico's in relatie tot de gestelde doelen
4. te treffen maatregelen en te behalen resultaten (SMART)
5. overige bespreekpunten, waarbij voor 'terugblik' en 'vooruitblik' wordt gerapporteerd over de volgende vijf perspectieven: financiën, kwaliteit van arbeid, kwaliteit van zorg, markt & omgeving en innovatie.

De managementinformatie en voortgangsrapportages vormen gedurende het jaar belangrijke instrumenten voor het toetsen van de gestelde doelen en het opmaken van de jaarrapportages. Daarnaast vormen ze de basis voor het opstellen van het jaardocument. De externe accountant heeft ook in 2020 met een interim-controle de administratieve organisatie (AO) en interne beheersing (IC) getoetst. De bevindingen zijn vastgelegd in een managementletter die is besproken met de rvt. De opvolging van de bevindingen is uitgewerkt en gepland voor 2021.

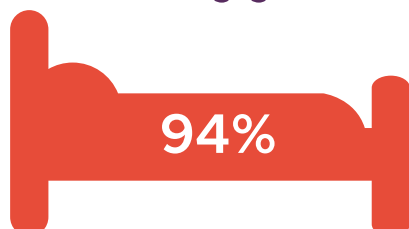
Bewoners

Wij vinden het belangrijk dat elke bewoner / cliënt elke dag een fijne dag heeft. Toch horen bij een gezonde bedrijfsvoering ook cijfers. Daarom hierbij enkele kerncijfers over 2020:

Totale intramurale capaciteit



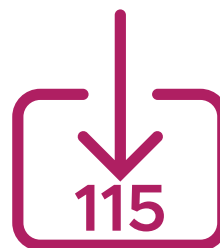
Bezettingsgraad



Deelnemers dagactiviteiten



Aantal nieuwe bewoners



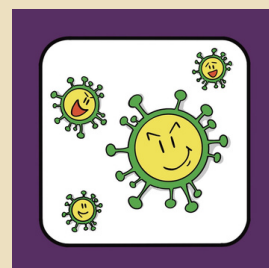
Aantal overleden bewoners



Bewoners uitgestroomd vanwege andere reden



Corona had een grote impact op ons allemaal in 2020. We hebben in juli 2020 een speciale editie van het Klaverblad uitgebracht met een terugblik op de eerste golf door medewerkers en contactpersonen.



Jaarrekening

Het financiële beleid van Amaliazorg als niet-commerciële zorgorganisatie is erop gericht om bestaande reserveposities te continueren en initiatieven op het gebied van innovatie en ontwikkeling te faciliteren. Hiertoe stelt Amaliazorg jaarlijks een begroting op, monitoren we diverse prestatie-indicatoren en rapporteren we met periodieke managementinformatie aan de raad van bestuur, de raad van toezicht en het managementteam. Na afloop van het jaar wordt de jaarrekening opgesteld.

Over 2020 is een geconsolideerde jaarrekening opgesteld. Deze is door een externe accountant gecontroleerd. Over 2020 is een goedkeurende verklaring ontvangen. Voor de volledige jaarrekening verwijzen wij u graag naar onze website. Het jaar 2020 is afgesloten met een geconsolideerd positief resultaat van € 1.091.563; in vergelijking met 2019 (€ 222.626 negatief) is het resultaat met € 1.314.189 verbeterd. Deze resultaatverbetering is ook zichtbaar in de ratio's. Zo laten de rentabiliteit, de solvabiliteit en de financiële positie in 2020 een duidelijke verbetering zien ten opzichte van 2019.

Ondanks corona hebben de herstelmaatregelen in 2019 en 2020 effect gehad. De ingeslagen weg omhoog in 2019, is doorgezet in 2020.

	2020	2019
Bedrijfsomzet		
Zorgomzet	22.081	18.802
Subsidies	907	156
Overige bedrijfsopbrengsten	991	1.291
Som bedrijfsopbrengsten	23.979	20.249
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	16.797	14.712
Afschrijvingen	1.115	918
Overige bedrijfskosten	4.902	4.698
Som bedrijfslasten	22.814	20.328
Bedrijfsresultaat	1.165	-79
Financiële baten en lasten	-74	-144
Resultaat boekjaar	1.091	-223
Balans		
Activa		
Materiële vaste activa	9.050	9.459
Vorderingen / overlop. activa	1.106	747
Liquide middelen	4.881	3.646
Totaal activa	15.037	13.852
Passiva		
Eigen vermogen	5.513	4.422
Voorzieningen	196	186
Langlopende schulden	6.265	6.775
Kortlopende schulden	3.063	2.469
Totaal activa	15.037	13.852

Bedragen in € 1.000



2020 2019

Ratio's

Resultaat en performance

Rentabiliteit	4,6%	-1,1%
Solvabiliteit	36,7%	31,9%

Financiële positie

Budgetratio	23,0%	21,8%
Loan to value	74,9%	76,9%
DSCR	3,97	1,32

Rente- en aflossingscapaciteit

ICR	15,7	-0,5
Omzet per FTE (in €)	90.890	79.536



Er is een stevige basis gelegd voor een bloeiende toekomst. De betrokkenheid, inzet en veerkracht van alle medewerkers is enorm. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst.

