

Amstelring Kwaliteitsverslag 2018

Langdurige zorg



Inhoudsopgave

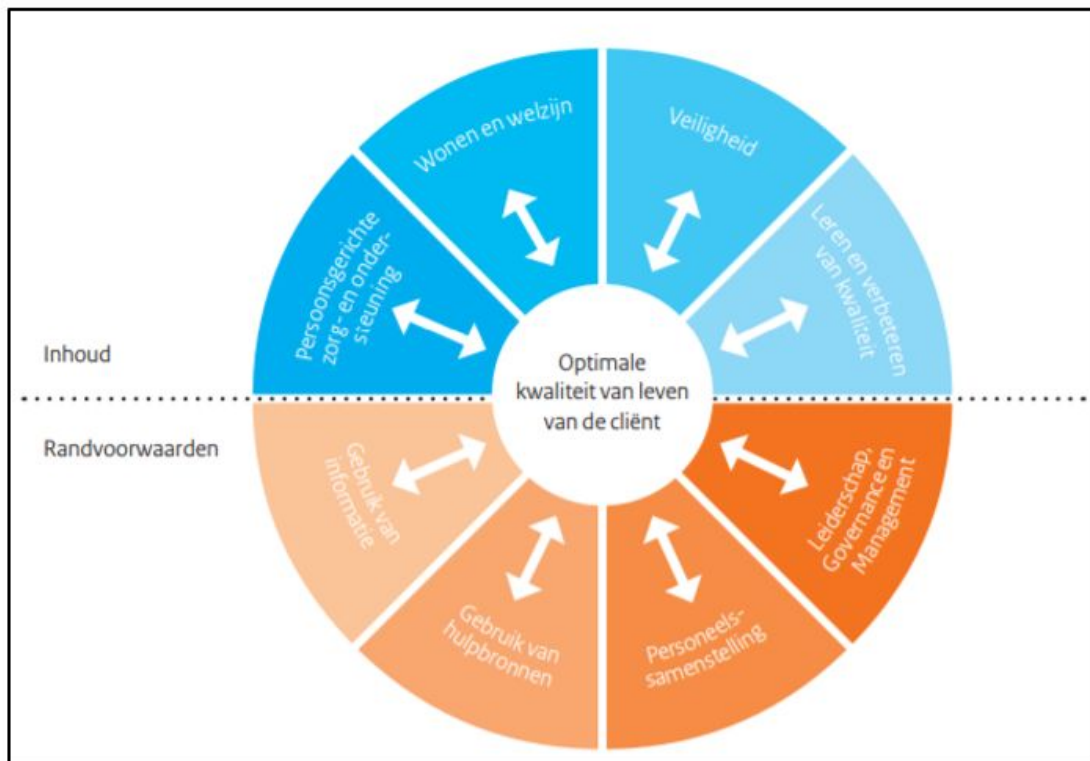
Leeswijzer	3
1. Amstelring: voor liefdevolle zorg	4
Visie	4
Ambitie	4
2. Hoe cliënten Amstelring waarderen	5
2.1 Zorgkaart Nederland	5
2.2 Kwaliteit in Dialoog	6
2.3 Klachten	7
3. Thema's kwaliteitskader	8
3.1 Persoonsgerichte zorg	8
3.2 Wonen en welzijn	11
3.3 Veiligheid	15
3.4 Leren van en werken aan kwaliteit	18
3.5 Leiderschap	21
3.6 Personeelssamenstelling	21
3.7 Gebruik van hulpbronnen	24
3.8 Gebruik van informatie	27

Leeswijzer

Het kwaliteitsverslag laat zien wat er in 2018 op het gebied van kwaliteit is gerealiseerd. Het bouwt voort op de kwaliteitsfoto 2017-2018, waarin de plannen voor 2018 zijn beschreven. Het kwaliteitsverslag volgt de structuur van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.¹ We kiezen daarvoor zodat een eenduidige communicatie over kwaliteit mogelijk is. Eén taal, binnen één kader, stimuleert het gesprek, zowel intern als met externe partijen.

In onze visie zien we verantwoording afleggen als een eigen verantwoordelijkheid van zorgprofessionals en bestuurders. Het doel van verantwoording is in gesprek komen met elkaar over wat goed gaat en wat beter kan. Een belangrijke voorwaarde voor het gesprek is gelijkwaardigheid tussen gesprekspartners en respect naar elkaar voor ieders rol. Dit geldt zowel voor intern als extern.

Het kwaliteitsverslag 2018 is het laatste dat op papier verschijnt. Momenteel wordt aan een interactieve, digitale versie gewerkt. Voor het verslagjaar 2019 verwachten we daarvan de eerste resultaten te kunnen laten zien.



Structuur Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

¹ Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, 2017

1. Amstelring: voor liefdevolle zorg

Amstelring biedt verpleegzorg, verzorging, kleinschalige woonvormen, hospicezorg, behandeling, ambulante zorg, dagactiviteiten, ontmoetingscentra, PG interventiezorg, tijdelijke zorg, wijkverpleging en ondersteuning. Dit in diverse vormen, zoals thuis- en woonbegeleiding, mantelzorgondersteuning, cursussen en een ledenservice.

Doelgroepen zijn mensen met (tijdelijke) somatische of psychogeriatrische aandoeningen, mensen met psychosociale problemen en mensen met een lichamelijke of zintuiglijke beperking. Amstelring is actief in de regio's Amsterdam-Diemen en Amstelland en Meerlanden. De reikwijdte van dit kwaliteitsverslag betreft de verpleeghuiszorg van Amstelring.

Visie

'Samen zorgen voor kwaliteit van leven op basis van gelijkwaardigheid, met respect voor ieders rol, vanuit de waarden aandacht, betrouwbaar en samen'. Dit is de inspirerende gedachte die ons denken en handelen stuurt en waar we de komende jaren uit willen komen.

