

Kwaliteitsplan 2023



Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding	3
Hoofdstuk 2 Kleur geven aan het leven van bewoners	4
2.1 Welzijn en belevingsgericht werken dicht bij de bewoners	4
2.3 Belevingsgerichte ruimten en verantwoorde veilige vrijheid	5
2.4 Geestelijke verzorging.....	6
2.5 GVP-scholing	6
Hoofdstuk 3 Werken aan kwaliteit en veiligheid	8
3.1 Risico Inventarisatie en Evaluatie	8
3.2 Wet zorg en dwang	8
3.3 Melding Incidenten Cliëntenzorg (MIC)	8
3.4 Efficiënt en veilig medicatieproces	9
3.5 Hygiëne	9
3.6 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	9
3.7 Audits.....	10
3.8 Methodisch werken aan het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD)	10
3.9 Werken met teamplannen en teamrollen.....	10
3.10 Samenwerking behandeldienst	11
3.10 Samenwerking en innovatie in de regio.....	11
3.11 Domeinoverstijgend samenwerken	12
4.1 BI-tool	13
4.2 Roosteren	13
4.3 Strategisch Personeelsplan	13
4.5 Zorgalarmering.....	14
5.1 Hof van Bluysen: Van vier naar drie medicatiemomenten per dag.....	15
5.2 Kempenhaeve: integrale zorgteams / anders werken.....	16
5.3 Blijendaal: integraal zorgteam / anders werken.....	17
5.4 Van Haarenstaete: verzuim.....	17
5.5 Catharinenberg: veilig en hygiënisch verzamelen incontinentiemateriaal	18
Bijlage 1 Omschrijving missie, visie, kernwaarden en – competenties	19
Bijlage 2 Aantal en leeftijd van cliënten per zorgzwaartepakket (ZZP) / zorgprofiel	21
Bijlage 3 Personele kengetallen	22
Bijlage 4 Kengetallen organisatie, op basis van jaarverslag 2021	23
Bijlage 5 Samenwerkingsverbanden gericht op wonen, zorg en welzijn	26

Hoofdstuk 1 Inleiding

Wat hebben we hard gewerkt in 2022! Zo voltooide de eerste groep medewerkers de GVP-scholing (gespecialiseerd verpleegkundige/verzorgende psychogeriatric) en gingen we van start met leefgelukgesprekken, Verantwoorde Veilige Vrijheid en Amalia Vitalia. Uit het tevredenheidsonderzoek en de scores op Zorgkaart Nederland komt naar voren dat onze contactpersonen zeer tevreden zijn over de zorg die we leveren. Natuurlijk zijn we daar hartstikke trots op. Maar de wereld staat niet stil en daarom kijken we vooruit naar de toekomst. Een nieuw jaar waarin we nieuwe plannen hebben en ook verder bouwen op plannen die we eerder hebben opgestart.

Ieder jaar denken we vanuit het meerjarenbeleid gezamenlijk na over de plannen voor Amaliazorg voor het komende jaar. We denken samen na over de vraag hoe we het leven van onze bewoners nóg beter kleur kunnen geven. Iedere manager, locatiehoofd en stafafdeling schrijft een eigen jaarplan. Aan ambities binnen Amaliazorg is er daarbij geen gebrek. Soms moeten keuzes gemaakt worden, zodat het ook reëel is om de plannen uit te kunnen voeren. Alle plannen die gerelateerd zijn aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn in dit kwaliteitsplan samengevat.

In dit kwaliteitsplan brengen we u op de hoogte van al onze (aan het kwaliteitskader gerelateerde) plannen voor 2023. Graag gaan we met betrokken partijen (CCR, OR, Zorgkantoor en RvT) in gesprek of zij onze keuzes voor 2023 onderschrijven. Net als voorgaande jaren kunnen we ook deze keer niet wachten om ermee aan de slag te gaan!

Hoofdstuk 2 Kleur geven aan het leven van bewoners

2.1 Welzijn en belevingsgericht werken dicht bij de bewoners

De gespecialiseerd medewerkers welzijn zijn inmiddels goed gepositioneerd binnen de organisatie. Zij werken zelf in de praktijk, maar zij hebben ook aandacht voor andere manieren om het welzijn te verbeteren. Indien nodig instrueren zij bijvoorbeeld huiskamermedewerkers bij het zelf invulling geven aan activiteiten en het gebruik van materialen zoals de beleef-TV en CRDL. Zij hebben ook aandacht voor het gebruik van de welzijnsagenda's en een goede invulling van activiteiten buiten de afdeling, waarbij bewoners van verschillende afdelingen elkaar ontmoeten op basis van o.a. interesse of activiteiten die passen bij de fase van dementie. Om van elkaar te leren en organisatiebreed af te stemmen ontmoeten de medewerkers elkaar een aantal keren per jaar.

In 2023 gaan de gespecialiseerd medewerkers welzijn aan de slag met het thema gezond bewegen. Wetenschappelijke onderzoeken tonen gunstige effecten aan van intensief bewegen aan op het dementieproces, het verhogen van leefgeluk en het verlagen van de inzet van fysiotherapie. De wens is om hiervoor in de toekomst met een beweegagoog te werken en deze te bekostigen vanuit een verlaging van de kosten voor fysiotherapie. In eerste instantie wordt de kar van het opzetten van een beweegprogramma op alle locaties getrokken door gespecialiseerd medewerkers welzijn van de locatie binnen hun eigen formatieruimte.

Eten en drinken kan zorgen voor kleine geluksmomentjes en is daarom opgenomen in het meerjarenbeleidsplan. Er wordt in 2023 op kleine schaal gewerkt aan belevingsgerichte eetmomenten. Twee [GVP-ers](#) hebben belevingsgericht eten als thema gekozen voor hun eindopdracht van de scholing. Eén GVP-er richt zich daarbij op het zelf koken op de afdelingen van Kempenhaeve. Van het zelf koken wordt een activiteit en beleving gemaakt door bewoners te betrekken bij de voorbereiding en door ze de geuren te laten opsnuiven. De andere GVP-er die met het thema eten aan de slag gaat wil meer aandacht vestigen op het lunchmoment. De lunch zien als een activiteit die geen eindtijd heeft en waarbij er ruimte is om na te tafelen.

Met een project 'Warme overgang bij opname' onderzoeken we in 2023 in welke situaties het van toegevoegde waarde is om de bewoner al voor opname te bezoeken in diens thuissituatie.

2.2 Anders kijken naar (onbegrepen) gedrag

Soms vinden we het moeilijk om kleur te geven aan het leven van een bewoner, omdat we het gedrag dat de bewoner laat zien niet goed begrijpen. Om medewerkers daarbij te ondersteunen, werken binnen Amaliazorg drie coaches onbegrepen gedrag. Zij geven gerichte ondersteuning bij moeilijke casuïstieken van onbegrepen gedrag. De coaches werken via 'coaching on the job'. Zij geven scholingen over onbegrepen gedrag en observeren het onbegrepen gedrag in de praktijk door op de afdeling mee te werken en geven daarna gerichte adviezen aan de collega's over de benadering van de bewoners. De medewerkers hebben inmiddels in de praktijk ervaren dat de coaches extra deskundigheid hebben die een belangrijke bijdrage kan leveren aan het oplossen van onbegrepen gedrag. Zij vragen de coaches proactief om advies en om mee te kijken in de praktijk. De coaches stellen omgangsplannen op, denken mee over alternatieven voor vrijheidsbeperking en ondersteunen bij de implementatie van de Wet zorg en dwang. In het kader van de Wet zorg en dwang kunnen de coaches ingeroepen worden als 'deskundige die niet bij de zorg betrokken is'.



Gedurende 2022 volgden de coaches een scholing sensorische informatieverwerking. Sensorische informatieverwerking is het vermogen om informatie vanuit de wereld om ons heen en vanuit ons lichaam op te nemen, te selecteren en de verschillende stukjes informatie met elkaar te verbinden zodat wij er op de juiste manier op kunnen reageren. In 2023 gaan zij het geleerde uitrollen binnen de organisatie door dit mee te nemen in hun coaching en scholingen.