Ambitie

Amstelring werkt vanuit de Rijnlandse besturingsfilosofie. Dit betekent dat het proces van zorg verlenen centraal staat. Eigenaarschap, samen zorg dragen en zelf verantwoordelijkheid nemen staan centraal.

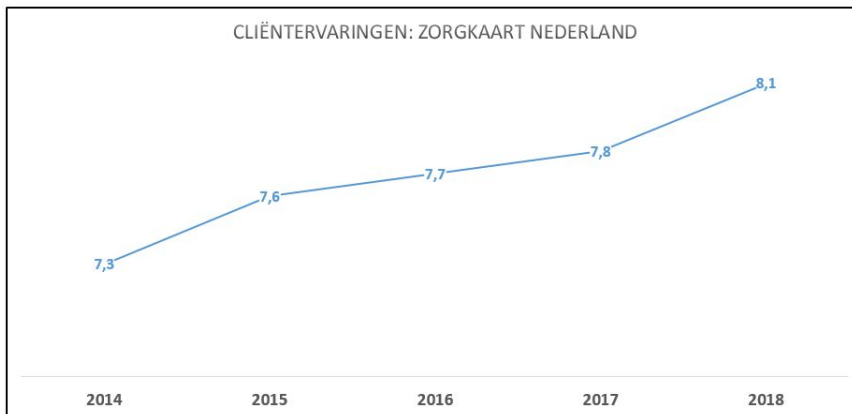
De driehoek cliënt-familie-professional is het uitgangspunt. In deze driehoek wordt besproken wat de cliënt wil, wat voor hem/haar kwaliteit van leven is en wat een ieder vanuit de driehoek daaraan kan bijdragen.

De diversiteit van de Amsterdamse bevolking wordt gereflecteerd in het aanbod van de zorg die we aanbieden. Voor elke inwoner van Amsterdam, Amstelland & Meerlanden en de Haarlemmermeer - ongeacht zijn culturele of religieuze achtergrond dan wel zijn seksuele oriëntatie - is bij Amstelring een plek waar hij of zij zich thuis kan voelen. Om de belofte aan cliënten waar te kunnen maken zijn we een financieel gezonde organisatie en voelen medewerkers zich toegerust en ondersteund om hun werk goed te doen. Zij zijn trots op hun werk en voelen zich door de collega's gewaardeerd.

2. Hoe cliënten Amstelring waarderen

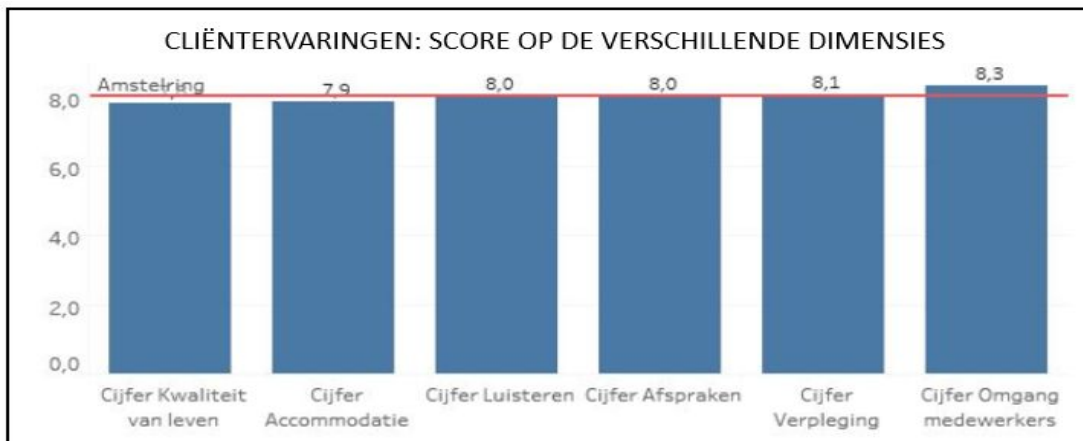
De waardering door cliënten is voor Amstelring erg belangrijk om te weten of we op de goede weg zijn of niet. We maken gebruik van twee instrumenten om de cliëntwaardering te meten: Zorgkaart Nederland en Kwaliteit in Dialoog. De meetresultaten worden gebruikt om de zorg te evalueren en waar nodig te verbeteren.

2.1 Zorgkaart Nederland



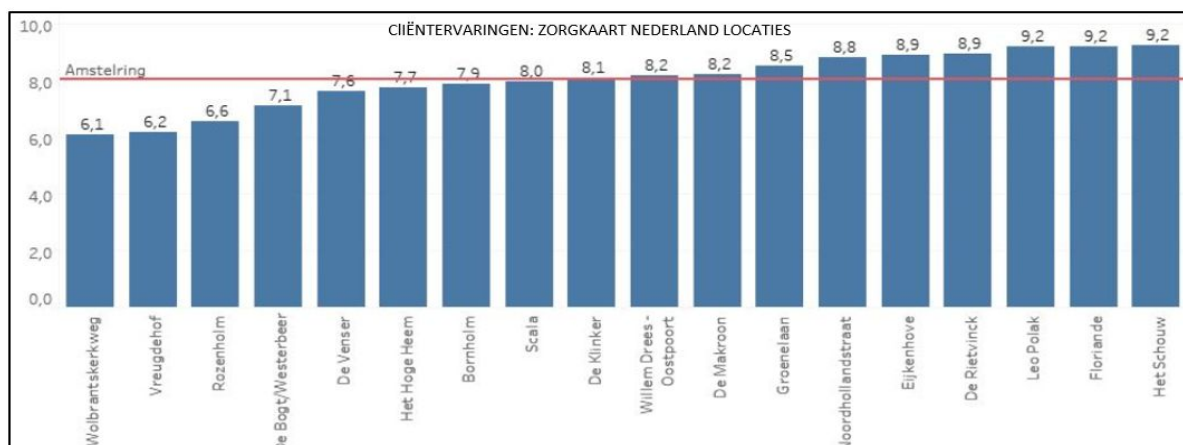
Bovenstaand grafiek laat zien dat de cliëntwaardering volgens Zorgkaart Nederland de afgelopen jaren een stijgende lijn vertoont. Scoort Amstelring in 2014 nog een 7,3 gemiddeld, in 2018 is de waardering gestegen naar 8,1. Dat is 0,4 hoger dan het landelijke gemiddelde in hetzelfde jaar.

Van alle respondenten beveelt 89% Amstelring aan bij familie en kennissen.

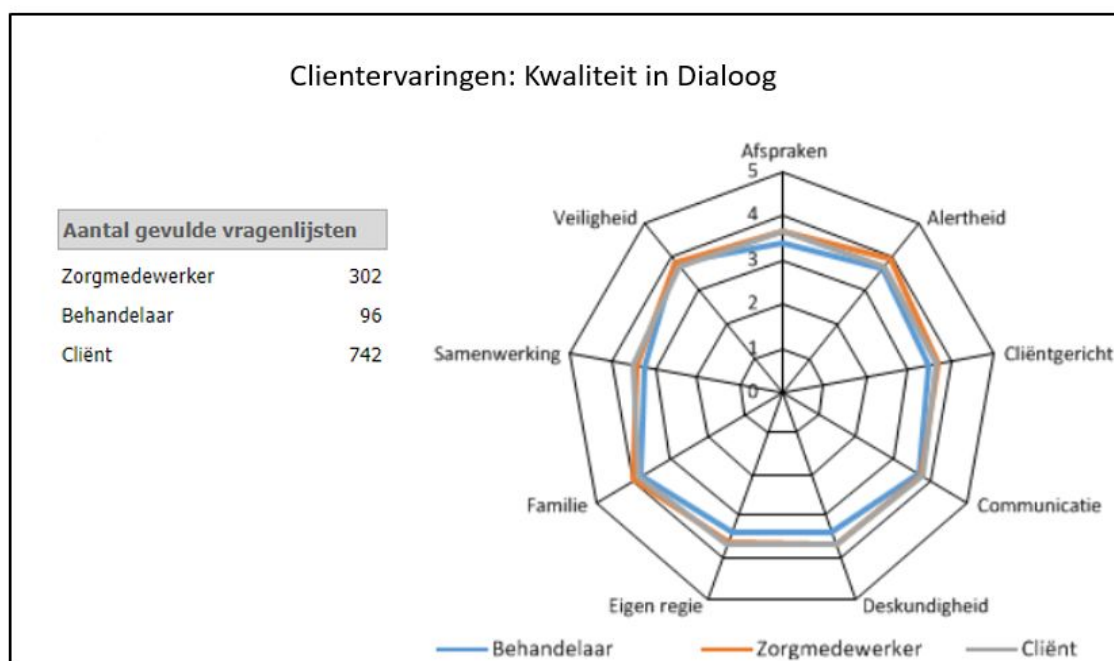


Voorgaand grafiek laat zien hoe de 8,1 op Zorgkaart Nederland in 2018 is opgebouwd. De scores op de verschillende onderdelen laten een evenwichtig beeld zien.

Onderstaande derde tabel geeft de variatie aan in scores tussen de locaties van Amstelring. Door middel van vergelijking kan men van elkaar leren: wat lukt de één wel en de ander niet? Waarom is dat? En wat kan eraan worden gedaan?



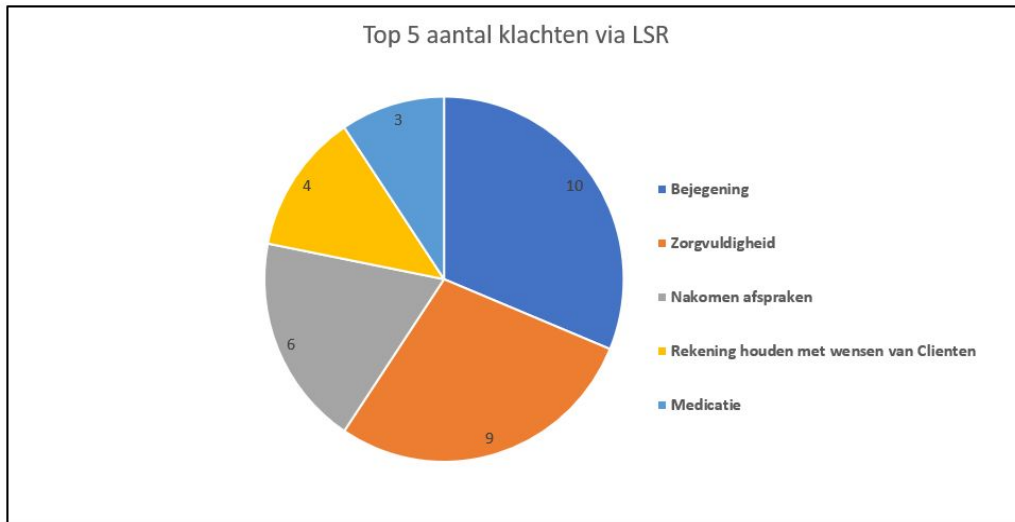
2.2 Kwaliteit in Dialoog



In 2018 startte Amstelring de pilot 'Kwaliteit in Dialoog'. Met dit instrument kunnen we cliëntervaringen vergelijken met de ervaringen van het zorgteams, behandelaren en cliënt/mantelzorgers. De gemiddelde score ligt tussen 3 en 4 (op 5-puntsschaal) en laat een geringe afwijking zien tussen de scores van de drie doelgroepen. De ervaringen met de pilot zijn positief. Vanaf 2019 wordt Kwaliteit in Dialoog organisatiebreed ingezet.