In 2023 wordt gewerkt aan de samenwerking met de disciplines van Novicare. De gedragsvisites worden geëvalueerd en ieders rol daarbij besproken. Er vinden gezamenlijke intervisiebijeenkomsten plaats.

2.3 Belevingsgerichte ruimten en verantwoorde veilige vrijheid

Op alle locaties is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het verbeteren van het wooncomfort. Verder is er ook veel aandacht geweest voor de inrichting. Vertrekpunt hierbij is voortdurend de belevingsgerichte visie (zie ook [bijlage 1](#)). Met fotobehang en diverse materialen zijn sfeervolle plekken gecreëerd die aansluiten bij de leefwereld van de bewoners. Om ook in de toekomst te kunnen blijven voldoen aan de woonwensen van de (toekomstige) ouderen en er bovendien als gevolg van de groeiende groep ouderen ook behoefte is aan meer plaatsen waar men beschut kan wonen, is in 2022 een strategisch huisvestings- en vastgoedplan voor alle locaties voor de komende jaren ontwikkeld. Uitbreiding van plaatsen vindt plaats via het principe van scheiden van wonen en zorg.



Waar mogelijk zijn de afgelopen jaren deuren geopend om zo meer bewegingsvrijheid te creëren voor bewoners die hier behoefte aan hebben. We hebben de ambitie om de bewegingsvrijheid de komende jaren verder te vergroten, zodat iedere bewoner voor wie dit belangrijk is zelfstandig toegang heeft tot de tuin en een groot deel van het gebouw en een enkele bewoner voor wie dit kan ook nog daarbuiten. We noemen dit 'Verantwoorde Veilige Vrijheid'. Technologische innovaties zetten we in om op andere wijze een beschermde woonsetting te bieden en op dit gebied maatwerk per bewoner te leveren. Op die manier willen we maximaal veilige vrijheid realiseren. Door veilige vrijheid op een verantwoorde manier te kunnen bieden geven we nog meer kleur aan iedere dag van al onze bewoners. Er is een programmatisch Verantwoorde Veilige Vrijheid gemaakt die bestaat uit vier onderdelen: bewoner/naasten, medewerker/vrijwilligers, omgeving en domotica/technologie. In 2022 zijn we gestart met het op individueel niveau vastleggen van de afspraken over verantwoorde veilige vrijheid in het dossier van de bewoner, hebben we via nieuwsbrieven, Klaverblad (Amaliamagazine dat een aantal keren per jaar verschijnt) en Amaliaplein informatie gegeven over Verantwoorde Veilige Vrijheid en via een scholing in de vorm van een escaperoom en familieavonden het gesprek over Verantwoorde Veilige Vrijheid opgezocht

met medewerkers en familieleden van bewoners. De programmalijn loopt over diverse jaren op verschillende manieren en krijgt in diverse projecten aandacht. We staan dus pas aan het



begin. In 2023 staan opnieuw escaperooms en familieavonden op de planning voor medewerkers / teams die hieraan nog niet hebben deelgenomen. Verder wordt in het nieuwe jaar op iedere locatie een werkgroep opgestart die de opdracht krijgt om na te denken wat er op locatie- en afdelingsniveau nodig is om Verantwoorde Veilige Vrijheid te realiseren.

2.4 Geestelijke verzorging

Binnen Amaliazorg werken twee gespecialiseerd medewerkers geestelijk welzijn (1FTE). Door de uitbreiding die in 2022 heeft plaatsgevonden is deze functie nu goed verankerd in de organisatie. Het gaat daarbij om rouw- en verliesbegeleiding, aandacht en ondersteuning bij levensvragen en kerkdiensten of andere religieuze activiteiten voor bewoners waarbij dit aansluit bij de levensgeschiedenis. Ook onderhouden zij contacten met de parochies en congregaties. Aan de hand van een jaarplanning geven zij bepaalde thema's extra aandacht binnen de organisatie, zoals een Mariamaand in mei, Allerzielen in november en de adventperiode in december.

2.5 GVP-scholing

De coaches onbegrepen gedrag, kwaliteitsverpleegkundigen en gespecialiseerd medewerkers welzijn ondersteunen en coachen ieder vanuit hun eigen deskundigheid de teams. In de praktijk werd daaropvolgend op het teamniveau inhoud geven aan de visie op belevingsgerichte zorg, kwaliteitsthema's en die specifieke situaties rondom onbegrepen gedrag gemist. Daarom is in 2021 een scholingstraject gestart om GVP-ers (gespecialiseerd

verzorgende/verpleegkundige psychogeriatric) op te leiden. Alle GVP-ers hebben als eindopdracht een verbeterplan ingediend voor hun eigen afdeling waar zij na de opleiding mee aan de slag zijn gegaan. Twee voorbeelden van dergelijke projecten staan beschreven in [paragraaf 2.1](#). In 2023 wordt een GVP-bijeenkomst gepland waarin zij verslag kunnen doen van hun eigen verbeterproject en ook ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen over hun project, maar ook over hun rol als GVP-er binnen het team.

In 2023 start er een nieuwe groep met de opleiding, zodat er in de toekomst in alle teams een GVP-er is en een goede verbinding gelegd kan worden met de coaches onbegrepen gedrag en met de kwaliteitsverpleegkundigen.

Hoofdstuk 3 Werken aan kwaliteit en veiligheid

3.1 Risico Inventarisatie en Evaluatie

In 2022 is een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uitgevoerd met behulp van de ZorgRie. De ZorgRie is een tool, die volledig digitaal werkt. Uit de ZorgRie-vragenlijst selecteert de Arbocommissie zelf de vragen die op Amaliazorg van toepassing zijn. Aan elke vraag zijn risico's, prioriteiten en maatregelen gekoppeld. Rapportages kunnen zo al tijdens de RI&E intelligent worden opgebouwd.

Uit de in het kader van de RI&E beantwoorde vragen kwamen verschillende knelpunten naar voren die in 2023 door de verschillende verantwoordelijken worden opgepakt. Een belangrijk verbeterpunt dat centraal wordt opgepakt in het nieuwe jaar is de aanstelling van een preventiemedewerker. Een preventiemedewerker heeft een hoge deskundigheid op het gebied van arbozaken en kan een preventieve bijdrage leveren aan lichamelijke of psychische klachten en daarmee aan verzuim. Door het aannemen van een preventiemedewerker kan een boost gegeven worden aan de actieplannen van de RI&E.

3.2 Wet zorg en dwang

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. In de afgelopen jaren is al veel aandacht geweest voor de implementatie door onder andere scholing van de zorgverantwoordelijken, een poster, aandacht in de nieuwsbrief en coaching on the job door de kwaliteitsverpleegkundigen. De EVV-ers, die de rol van zorgverantwoordelijken vervullen, vinden het in de praktijk moeilijk om op een juiste manier de stappenplannen te vullen. Ook de wijze waarop dit binnen het ECD is ingericht wordt als ingewikkeld en bureaucratisch ervaren. Amaliazorg is niet de enige organisatie die dit zo ervaart. In een landelijke evaluatie¹ wordt beschreven dat de wet mislukt is t.a.v. toegankelijkheid, werkbaarheid, aansluiten bij het terrein waarop het van toepassing is en eenvoud om te implementeren. In 2023 gaan we aan de slag met een pilot om te kijken hoe we de processen rondom de verplichte Wzd-stappenplannen eenvoudiger kunnen inrichten.

3.3 Melding Incidenten Cliëntenzorg (MIC)

Met als doel om te leren en verbeteren naar aanleiding van incidenten wordt met een digitaal formulier (MIC-formulier) in het ECD binnen Amaliazorg ieder incident waarbij een bewoner betrokken is gemeld. De MIC-cijfers worden maandelijks op teamniveau besproken om te kijken of er verbeterpunten zijn. Voor het maken van verbeterafspraken naar aanleiding van de MIC-gegevens werken de teams met [teamplannen](#). Op organisatieniveau wordt in de commissie Kwaliteit van zorg gekeken naar trends en verschillen tussen de locaties.