2.3 Klachten

Professionals werken iedere dag met (kwetsbare) cliënten en diens netwerk. Het is daarom het niet gek dat er ook bij Amstelring wel eens spanningen ontstaan in relatie met cliënten en diens netwerk. Gelukkig wordt het overgrote deel van de klachten aangekaart en opgelost in de teams, door medewerkers zelf of met de manager. Lukt dit niet, of is er te weinig vertrouwen, dan kunnen cliënten of hun naasten een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) inschakelen. Deze kan ondersteunen bij het formuleren van de klacht en het vinden van de juiste weg.



Om de onafhankelijkheid van CVP's te waarborgen heeft Amstelring in 2017 besloten de functie te beleggen bij het LSR, het Landelijk Steunpunt van (mede)zeggenschap in zorg en welzijn.

In 2018 kwamen er elf klachten binnen bij de Raad van Bestuur, dit waren er twee minder dan in 2017. De meeste klachten konden via de verantwoordelijk manager alsnog worden opgelost.

3. Thema's kwaliteitskader

Amstelring vindt dat iedereen recht heeft op liefdevolle persoonsgerichte zorg. Ook als het leven niet meer zo makkelijk gaat door het ouder worden, een langdurige ziekte of een lichamelijke beperking. Bij Amstelring vinden we het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn ongeacht afkomst, geaardheid of religie.

3.1 Persoonsgerichte zorg

Medewerkers van Amstelring geven liefdevolle zorg door te luisteren naar wat cliënten zeggen. Door te horen wat de wensen zijn en wat men nog kan. Want het is belangrijk dat een cliënt de zorg krijgt die bij hem of haar past. Dat gebeurt samen met de cliënt, maar ook met de familie en netwerk. Het gaat ons om een eigen plek, in een veilige omgeving met professionele hulp. Waar iemand kan zijn wie hij is en kan meedoen.



Kleinschalig wonen locatie Scala in Amsterdam West

In 2016 is Amstelring gestart met '**kleinschalig organiseren**'. Eind 2018 is dit proces voltooid en werken alle locaties volgens het principe van kleinschalige en **zelforganiserende teams**.

De nieuwe manier van werken geeft teams de ruimte om persoonsgericht werken in praktijk te brengen. Het leidt tot kortere lijnen en tot directe invloed op dat wat echt nodig is voor de bewoner. Er is meer tijd en gelegenheid om op zoek te gaan naar het persoonlijke verhaal van cliënten, naar wat hem of haar raakt of plezier doet en daar de zorg bij aan te laten sluiten. Dat leidt tot positieve

reacties. In 2018 evalueert Corine Jansen de invoering van zelforganisatie. Het overgrote deel van de medewerkers beoordeelt de omslag naar zelforganisatie als positief. Er zijn ook aandachtspunten. Werkdruk wordt hierbij als belangrijkste aandachtspunt genoemd.

De nieuwe manier van werken geeft echter ook ruimte aan nieuwe initiatieven op locatie. Zo werd bijvoorbeeld in de Haarlemmermeer het concept 'Betekenisvolle Rollen' (2017-2018) ontwikkeld en in Amsterdam werd in 2018 verder geëxperimenteerd met de 'Veder Methode'.

Betekenisvolle rollen

ONZE MISSIE

Met de methodiek Betekenisvolle Rollen willen we een bijdrage leveren aan de zorg in het algemeen en de ouderenzorg in het bijzonder. Wij willen het persoonlijk welzijn van mensen verbeteren, door hen een rol en stem te geven, waardoor zij een grotere invloed hebben op hun eigen leven en dat van de mensen om hen heen. Wij geloven dat dit mogelijk is door de gelijkwaardigheid en wederkerigheid in de zorg te bevorderen, door het inzetten van Betekenisvolle Rollen.

METHODIEK

Betekenisvolle rollen is een psychosociale interventie op maat met als doel de ander te laten zijn wie hij of zij is of wil zijn, waarbij zorggever en zorgvrager een relatie aangaan die gelijkwaardig en wederkerig is en waarin binnen de mogelijkheden van beiden kansen worden gecreëerd om van betekenis te zijn.

[MEER INFORMATIE](#)

[MEER INFORMATIE](#)

Het concept 'Betekenisvolle rollen' is in de praktijk door eigen medewerkers ontwikkeld. 'Betekenisvolle Rollen' gaat over het creëren van kansen om van betekenis te kunnen zijn. Het is een psychosociale interventie. Daarbij gaan zorggever en zorgvrager een relatie aan die gelijkwaardig en wederkerig is en waarin binnen de mogelijkheden van beiden kansen worden gecreëerd om van betekenis te zijn. Door een wederkerige relatie met elkaar aan te gaan en elkaar echt te leren kennen, wordt duidelijk wat iemand nodig heeft om zich (weer) van betekenis te voelen.

Wij geloven erin dat iedereen van betekenis kan zijn, ook wanneer er sprake is van een beperking. Amstelring Dagbesteding ontwikkelde "Betekenisvolle Rollen" tot een methodiek die niet meer valt weg te denken bij bezoekers en medewerkers aldaar. Amstelring is van mening dat elke locatie binnen de *couleur locale* een eigen invulling mag geven op liefdevolle persoonsgerichte zorg. Gezien

de positieve ervaringen met de Betekenisvolle Rollen zal in 2019 stapsgewijs andere locaties van Amstelring worden uitgenodigd om aan te haken. In 2019 is budget beschikbaar om hiervoor ambassadeurs op te leiden.