¹ ZonMw. (oktober 2022). Eerste evaluatie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg en Wet zorg en dwang, deel 2 – Doeltreffendheid en (neven)effecten

3.4 Efficiënt en veilig medicatieproces

Het gehele proces van het bestellen, ontvangen, delen en retourneren van medicatie is arbeidsintensief. Dit vereist zorgvuldig werken om ervoor te zorgen dat dit helemaal volgens de kwaliteitsnormen verloopt. Voortdurend wordt gekeken hoe dit proces efficiënter kan en/of waar kwaliteitsverbeteringen gemaakt kunnen worden. Voor het digitaal aftekenen en ook bestellen van medicatie wordt op alle afdelingen gewerkt met Medimo. Vanuit Medimo kunnen we diverse kwaliteitsgegevens monitoren. Voortdurend volgen we ontwikkelingen en kijken we hoe het nog beter kan. In 2022 voerden we diverse verbeteringen door in het medicatieproces. Zo zijn we voor een veiliger proces van retourmedicatie gaan werken met speciale medicatieretourbrievenbussen (foto) waarvan de sleutel in beheer is bij de apotheek en konden we de werkvoorraad verminderen door voortaan het aantal medicatieleveringen uit te breiden van één naar twee maal per week.



Binnen Amaliazorg is er met enthousiasme gekeken naar de resultaten van een medicatieproject bij De Waalboog waarbij medicatie niet meer vier, maar drie keer per dag wordt verstrekt. Met een [pilot op locatie Hof van Bluysen](#) gaan we onderzoeken of dit ook op onze locatie mogelijk is en we dezelfde positieve effecten heeft.

Uit de [tussentijdse audit van Stichting Perspekt](#) kwamen twee verbeterpunten naar voren m.b.t. het medicatieproces. Het gaat om het beter vastleggen wat een helpende plus wel of niet mag m.b.t. het beheer en verstrekken van opiaten. Het tweede punt betreft het afsluiten van de retourboxen waar medicatie in retour gaat die niet in de retourbrievenbussen gedaan wordt. Beide punten worden onder verantwoordelijkheid van de proceshouder Medicatie opgepakt en besproken in de geneesmiddelencommissie.

3.5 Hygiëne

In de werkgroep hygiëne zijn zowel zorgmedewerkers als facilitair medewerkers vertegenwoordigd. Eén maal per jaar vindt op één locatie een audit op het gebied van hygiëne plaats die wordt uitgevoerd door de deskundige infectiepreventie van de GGD waar we mee samenwerken. Op de andere locaties wordt een audit uitgevoerd door de leden van de werkgroep hygiëne. De werkgroep heeft een aantal thema's opgesteld en richt zich ieder kwartaal op een ander thema.

In 2023 wordt Amaliazorg een keuze gemaakt voor nieuwe dienstkleding, waarna deze wordt uitgerold.

In 2023 vindt een [pilot plaats op Catharinenberg](#) voor het veilig en hygiënisch verzamelen incontinentiemateriaal met de vacusafe/vacusan.

3.6 Cliënttevredenheidsonderzoek

Amaliazorg maakt voor metingen van cliënttevredenheid gebruik van MijnZorgPeiler. Dit is een digitaal meetinstrument waarmee Amaliazorg zelf vragenlijsten kan bouwen. Hiermee kunnen heel makkelijk vragenlijsten worden samengesteld die perfect aansluiten bij wat er speelt binnen de organisatie. Het thema wordt jaarlijks gekozen op basis van de actuele thema's van dat jaar. Daarnaast wordt ook de NetPromotorScore (NPS) jaarlijks op deze manier uitgevraagd. De vragenlijsten worden via mail uitgezet, waarbij de deelnemer een code krijgt om deel te nemen aan het onderzoek. Ook in 2023 wordt weer een onderzoek uitgevoerd. We willen het onderzoek iets vroeger in het jaar uitvoeren, zodat de resultaten makkelijk kunnen worden meegenomen in de jaarplannen van de locaties. Als de resultaten

van het tevredenheidsonderzoek bekend zijn, worden deze in de teams nabesproken en worden er verbeterafspraken gemaakt. Deze worden, net als bij de MIC, opgenomen in de [teamplannen](#).

ZorgkaartNederland is een onafhankelijke website waar bezoekers een reactie over de locaties van Amaliazorg kunnen achterlaten. De reacties op ZorgkaartNederland gebruiken we om (indien van toepassing) te verbeteren. In 2022 behoorden we voor het derde achtereenvolgende jaar tot de top-10 van best scorende organisaties van Nederland. We hopen dat we deze eervolle vermelding in 2023 opnieuw kunnen behalen. Bij familieleden / contactpersonen blijven we het invullen van een reactie op ZorgkaartNederland promoten.

3.7 Audits

Jaarlijks vindt er een interne audit plaats op alle locaties. Een aantal medewerkers bezoekt een locatie en bekijkt met een checklist wat er goed gaat en waar verbeterpunten liggen. Hiervan wordt een rapport opgesteld met foto's ter onderbouwing. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn de kartrekkers van deze audits. In 2022 vond er een interne audit plaats die specifiek inzoomde op het medicatieproces. In 2023 wordt door de kwaliteitsverpleegkundigen een nieuwe interne audit georganiseerd.

De locaties van Amaliazorg worden éénmaal per jaar bezocht voor een externe audit door Stichting Perspekt om volgens de normen van het PREZO-keurmerk te toetsen. Eén keer per drie jaar is er een uitgebreide audit, in de jaren ertussen is er een kleinschaligere audit. In 2021 vond weer een uitgebreide ('initiële') audit plaats, die met goed resultaat en mooie complimenten van de auditoren behaald is. In 2022 en 2023 is dit een tussentijdse audit.

De teams bespreken de resultaten van zowel de in- als externe audits en zetten deze om in afspraken. Deze worden opgenomen in de [teamplannen](#).

3.8 Methodisch werken aan het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD)

In 2020 is gestart met het werken met het ECD. Het ECD maakt het mogelijk om methodisch te werken en heeft functionaliteiten die hierbij ondersteunen. Maar het blijft mensenwerk. In de praktijk blijkt onder andere het rapporteren onder de doelen van het zorgplan en het werken met de cliëntagenda een aandachtspunt. Eenmaal per twee maanden wordt er een meting gedaan om het methodisch werken te monitoren. De kwaliteitsverpleegkundigen zorgen voor intensieve coaching en geven op alle locaties scholing om uit te leggen wat methodisch werken betekent en waarom dit noodzakelijk is. Dit wordt vervolgd in 2023.

3.9 Werken met teamplannen en teamrollen

We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt aan de ontwikkeling van zelfstandige en verantwoordelijke teams. De komende jaren zetten we de puntjes verder op de i. Elke locatie heeft een locatiehoofd. Dit houden we ook zo, omdat we erin geloven dat medewerkers zich dan beter kunnen richten op waar zij goed in zijn.

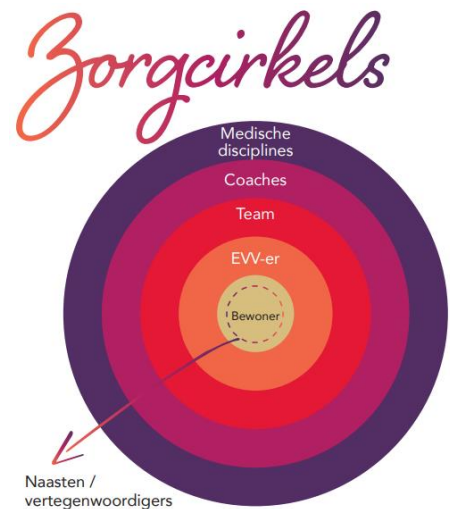
In elk team zijn verschillende aandachtsvelders, zodat sommige onderwerpen van binnenuit de aandacht krijgen die ze nodig hebben. Per aandachtsveld is er een proceshouder om de aandachtsvelders te ondersteunen en van de juiste informatie te voorzien en om te komen tot afstemming binnen de organisatie. Alle proceshouders maken samen met de aandachtsvelders een eigen jaarplan voor het eigen aandachtsgebied.

Binnen Amaliazorg is een format van teamplannen ontwikkeld. Op basis van audits, MIC-resultaten, tevredenheidsonderzoeken en dergelijke stellen de teams een teamplan op. Uit een inventarisatie van de teamplannen blijkt er nog behoefte te zijn aan duidelijke kaders, zodat de plannen niet te omvangrijk zijn en dat ze vernieuwend (geen herhaling van

bestaande afspraken) zijn. Deze kaders worden in 2023 in een kort, begrijpelijk document beschreven en gedeeld met de teams.

3.10 Samenwerking behandeldienst

Afgelopen jaren is geïnvesteerd in het neerzetten van een kennis- en behandelcentrum met coaches onbegrepen gedrag en kwaliteitsverpleegkundigen in een rol als coach en schakel tussen de experts van Novicare en uitvoerende medewerkers. In 2022 werd een triagemodel (afweging bellen arts) en een stappenplan voor onbegrepen gedrag ontwikkeld waarbij er zo optimaal mogelijk eerst eigen expertise van medewerkers wordt ingezet voordat de experts van Novicare geraadpleegd worden (“zorgcirkels”). Ook het beter voorbereiden van de artsvisite en de implementatie van de gedragsvisite (in samenwerking met de coach onbegrepen gedrag en psycholoog) kregen in 2022 aandacht.



Een werkgroep heeft in 2022 een voorstel uitgewerkt voor het anders inrichten van de evaluatiemomenten. Dit betekent dat het traditionele MDO is vervangen door leefgelukgesprekken en de arts alleen aansluit bij de eerste evaluatie na 6 weken. Daarna sluit de arts (en andere behandelaren) aan indien hier specifieke aanleiding voor is. Door de nieuwe manier van werken is er meer ruimte om stil te staan bij het leefgeluk. In 2023 monitoren we de ervaringen met deze nieuwe vorm van evalueren.

De verminderde inzet van artsen en andere behandelaren is inmiddels zichtbaar in de urenregistratie van Novicare.

3.10 Samenwerking en innovatie in de regio

Amaliazorg heeft veel samenwerkingspartners ([bijlage 5](#)). Amaliazorg maakt deel uit van een lerend netwerk met vijf andere zorgaanbieders. De netwerkpartners zijn Zorgcentrum Sint Franciscus (Gilze), Het Laar (Tilburg), Maria-oord (Dongen), Zorgstichting 't Heem (Udenhout) en woonlandschap De Leyhoeve (Tilburg). De samenwerking richt zich onder andere op een actieve onderlinge uitwisseling van informatie en het met elkaar in contact brengen van medewerkers die met dezelfde onderwerpen bezig zijn. In 2022 werd een bijeenkomst georganiseerd voor OR-leden van het netwerk. Doelstelling was om ervaringen uit te wisselen en zelf een eigen contactgroep binnen het lerend netwerk op te richten. De bijeenkomst is als positief gewaardeerd door de deelnemers. In 2023 worden soortgelijke bijeenkomsten georganiseerd.

In de regio Midden-Brabant neemt Amaliazorg deel aan een samenwerkingsverband tussen de regionale VV&T organisaties. In de regio Zuidoost-Brabant zijn bestuurders verenigd in het zogenaamde VVT platform ZO-Brabant. De bestuurder van Amaliazorg fungeert sinds eind 2022 hiervan als voorzitter. In een open sfeer worden in vergaderingen de belangrijkste knelpunten en zorgen uit de regio gedeeld en projecten uitgevoerd.

In 2022 namen we deel aan diverse regionale innovatie projecten van de regio's Midden-Brabant en Brabant-Zuidoost. Vanuit de regio Midden-Brabant werd binnen Catharinenberg en Van Haarenstaete werd een onderzoek naar het anders rapporteren in het ECD uitgezet. Hierbij wordt, onder andere door het vergelijken van data van de verschillende organisaties, onderzocht welke verbeteringen er mogelijk zijn t.a.v. het rapportageproces in het ECD. Dit onderzoek wordt vervolgd met interviews/focusgroepen in 2023.

In de regio Brabant-Zuidoost namen we deel aan het project 'Voorliggend veld, samen voor de mantel'. Dit project heeft als doel om tools te testen en in te zetten om het samenspel tussen formele zorg en het informele netwerk te optimaliseren. Het project loopt door in 2023.

3.11 Domeinoverstijgend samenwerken

Amaliazorg werkt domeinoverstijgend samen met andere organisaties. Twee voorbeelden van domeinoverstijgend samenwerken zijn:

- Participatie in SeniorenPunt Oirschot. SeniorenPunt Oirschot biedt senioren alle informatie over wonen en zorg op één plek. Deskundige medewerkers bieden ondersteuning bij de zoektocht naar de best passende woon- of zorgoplossing. Zo zorgt SeniorenPunt Oirschot ervoor dat mensen bij de juiste woon- en/of zorgaanbieder terecht komen. Andere partijen die participeren in het SeniorenPunt zijn Wooninc, Joris Zorg en WIJzer Oirschot. Het Seniorenpunt is geëvalueerd in augustus. De deelname is met een half jaar verlengd. Op basis daarvan is Amaliazorg toegevoegd aan de projectgroep en schrijven we mee aan de ambities van het jaarplan 2023.
- Om te onderzoeken hoe ouderen langer thuis kunnen blijven wonen is Amaliazorg één van de vijf consortiumpartners van Fontys bij het Fieldlab 'Langer Veilig Thuis'. We willen graag onze kennis op het gebied van ouderen met dementie inbrengen en hopen van Fontys te leren op het gebied van het procesmatig / projectmatig werken aan innovaties. Naast Amaliazorg participeren ook Joris Zorg, ZuidZorg, gemeente Eindhoven en LEV Groep in het Fieldlab, waardoor we van elkaar kunnen leren. De start van het project heeft vertraging opgelopen als gevolg van het subsidietraject (SPRONG-subsidie) waarbij aanvullende stukken nodig waren. Het project loopt daarom door in 2023.

Hoofdstuk 4 Ondersteunende processen en randvoorwaarden

4.1 BI-tool

Stuurinformatie is essentieel om goede keuzes te maken. Daarom is ervoor gekozen ons hierbij te laten ondersteunen door een BI-tool. Na een verbeteringslag in 2022 werkt deze en kloppen de cijfers. De assistent controller kijkt eens per kwartaal met de locatiehoofden naar de cijfers. Voor het inzoomen op bijzonderheden is de BI-tool nog onvoldoende geschikt en wordt nog gewerkt aan verdere optimalisering.

4.2 Roosteren

In verband met onvrede bij medewerkers over de huidige roosterstructuur is er een werkgroep gestart die zich bezig houdt met het roosterproces. Er heeft onder andere een onderzoek plaatsgevonden naar knelpunten en mogelijke oplossingen. Er is een verbetervoorstel uitgewerkt, waarbij er meer ondersteuning van het roosterproces op de locaties zal zijn. In 2023 wordt dit voorstel uitgerold.

4.3 Werkgeluk bevorderen door een eigen budget per medewerker voor welzijn / gezondheid

Binnen Amaliazorg besteden we veel aandacht aan het werkgeluk van onze medewerkers. Werkgeluk krijgt onder andere vorm via de werkgelukgesprekken die we met medewerkers voeren. We zijn er namelijk van overtuigd dat een medewerker die gelukkig is in zijn werk, een positieve invloed heeft op het welzijn van onze bewoners. Werkgeluk betaalt zich bovendien terug in meer productiviteit, minder uitstroom en minder ziekteverzuim door gezondere medewerkers. Uit onderzoeken is gebleken dat organisaties met gemotiveerde, betrokken en bevlogen medewerkers het op alle fronten beter doen.