Veder Methode



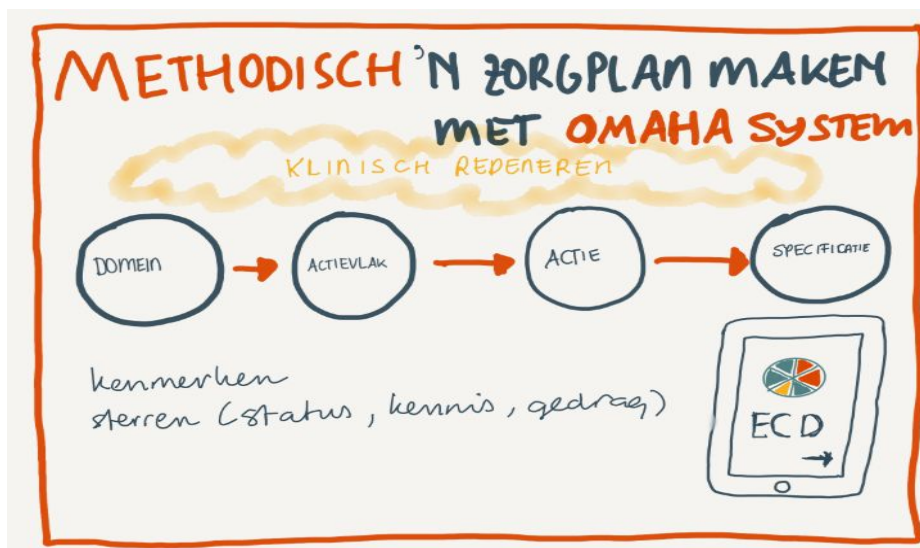
In 2018 is de 'Veder Methode' geïntroduceerd. Deze methode nodigt mensen met geheugenproblemen uit om contact te maken door het ophalen van (positieve) herinneringen uit het langetermijngeheugen. Hierdoor gaan mensen zich meer 'thuis' voelen. Hun identiteit wordt aangesproken en het gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen nemen toe. In 2018 zijn circa 60 vrijwilligers in meerdere locaties getraind in deze methode. Het project loopt door in 2019.

Roze Loper huizen



Locaties met het keurmerk Roze Loper zijn huizen waar LHBTI-bewoners zich veilig kunnen voelen. Er heerst een sfeer van respect en verdraagzaamheid. Dat kan op alle locatie van Amstelring, maar vermeldenswaardig is dat zes locatie een scan doorlopen hebben en daarmee het kwaliteitscertificaat De Roze Loper behaald. Op een locatie met een Roze Loper weet men zeker dat medewerkers positief staan tegenover homoseksualiteit en kunnen bewoners en bezoekers in contact zijn met mensen die je ervaringen delen.

Methodisch zorgplan met OMAHA



In 2017/2018 is ONS als nieuw ECD in alle locaties ingevoerd. Medewerkers zijn getraind in OMAHA als gestandaardiseerde manier van methodisch werken.

Goede zorg start met het goed leren kennen van de bewoner, bij voorkeur door middel van huisbezoek, gesprekken met zowel bewoners als familieleden. De bevindingen worden vervolgens vastgelegd in de biografie en persoonlijke wensen worden beschreven in het ECD. Daarnaast voldoet het zorgplan aan de gestelde eisen:

- elke cliënt beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan
- het opstellen en periodiek evalueren van het plan is belegd bij een vast contactpersoon (niveau 3 of hoger)
- de actualiteit en kwaliteit van de plannen wordt systematisch door digitale controles en interne audits gemonitord. Op deze manier kunnen verbeteracties direct worden opgestart.

3.2 Wonen en welzijn

Zingeving

Alle locaties van Amstelring bieden geestelijke verzorging aan. Zowel voor cliënten en hun naasten, als voor medewerkers met vragen over zingeving of ethische onderwerpen. De geestelijk verzorger is bij uitstek degene die aandacht kan besteden aan levensvragen, zingeving en spiritualiteit. Iedereen, ongeacht geloofsovertuiging, kan een beroep doen op de geestelijk verzorger. Indien gewenst bemiddelen wij bij het vinden van een externe geestelijk verzorger.



Locatie De Klinker in Amsterdam Oud-West

Prettige en zinvolle dagbesteding

Meedoen aan (beweeg)activiteiten heeft een positief effect op lichaam en geest. Vaardigheden blijven langer in stand en achteruitgang wordt vertraagd. Zo dragen activiteiten bij aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Onrustig gedrag wordt voorkomen of verminderd.

Daarom stimuleren we cliënten om, binnen hun grenzen en mogelijkheden, mee te doen aan de dagbesteding en activiteiten. Daarbij kijken we vooral naar wat cliënten nog wél kunnen. De belevingswereld en de persoonlijke voorkeuren vormen daarvoor het uitgangspunt. Met elke individuele cliënt stellen we een zinvolle en plezierige dagbesteding samen. Die leggen we vast in het zorgplan.