We willen graag nog een stapje verder gaan en ook de medewerker ondersteunen in diens individuele welzijn en gezondheid buiten het werk. We zijn daarom eind 2022 gestart met 'Amalia Vitalia'. We willen niet bepalen wat goed is voor medewerkers, maar kiezen voor maatwerk. Op basis van een onderzoek is er een aanbod aan verschillende ondersteuningsmogelijkheden samengesteld waar hij/zij een beroep op kan doen. Denk bijvoorbeeld aan coaching voor de werk- & privébalans, een budgetcoach, of coaching voor een gezonde leefstijl. De aftrap voor Amalia Vitalia werd eind november 2022 gegeven met een relaxmobiel die de diverse locaties heeft aangedaan en groepslessen body & mind, tai chi en work-outs waaraan medewerkers konden deelnemen.

In 2023 is er opnieuw een aanbod waar medewerkers gebruik van kunnen maken. Daarbij wordt ook onderzocht of het mogelijk is om medewerkers een aanbod te doen in de vorm van een sportabonnement via de Werkkostenregeling.

4.3 Strategisch Personeelsplan

In 2022 is een nieuw Strategisch Personeelsplan 2022-2027 (SPP) geschreven. Op basis van diverse werksessies zijn er drie speerpunten benoemd, om een brug te slaan tussen de verschillen in het huidige en benodigde toekomstige personeelsbestand. Deze speerpunten zijn:

1. Wat kunnen we doen om de dynamiek (uitstroom) te verlagen?
2. Wat kunnen we doen om ons optimaal te positioneren op de arbeidsmarkt?
3. Wat kunnen we doen om het verandervermogen van de organisatie te vergroten?

Voor de opvolging van elk speerpunt zijn – op hun eigen initiatief – kartrekkers benoemd. De kartrekkers gaan er voor zorgen dat er concrete plannen worden gemaakt en deze ook worden opgepakt. Zij doen dit zeker niet alleen, maar in samenwerking met andere collega's of bijvoorbeeld via een te formeren projectteam.

In verband met personele krapte en het moeilijk kunnen vervullen van vacatures heeft op Kempenhaeve een pilot plaatsgevonden binnen twee teams met taakherschikking. Dit betekent dat de facilitair medewerker verbonden wordt aan een team en ondersteunende werkzaamheden verricht, zoals bedden opmaken, wasgoed rondbrengen en toezicht houden in de huiskamer. De huiskamermedewerker kan daardoor meer bij de zorg van niet-complexe bewoners ondersteunen en de medewerker op niveau 2+/3 wordt maximaal ingezet op zijn/haar deskundigheid. De nieuwe manier van werken wordt in 2023 uitgerold binnen geheel Kempenhaeve en Blijendaal, zie ook de [verbeterplannen van Kempenhaeve en Blijendaal](#) in hoofdstuk 5. Voor andere locaties ligt het plan klaar indien er i.v.m. personele krapte aanleiding is om dit op te starten.

4.5 Zorgalarmering

Op locatie Van Haarenstaete is in 2022 een pilot gestart met een nieuw systeem van zorgalarmering met de techniek van HPS en Kepler. De medewerkers werken met een smartphone en de bewonerskamers zijn voorzien van nieuwe toezichthoudende techniek. Het systeem is lerend, wat betekent dat deze de bewoner leert kennen en afwijkingen signaleert. Per bewoner kunnen keuzes gemaakt worden of bijvoorbeeld meteen moet worden gealarmeerd als de bewoner uit bed is of pas als deze na een bepaalde tijd niet terug in bed is. De meldingen worden indien nodig ondersteund met live beelden. Hierdoor kan de medewerker beter inschatten of hij/zij meteen naar een melding moet gaan of dat deze nog even kan wachten. Verder zijn standaard controles in de nacht niet meer nodig, waardoor de bewoner beter slaapt en de nachtdienst rustiger kan werken. Op basis van alle ervaringen bij Van Haarenstaete hebben aanpassingen plaatsgevonden aan het systeem en het implementatieproces en vindt eind 2022 en gedurende 2023 uitrol over de andere locaties van Amaliazorg plaats.

Hoofdstuk 5 Verbeterparagraaf 2023 per locatie

5.1 Hof van Bluysen: Van vier naar drie medicatiemomenten per dag

Hof van Bluysen is een prachtig gebouw dat bestaat uit verschillende bouwstijlen. Sinds december 2008 is het een woonzorgcentrum in het centrum van Asten.

Het beschikt over:

- 42 plaatsen voor psychogeriatrische (verpleeghuis) bewoners (waarvan 2 mogelijk VPT)
- 20 plaatsen voor verzorgingshuisbewoners en scheiden van wonen en Zorg,
- zelfstandig wonende zusters ontvangen thuiszorg,
- 5 dagen per week dagactiviteiten voor thuiswonende ouderen, maximaal 10 deelnemers per dagdeel,
- diverse voorzieningen, zoals winkel, restaurant, kapel, kapper en pedicure.



Via VGZ Zorgkantoor is Amaliazorg op het spoor gekomen van het project dat bij De Waalboog heeft gelopen om het medicatieproces aan te passen. De Waalboog heeft samen met hun apotheek naar het proces van medicijntoediening gekeken. Hieruit bleek dat de tijdstippen en frequentie van medicijntoediening zonder medische gevolgen aangepast kan worden naar minder en passendere momenten op de dag. Omdat de medewerker op een rustiger moment van de dag medicatie deelt wordt de kans op medicatiefouten verkleind. Verder is er sprake van een tijdsbesparing van 20 minuten per afdeling per dag en is er door het rustige moment waarop de medicatie wordt verstrekt minder werkdruk bij de zorgmedewerker. We gaan deze pilot volgens het model van de Waalboog binnen Amaliazorg uitvoeren op Hof van Bluysen.

<p>1. Wat is het resultaat? Wat gaat de bewoner hiervan merken?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In 2023 vindt op Hof van Bluysen een pilot plaats waarbij het aantal medicatiedeelmomenten wordt teruggebracht van vier naar drie. Dit leidt tot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Een besparing van 20 minuten per dag per afdeling, wat leidt tot meer tijd voor de bewoners. ○ Minder werkdruk door de besparing van 20 minuten, maar ook doordat de medicatie niet gekoppeld is aan het drukke maaltijdmoment. ○ Minder kans op medicatiefouten doordat de medewerkers meer rust ervaren tijdens het medicatiemoment.
<p>2. Wat zijn de actiepunten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een werkgroep met deelname apotheek, arts Novicare, aandachtsvelder medicatie locatie, proceshouder en beleidsmedewerker onderzoeken de mogelijkheid om het aantal deelmomenten terug te brengen tot drie x per dag. • De arts van Novicare zet de medicatie van de bewoners om.
<p>3. Wat is hiervoor nodig?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet werkgroep. • Observatie van bewoners. • Gedegen evaluatie.
<p>4. Planning</p>	<p>Q1 pilot</p>
<p>5. Verantwoordelijke</p>	<p>Locatiehoofd, beleidsmedewerkers, kwaliteitsverpleegkundige</p>
<p>6. Hoe vindt interne monitoring plaats?</p>	<p>De werkgroep bespreekt de effecten op de bewoners en de toetst de ervaringen van medewerkers.</p>

	Tijdens het kwartaaloverleg wordt gerapporteerd over de stand van zaken.
--	--

5.2 Kempenhaeve: integrale zorgteams / anders werken

Kempenhaeve is een woonzorgcentrum in het dorpscentrum van Oirschot met name gericht op inwoners van Oirschot en de directe omgeving. Het monumentale klooster is verbouwd tot een zorgcentrum en beschikt over:

- 45 plaatsen voor psychogeriatrische (verpleeghuis) bewoners,
- 17 plaatsen voor verzorgingshuisbewoners of kortdurende zorg,
- Zelfstandig wonende zusters ontvangen thuiszorg.
- Diverse voorzieningen, zoals restaurant, kapel, kapper en pedicure.