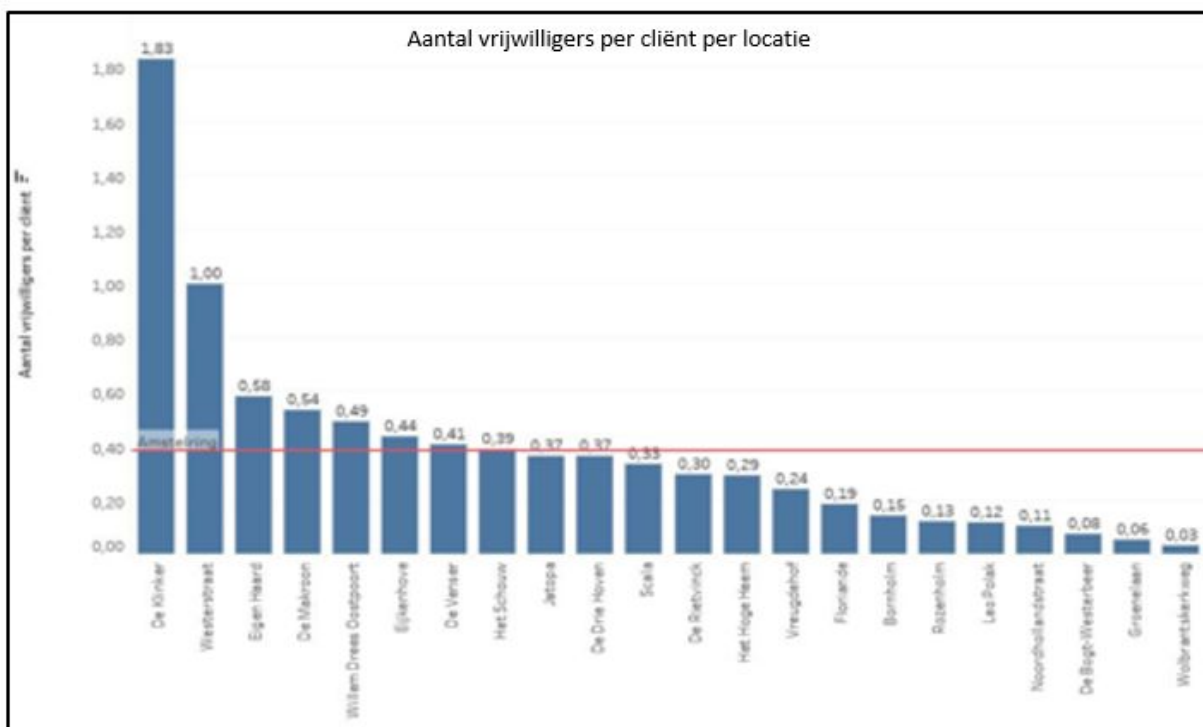
Dagbesteding kan een individuele of groepsactiviteit zijn, maar ook een activiteit die deel uitmaakt van de dagelijkse routine. Tafeldekken en afruimen bijvoorbeeld, de was opvouwen of werken in de tuin. Ondersteuning van deze activiteiten door onze zeer gewaardeerde vrijwilligers, speelt daarbij een belangrijke rol.



Binnen de diverse locaties worden regelmatig activiteiten aangeboden zoals muziek, theater, dansen, bingo en feesten.

In diverse locaties zijn in 2018 extra gastvrouwen aangenomen voor toezicht in de huiskamer en het bieden van gezelligheid en ondersteuning bij de maaltijden.

Cliënten kunnen rekenen op een vertrouwde groep vrijwilligers. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het welzijn van cliënten. Zij helpen mee om het woon- en leefklimaat te optimaliseren. De vrijwilligers voeren verschillende taken uit zoals: het vervoeren van mensen van afdeling naar een activiteit, ondersteuning geven in de woonkamer, helpen bij ontspanningsactiviteiten, enz.



Verzorging van het lichaam

Onze cliënt mag rekenen op optimale gezondheidsbescherming, -bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam. Hierbij spelen we in op de veranderingen in de lichamelijke gezondheid en houden we nadrukkelijk rekening met de wensen en gewoonten van de cliënt.

Familieparticipatie

Amstelring omarmt het samenspel tussen informele en formele zorg. Een goede samenwerking tussen mantelzorgers, familieleden, vrijwilligers én professionals is onmisbaar als we de kwaliteit van zorg- en dienstverlening willen optimaliseren. Medewerkers bespreken met familie en het netwerk welke rol zij kunnen en/of willen spelen in de zorg voor de cliënt. Ook dit is een aspect van het concept Betekenisvolle Rollen. De afspraken die familie en mantelzorgers maken worden vastgelegd in het zorgplan. Het digitale cliëntportaal Carenzorgt van het ECD ondersteunt de samenwerking tussen cliënt, familie en professionals.

In sommige gevallen verloopt het contact met familie en naasten moeizaam. Amstelring is trekker van het regionale project 'Samenwerken met naasten, ook als het moeilijk wordt', dat zowel in Amsterdam als in de regio Amstelland-Meerlanden wordt uitgevoerd. Dit project speelt in op de toename van problematische relaties met families van cliënten (als gevolg van bijvoorbeeld rouwproblematiek, uiteenlopende verwachtingen, familieruzies en GGZ-problematiek).

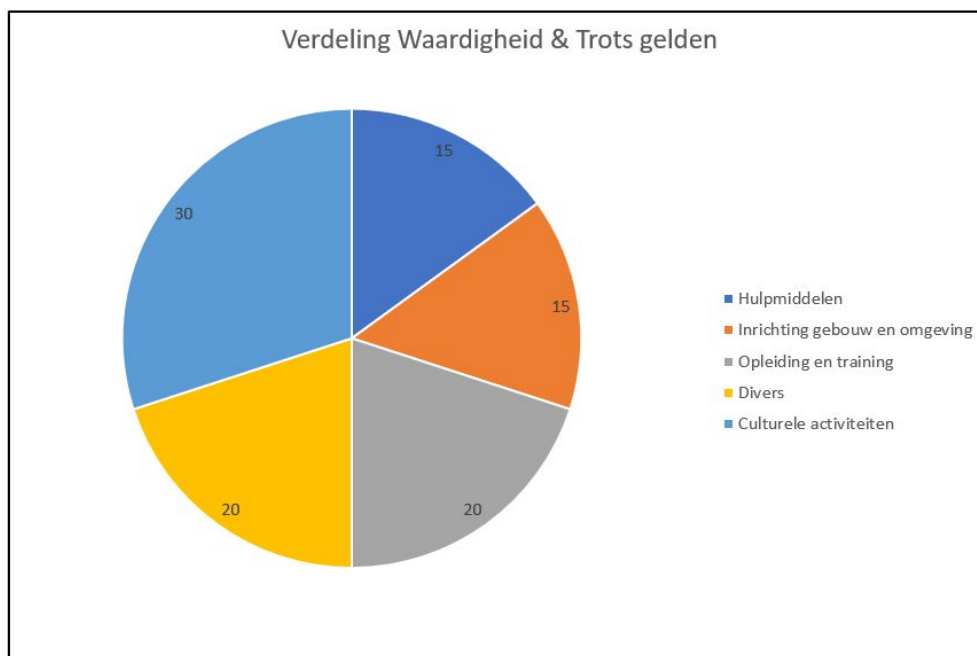
'Samenzeggenschap'