Op dit moment zijn er als gevolg van een toenemend aantal zorgvragers en door vergrijzing afnemend aantal zorgmedewerkers grote personele tekorten in de zorg. Binnen Amaliazorg merken we dat het op dit moment met name in het werkgebied Oirschot lastig is om de zorgvacatures te vervullen. Naar alle waarschijnlijkheid omdat Oirschot tussen de grote steden in ligt en er in Oirschot zelf, maar ook in omliggende steden veel zorgleveranciers zijn. Vacatures blijven onvervuld, doorlooptijd is langer dan gemiddeld en de inzet van ZZP is nog nooit zo hoog geweest. De verwachting is dat deze tendens zich in de toekomst ook gaat verspreiden over de andere locaties van Amaliazorg.

Willen we de kwaliteit van zorg kunnen blijven bieden, dan vraagt dit verandering en een andere manier van denken. Daarom is in 2022 binnen twee teams van Kempenhaeve de pilot 'Anders werken' opgestart. Bij het anders werken wordt er gewerkt in een integraal zorgteam dat gezamenlijk verantwoordelijk is voor alle werkzaamheden op de afdeling. Om dit te bereiken stonden in de pilot drie speerpunten centraal:

1. Anders verdelen van taken, waardoor zorgmedewerkers ontlast worden en meer focus kunnen leggen op zorgtaken;
2. Facilitair, welzijn en zorg gaan meer samen werken om de zorg rondom de bewoners zo goed als mogelijk te kunnen regelen;
3. Scholen van personeel zodat zij zich bekwaam voelen om ADL-taken te verrichten

In de pilot werden meer uren huiskamermedewerker en meer uren facilitaire dienst ingezet, maar minder uren zorgmedewerkers. In totaal werd 1 FTE aan zorgpersoneel per team bespaard. De pilot heeft ook bijgedragen aan het ervaren van meer gelijkwaardigheid en betrokkenheid binnen de teams. Het werkplezier nam hierdoor toe.

In 2023 wordt de de werkwijze verbreed naar de overige afdelingen van Kempenhaeve en Blijendaal.

1. Wat is het resultaat? Wat gaat de bewoner hiervan merken?	De druk op verzorgenden en verpleegkundigen wordt verlaagd, medewerkers kunnen het gewenste aantal uren werken en daardoor wordt Amalia een aantrekkelijke werkgever en is de uitstroom van personeel beperkt.
2. Wat zijn de actiepunten	Taken en verantwoordelijkheden worden bekeken en, binnen het kwaliteitskader, opnieuw verdeeld in de teams waar nog niet zo gewerkt wordt.
3. Wat is hiervoor nodig?	2x 1.5 uur per medewerker om als team samen tot een nieuwe taakverdeling en inzet van uren te komen

4.Planning	Q1 bijeenkomsten binnen de teams en vaststellen formatie per team per discipline. Evt uitzetten van vacatures. Begin Q2 werken alle teams volgens deze visie
5.Verantwoordelijke	Locatiehoofd Kempenhaeve/Blijendaal is verantwoordelijke
6.Hoe vindt interne monitoring plaats?	Door evaluatie met de teams (door locatiehoofd) Tijdens het kwartaaloverleg wordt gerapporteerd over de stand van zaken.

5.3 Blijendaal: integraal zorgteam / anders werken

Blijendaal is gelegen in het hart van Oirschot. Blijendaal is kleinschalig, heeft 14 verpleeghuisplaatsen voor psychogeriatrische cliënten en cliënten met een indicatie voor somatische verpleeghuiszorg. De zusters Karmelietessen mogen rekenen op zorg en begeleiding. In Blijendaal wonen ook nog twee zusters zelfstandig.



In het klooster bevindt zich het museum waaraan een bezoek kan worden gebracht om kennis te maken met de geschiedenis van de orde. Blijendaal is voorzien van een kapel en biedt de faciliteiten van een kapper en pedicure. De locatie beschikt over een mooie tuin met praktische wandelpaden en zitplaatsen.

Vanwege het afnemend aantal zusters, heeft de orde Karmelietessen nagedacht over de toekomst. Er is gekeken naar de mogelijkheden voor een passende nieuwe woonomgeving voor de verblijvende zusters en de bewoners. Alle scenario's zijn de revue gepasseerd en uiteindelijk zijn beide partijen in goed overleg in 2021 overeengekomen dat Amaliawonen de nieuwe eigenaar wordt van het pand. Het pand wordt gehuurd door Amaliazorg.

Net als Kempenhaeve richt Blijendaal zich in 2023 op het anders werken. Het locatieplan voor Blijendaal is daarom 2023 identiek aan dat van Kempenhaeve.

5.4 Van Haarenstaete: verzuim

Van Haarenstaete, is een voormalig kloostergebouw in Mariaheide. Het beschikt over 35 plaatsen voor psychogeriatrische (verpleeghuis)bewoners.



Van Haarenstaete is voorzien van een winkel, kapper/pedicure, een activiteitenruimte, een eetpunt, een Grand Café en een snoezelruimte.

Het verzuim op Van Haarenstaete was in 2022 hoog. Een belangrijke reden is een aantal medewerkers dat langdurig verzuimt. In 2023 stroomt een groot deel van deze langdurig verzuimende medewerkers uit. Omdat er door het hoge verzuim veel gevraagd is van de overige medewerkers in de afgelopen jaren ontstaat hierdoor een risico op verzuim van andere medewerkers. Dit willen we voorkomen.

1.Wat is het resultaat? Wat gaat de bewoner hiervan merken?	Verzuim van Haarenstaete is even hoog als branchegemiddelde vanaf Q3, waarbij acteren op preventie en eigenaarschap van medewerkers belangrijk is.
--	--

2. Wat zijn de actiepunten	Plan PM verzuim (arbodienst)/HRM/locatiehoofd in praktijk brengen. Dit betekent het kort houden van de lijnen, nadenken over arbeidstherapeutische inzet, aandacht voor werkgelukgesprekken en vitaliteitsplan op de locatie door LH, zodat eerste signalen vroeger opgepakt kunnen worden. Groei in eigenaarschap van medewerkers zodat zij mede verantwoordelijk blijven voor eigen verzuim.
3. Wat is hiervoor nodig?	Plan en coaching
4. Planning	Uitvoering plan loopt geheel 2023.
5. Verantwoordelijke	Locatiehoofd Van Haarenstaete, samenwerking met HRM
6. Hoe vindt interne monitoring plaats?	<ul style="list-style-type: none"> Via verzuimcijfers. Bilateraal overleg locatiehoofd met manager Zorg, behandeling en innovatie (ZBI). Monitoring centraal (Amaliabreed) in kwartaaloverleg.

5.5 Catharinenberg: veilig en hygiënisch verzamelen incontinentiemateriaal

In Oisterwijk ligt, dicht bij het centrum, verpleeghuis Catharinenberg. Catharinenberg heeft 59 plaatsen voor bewoners met PG-problematiek, verdeeld over vier afdelingen. Daarnaast heeft Catharinenberg 10 plaatsen voor dagactiviteiten voor ouderen die nog thuis wonen.



Catharinenberg is voorzien van een winkel, een restaurant, activiteitenruimte, kapper en pedicure. Er vinden regelmatig recreatieve activiteiten plaats. Catharinenberg beschikt over een mooie ruime tuin.

Op basis van signalen van familieleden/bezoekers en van medewerkers is er behoefte ontstaan om de geur te verminderen die er als gevolg van het gebruik van incontinentiemateriaal ontstaat en het hygiënisch afvoeren ervan te verbeteren.