Enkele woonlocaties van Amstelring zijn samen met *chief listening officer* Corine Jansen als kwartiermaker gestart met het project 'Samenzeggenschap'. Met dit project wordt betekenisvolle zeggenschap en participatie voor cliënten, familie, naasten en medewerkers bevorderd om de kwaliteit van de woonomgeving te verbeteren. Cliënten, familie, naasten en medewerkers vormen samen een participatieraad en gaan hierin met elkaar in gesprek over het leven op de woongroep en zoeken samen naar oplossingen om dit te verbeteren zowel op individueel als collectief niveau. Binnen het project gaat het erom dat cliënten en medewerkers samen leren en veranderen. Zowel cliënten, familie, hun naasten als medewerkers worden versterkt om in partnerschap met elkaar te werken aan praktijkverbeteringen. De ontwikkeling is nog pril, maar zeker de moeite waard om in 2019 te blijven volgen.

Woonomgeving

Cliënten kunnen hun woonruimte naar eigen smaak inrichten. Voor kortdurend verblijf en revalidatie beschikken verschillende locaties over ingerichte kamers. We hebben aandacht en respect voor de persoonlijke levenssfeer, privacy en veiligheid van onze cliënten. We zijn ons ook bewust van het belang van een prettige en passende omgeving. Daarvoor is een Woonprogramma beschreven. Doel van het woonprogramma is het vastleggen van een structuur en strategie om de gebouwen en panden zo optimaal mogelijk voor de (toekomstige) cliënt in te zetten. Hiervoor was het belangrijk te formuleren hoe Amstelring tegen het wonen en werken aankijkt. Bijvoorbeeld: welke eisen Amstelring stelt aan (nieuwe) panden, welke functies, mogelijkheden en sferen? Wat is er specifiek aan ouderen qua lichamelijke en geestelijke kenmerken, qua vitaliteit en zelfredzaamheid? Welke wensen zijn er op het gebied van architectuur, welkom-zijn, verbinding met de omgeving ergonomie en arbeidsomstandigheden?

Waardigheid en Trots

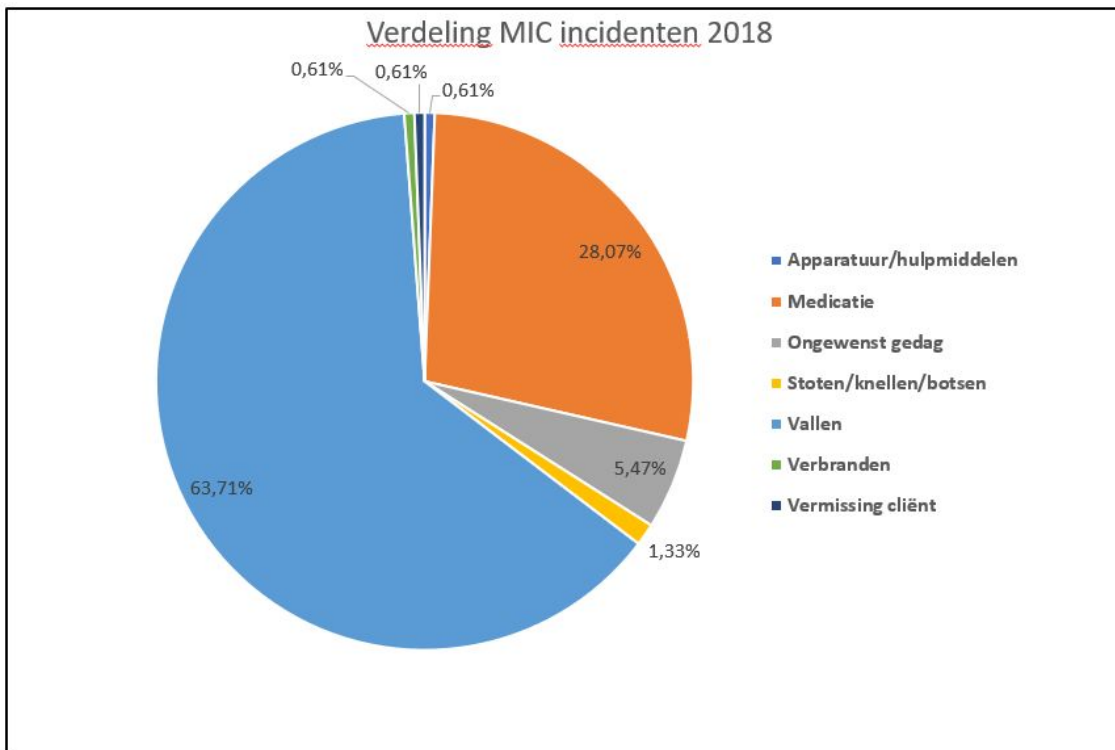


Van 2016 tot en met 2020 stelt het Ministerie van VWS extra middelen beschikbaar voor kwaliteitsverbetering in het kader van Waardigheid en Trots. We zetten het extra geld dat we jaarlijks krijgen in voor verbetering van de daginvulling. Samen met de cliënt(vertegenwoordigers) zijn we op zoek gegaan naar mogelijkheden om de dagbesteding van onze cliënten te verbeteren.