1. Wat is het resultaat? Wat gaat de bewoner hiervan merken?	<ul style="list-style-type: none"> Vergroten van het veilig en hygiënisch werken voor de medewerkers met betrekking tot incomateriaal. Minder geurverspreiding. Afval vermindering. Business Case voor de rest van de organisatie om eventueel organisatiebreed te trekken vanaf 2024
2. Wat zijn de actiepunten	<ul style="list-style-type: none"> Inzetten vacusafe/vacusan, een methode om incontinentiemateriaal hygiënisch en zonder overlast van geur in te zamelen.
3. Wat is hiervoor nodig?	Voldoende personele bezetting Voldoende uren inzet kwaliteitsverpleegkundige
4. Planning	Q1 aanschaf en implementatie CB Q3 schrijven businesscase organisatie
5. Verantwoordelijkheden	Bij het project worden betrokken: Locatiehoofd Catharinenberg (eindverantwoordelijke), de proceshouder inco en de aandachtsvelder inco voor Catharinenberg. Verder afdeling inkoop.
6. Hoe vindt interne monitoring plaats?	<ul style="list-style-type: none"> Door overleg tussen locatiehoofd, proceshouder en aandachtsvelder. Verder monitoring ervaringen op afdeling door locatiehoofd en aandachtsvelder. Monitoring centraal (Amaliabreed) in kwartaaloverleg

Bijlage 1 Omschrijving missie, visie, kernwaarden en - competenties

Binnen Amaliazorg geven we samen kleur aan het leven van de bewoners. In 2021 is een nieuw meerjarenbeleid ontwikkeld en zijn de missie en visie opnieuw geformuleerd.

Missie

Amaliazorg is gespecialiseerd in het bieden van warme zorg, welzijn en wonen voor mensen met dementie. Dit doen we binnen de groepen voor het belevingsgericht groepswoon, maar ook daarbuiten. Daarnaast richten we ons steeds meer op het inzetten van onze prachtige gebouwen voor ouderen met een welzijns-, woon- en zorgwens. Buiten onze locaties kijken we hoe we de ouderen die binnen één kilometer van onze locaties wonen van dienst kunnen zijn om langer thuis te kunnen blijven wonen.

Visie

Wij zijn er als Amaliazorg van overtuigd dat een betekenisvolle dag een belangrijke basis is voor de kwaliteit van leven. We geloven dat dit voor iedereen mogelijk is. **Dit doen we door samen kleur te geven aan het leven van iedereen die een beroep op ons doet.** Hiervoor werken we belevingsgericht. Dit betekent dat welzijn, wonen en zorg voor iedereen uniek is en afgestemd op de persoonlijke levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften. Elke dag kijken we hoe dit het beste ingevuld kan worden. Hierdoor zijn belevingsgericht wonen en leven optimaal mogelijk. Dit doen we samen met naasten, medewerkers en vrijwilligers die deze belevingsgerichte passie delen. Met als doel een zo groot mogelijk welzijn in een omgeving die veilige vrijheid biedt.



Samen leven kleur geven

Samen leven kleur geven kan al met een klein gebaar waardoor je een glimlach op het gezicht van de bewoner tovert of waardoor je een bewoner ziet genieten. Het heeft te maken met warme aandacht, zinvolle bezigheden, je thuis voelen, jezelf kunnen zijn, erkenning krijgen en van betekenis zijn. Daar willen we om bekend staan. Om de missie en visie in praktijk te kunnen brengen hebben wij vier kernwaarden. Door via deze kernwaarden te werken kunnen we optimaal belevingsgericht werken. Zo stroomt het belevingsgericht werken door de aderen van al onze medewerkers. Alle medewerkers binnen Amaliazorg zijn zich bewust van hun handelen en de invloed die dat heeft op het welbevinden van de bewoner². Onze kernwaarden zijn in het kader weergegeven.

P	rofessioneel: we hebben de juiste kennis en vaardigheden om bewoners elke dag een waardevolle dag te kunnen geven. We kijken kritisch naar ons eigen functioneren, staan open voor feedback en blijven leren en verbeteren. In onze communicatie zijn we open, helder en zorgvuldig. We zoeken naar nieuwe mogelijkheden om de zorg- en dienstverlening te optimaliseren; we zetten deze gedachten om naar concrete acties.
A A	ndacht: we zijn een warme organisatie en hebben oog voor het welbevinden van de bewoner, maar ook oog voor elkaar (collega's, vrijwilligers en mantelzorgers) en voor ons eigen handelen en de invloed die dat heeft op de omgeving.
R	espect: we hebben respect voor de levensgeschiedenis, gewoontes en behoeften van bewoners. We laten ze in hun waarde en hebben respect voor ieders eigenheid en talenten. Dit geldt ook voor collega's. Bij collega's benoemen we het effect van gedrag en handelingen eerlijk en respectvol, spreken we verwachtingen uit naar elkaar en geven we elkaar complimenten.
S	amenwerken: we werken samen om bewoners een waardevolle dag te bezorgen. Dit doen we samen met de bewoner, families, met collega's en vrijwilligers binnen het team, binnen de locatie, maar ook binnen Amaliazorg als geheel. We werken ook samen met externe partners en met de samenleving als geheel. Want samen zijn we sterker. Zo kunnen we van elkaar leren, goede ideeën delen en samen verder komen.

² Waar bewoner staat kan ook deelnemer van de dagactiviteiten of gast gelezen worden. Voor de leesbaarheid kiezen wij voor bewoner in dit plan.

De beginletters van de kernwaarden vormen het woord paars. Dit is een belangrijke huisstijlkleur van Amaliazorg. Daarnaast is het een kleur die geassocieerd wordt met visie, en daadkracht. Zaken die erg belangrijk zijn om Amaliazorg gezond naar de toekomst te brengen. Bovendien is het een duidelijke link naar de slogan van Amaliazorg 'Samen leven kleur geven'.



Bijlage 2 Aantal en leeftijd van cliënten per zorgzwaartepakket (ZZP) / zorgprofiel

Product	61-70	71-80	81-90	91-100	>101
VPT 3VV (ex.BH in.DB)					
VPT 5VV (ex.BH in.DB)					
VV 4 (MPT)		2	3	1	
VV 5 (MPT)	1	2	8	1	
ZZP 10VV (ex.BH in.DB)					
ZZP 2VV (ex.BH in.DB)			1	1	
ZZP 4VV (ex.BH in.DB)		2	10	8	
ZZP 4ZG-vis. (ex.BH ex. DB)			1		
ZZP 5VV (ex.BH in.DB)		1	1	3	
ZZP 5VV (in.BH in.DB)	4	44	70	37	2
ZZP 6VV (ex.BH in.DB)		1	1	1	
ZZP 6VV (in.BH in.DB)			1		
ZZP 7VV (in.BH in.DB)	1	6	16	7	
ZZP 8VV (in.BH in. DB)		1			
ZZP GGZ Wonen 2 modulair ex.DB			1		
Totaal	6	59	113	59	2

Tabel bijlage 2.1: Overzicht van het aantal en de leeftijd van cliënten per ZZP, peildatum 6-12-2022

Type	Kempenhaeve	Blijendaal	Hof van Bluyssen	Catharinenberg	Van Haarenstaete
VV 4	7 (0/7)	0 (0)	13 (0/13)	0	0
VV 5	36 (34/2)	12 (12/0)	34 (32/2)	51 (50/1)	29 (29/0)
VV 6	2 (0/1)	1 (1/0)	1 (0/1)	0	0
VV 7	9 (9/0)	0	9 (9/0)	6 (6/0)	6 (6/0)
VV 8	0	0	0	1 (1/0)	0 (0)
Overige:	1 (0/1)	0	1 (0/1)	0	0 (0)
Totaal	55 (43/12)	13 (13/0)	58 (41/17)	58 (57/1)	35 (35/0)

Tabel bijlage 2.2: Totaal aantal bewoners per ZZP per locatie op peildatum 6-12-2022. Tussen haakjes de cijfers met en zonder behandeling (met/zonder)

Bijlage 3 Personele kengetallen

Locatie	Capaciteit bewoners	Zorg		Huiskamer medewerkers (+)		Huishoudelijke dienst		Totaal FTE	Gem. fte per bewoner **
		FTE	Gem*	FTE	Gem	FTE	Gem		
Kempenhaeve	58	28,32	0,49	14,26	0,25	4,48	0,08	47,06	0,81
Blijendaal	15	6,52	0,43	3,4	0,23	1,99	0,13	11,91	0,79
Hof van Bluyssen	60	31,14	0,52	13,37	0,22	5,2	0,09	49,71	0,83
Catharinenberg	57	32,81	0,58	15,03	0,26	3,25	0,06	51,09	0,90
Van Haarenstaete	36	18,95	0,53	10,97	0,30	1,54	0,04	31,46	0,87
Totaal/Gem	226	117,74	0,52	57,03	0,25	16,46	0,07	191,23	0,84

* Gemiddeld FTE per bewoner

** excl. ondersteunende diensten (waaronder facilitair, technische dienst, welzijn, staf, enz.)

Tabel: contractuele bezetting, peildatum 1-10-2022 (bron: Strategisch personeelsplan 2022-2027)

	Kempenhaeve & Blijendaal	Catharinenberg	Van Haarenstaete	Hof van Bluyssen	Totaal / gemiddelde
Locatiegrootte FTE	67,18	52,72	34,97	57,56	212,43
Gemiddelde leeftijd	46	45	46	44	45
Uitstroom 2021:					
- Aantal FTE	15,9	11,5	5	6,22	38,62
- In %	24%	22%	14%	11%	18%
Uitstroom 2022 t/m mei:					
- Aantal FTE	1,7	5,22	3,08	3,69	13,69
Instroom 2021:					
- Aantal FTE	20,7	11,56	4,79	10,5	47,55
- In %	31%	22%	14%	18%	22%
Instroom 2022 t/m mei:					
- Aantal FTE	6,2	4,78	2,01	2,28	22,05
Pensioenuitstroom 5 jaar 2023 t/m 2027:					
- Aantal FTE	8,4	3,33	6,28	6,1	24,11
- In %	13%	6%	18%	11%	11%

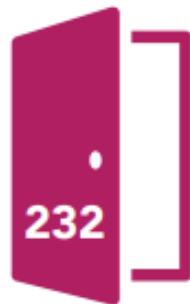
Tabel: cijfer in – en uitstroom per locatie (bron: Strategisch personeelsplan 2022-2027)

Bijlage 4 Kengetallen organisatie, op basis van jaarverslag 2021

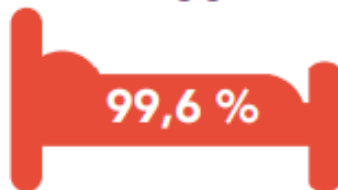
Bewoners

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 2021:

Totale intramurale capaciteit



Bezettingsgraad



Deelnemers dagactiviteiten



Aantal nieuwe bewoners



Aantal overleden bewoners



Bewoners uitgestroomd vanwege andere reden



Financiering

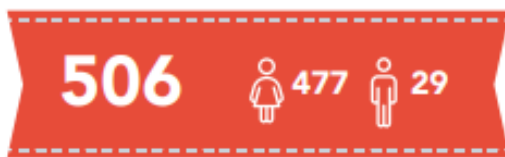
Wlz	240
Wmo	14

ZZP / Zorgprofiel	219
Volledig Pakket Thuis	0
Modulair Pakket Thuis	21
Persoonsgebonden Budget	12

Medewerkers en vrijwilligers

We hebben 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 2021:

Aantal medewerkers



Aantal medewerkers 2020: 482

Leeftijdsoopbouw

24 jaar en jonger	88
25 - 34	50
35 - 44	44
45 - 54	120
55 - 64	192
65 jaar en ouder	12

Aantal FTE 2020 Aantal FTE 2021



Aantal BBL-leerlingen



Aantal stagiaires



Aantal medewerkers per locatie

Blijendaal	28
Catharinenberg	117
Hof van Bluysen	135
Kempenhoeve	113
Van Haarenstaete	74
Staf	39

Instroom



Uitstroom



Aantal medewerkers met pensioen  **2**

Gemiddeld verzuimpercentage

Amaliazorg:



VVT-sector:



Aantal vrijwilligers



Jongste vrijwilliger



Oudste vrijwilliger



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 2021 is een geconsolideerde jaarrekening opgesteld. Deze is door een externe accountant gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende verklaring. Voor de volledige jaarrekening verwijzen wij u graag naar onze website. Het jaar 2021 is afgesloten met een geconsolideerd positief resultaat van € 1.678.650. In 2020 bedroeg het resultaat € 1.927.138 positief. Het is belangrijk om te vermelden dat het resultaat over 2020 is aangepast, omdat de coronacompensatie over boekjaar 2020 alsnog ingerekend is. Deze is toegewezen na het vaststellen van de jaarrekening 2020.

De positieve resultaten hebben een gunstige uitwerking op de ratio's. Zo laten de rentabiliteit, de solvabiliteit en de financiële positie in 2021 zien dat Amaliazorg op dit moment een erg gezonde organisatie is.

2021 2020

Bedrijfsomzet		
Zorgomzet	24.772	22.917
Subsidies	155	115
Overige bedrijfsopbrengsten	968	991
Som bedrijfsopbrengsten	25.895	24.023
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	17.475	16.005
Afschrijvingen	1.188	1.115
Overige bedrijfskosten	5.466	4.902
Som bedrijfslasten	24.129	22.022
Bedrijfsresultaat	1.766	2.001
Financiële baten en lasten	-87	-74
Resultaat boekjaar	1.679	1.927

Balans		
Activa		
Materiële vaste activa	9.889	9.050
Vorderingen / overlop. activa	1.894	1.942
Liquide middelen	7.180	4.881
Totaal activa	18.963	15.873
Passiva		
Eigen vermogen	8.028	6.349
Voorzieningen	737	196
Langlopende schulden	5.744	6.265
Kortlopende schulden	4.454	3.063
Totaal passiva	18.963	15.873

Bedragen in € 1.000

Bijlage 5 Samenwerkingsverbanden gericht op wonen, zorg en welzijn

Met onderstaande organisaties/partijen heeft Amaliazorg een geformaliseerde samenwerking op basis van overeenkomsten, convenanten of andere afspraken:

Cliëntenraad / cliënten / familie en patiënten -/consumentenorganisaties

- Centrale cliëntenraad Stichting Amaliazorg
- LOC (landelijk orgaan cliëntenraden)

Ondernemingsraad / medewerkers

- Centrale ondernemingsraad Stichting Amaliazorg

Zorgkantoren

- Zorgkantoor CZ
- Zorgkantoor VGZ

Congregaties

- Missiezusters Franciscanessen, te Asten
- Zusters Franciscanessen Penitenten en Recollectinen van Oirschot, te Oirschot
- Zusters Ongeschoeide Karmelietessen (o.c.d.) van de Heilige Jozef, te Oirschot

Onderwijsinstellingen

- ROC Tilburg
- Koning Willem 1 College, 's-Hertogenbosch en Veghel
- ROC Ter AA, Helmond
- Summa college, Eindhoven

Medische dienstverlening

- Huisartsenpraktijk Kloosterstraat, Oirschot
- De Dokterspraktijk, Asten
- Apotheek Vlaslant, Valkenswaard
- Apotheek Oirschot
- Alphega Apotheek Asten
- Novicare Best
- Mondzorgplus

Landelijk opererende organisaties

- CIZ
- Branchevereniging Actiz
- Inspectie voor Gezondheidszorg

Wonen

- Stichting Amaliawonen, Oirschot
- Woonstichting Leystromen, Rijen
- Woningcorporatie Wooninc., Eindhoven
- Lister Buildings

Andere zorgaanbieders

- Lerend netwerk: St. Franciscus, Mariaoord, 't Heem, het Laar en Leyhoeve
- VVT platform
- Transvorm
- ORO
- Joris Zorg, Oirschot
- Savant, Helmond
- Thebe, Oisterwijk

- Zuidzorg
- Breederzorg
- Samen in zorg, Veghel e.o.
- Samen voor dementie, Deurne, Asten, Someren

Overheden

- Gemeenten Asten, Meierijstad, Oirschot, Oisterwijk
- Ministerie van VWS
- Nederlandse Zorgautoriteit