In 2018 zijn de middelen onder andere besteed aan: muziekoptredens, FLOW-dagen (Fascineren, Leren, Ontmoeten en Waarderen) voor medewerkers, Pop-Up museum, exposities, plannen tot uitbreiding van dagbesteding en samen koken op de huiskamers, beleeftuinen, braintrainers, Beleef TV, het gebruik van interactieve (spel)materialen zoals tovertafels en herinneringskoffers en extra (beweeg)activiteiten, zoals wandelen, dansen, fitness, gym en yoga voor ouderen.

3.3 Veiligheid

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom is het documenteren en leren op het gebied van veiligheid erg belangrijk. Amstelring voert een preventiebeleid. We hebben professionele aandacht voor zorginhoudelijke veiligheidsaspecten, zoals: onder- of overgewicht, huidletsel, incontinentie, valrisico, medicatieveiligheid, vrijheidsbepalende maatregelen en depressie of het risico daarop.



Zorgrisico's en problemen worden geregistreerd in het elektronisch cliëntdossier (ECD). De registraties maken onderdeel uit van het periodieke multidisciplinair overleg (MDO) en de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitssysteem. De verbeterpunten uit deze beoordelingen nemen we op in de zorgplannen, respectievelijk jaarplannen.

Medicatieveiligheid

Het kwaliteitskader geeft richtlijnen voor medicatieveiligheid. Die gaan over het houden van medicatiereviews, het aantal geregistreerde medicatiefouten (inclusief trends en verbeteracties) en het antipsychotica- en antibioticagebruik.

Bij cliënten die ook een vorm van behandeling ontvangen, vindt er periodiek medicatiereviews plaats tussen de apotheker en specialist ouderengeneeskunde. Het gebruik van antipsychotica en antibiotica wordt hierin meegenomen. De resultaten uit de medicatiereviews worden teruggekoppeld naar zorgmedewerkers en cliënten. Waar nodig leidt dit tot aanpassingen in het medicatiebeleid.

Om de medicatieveiligheid te borgen is Amstelring in 2018 overgegaan op het *closed loop system* van Medimo. In dit systeem maken artsen gebruik van het Medimo Elektronisch VoorschrijfSysteem dat rechtstreeks met de apotheek is gekoppeld. De zorgprofessional kan vervolgens de toediening in ditzelfde systeem digitaal registreren. Ook de dubbele controle van risicovolle medicatie, waar nodig met foto's, is in dit systeem opgenomen. Dat verhoogt de veiligheid van de toediening. Om iedereen optimaal digitaal toe te rusten heeft iedere zorgprofessional een Chromebook gekregen.

De informatie over medicatie-incidenten is in de locatie voor analyse beschikbaar via het Teamdashboard. Kwaliteitsverpleegkundigen zetten samen met teamleden actief in op bewustwording, door medicatie-incidenten te analyseren en te zoeken naar verbetermaatregelen.

Decubituspreventie

Wij zijn structureel bezig met het voorkomen en behandelen van huidletsel bij cliënten. Per cliënt worden de risico's bepaald en waar nodig een op maat gemaakt beleid opgesteld. Er worden systematisch wondrondes en/of casuïstiek besprekingen gehouden op de afdeling. Deze besprekingen zijn multidisciplinair met in ieder geval de arts, ergotherapeut, verzorgende, verpleegkundige en waar mogelijk de cliënt zelf. Waar nodig wordt er een wondverpleegkundige ingeschakeld.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Amstelring wil voor cliënten, die als gevolg van een psychogeriatrische aandoening langzaam de grip op de wereld en zichzelf kwijtraken, een veilig en warm thuis zijn. Vrijheidsbeperkende interventies kunnen het welzijn van de cliënt schaden. Ons beleid is er dan ook op gericht om vrijheidsbeperkende interventies te voorkomen of beperken. Als een maatregel onvermijdelijk is, kiezen we voor de minst ingrijpende maatregel. De cliënt of wettelijk vertegenwoordiger geeft toestemming voor de maatregel, waarbij de inzet periodiek wordt geëvalueerd en het beleid gericht is op afbouw van de maatregel.

Amstelring hanteert een zorgvuldig en terughoudend beleid met betrekking tot de inzet antipsychotica en andere gedragsregulerende medicatie. In 2019 zal hier nog extra aandacht voor zijn, ook in aanloop naar de nieuwe Wet zorg en dwang. Niet-medicamenteuze interventies en multidisciplinaire betrokkenheid vormen de basis. Toezicht op passende inzet vindt structureel plaats tijdens artsbezoeken en tijdens de reguliere medicatiereviews met apotheker en arts. Ook is dit een terugkerend item tijdens farmacotherapeutische overleggen en reguliere artsenoverleggen. De Raad van Bestuur overlegt een paar keer per jaar met de BOPZ-artsen over de ontwikkelingen en het te voeren beleid.

Medewerkers van Amstelring zoeken bewust naar alternatieven voor het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze kunnen gevonden worden in aandacht, activiteiten maar ook in het aanpassen van de omgeving. Creatief en multidisciplinaire zoeken naar oplossingen zijn de sleutelbegrippen.



Zoals bijvoorbeeld een deur in locatie Scala, die veel onrust oproep. Nadat er een afbeelding van een boekenkast op de deur was geplakt, was er meer rust in huis. Dit wordt ook gedaan met liftdeuren.

Advanced care planning

Zodra een cliënt bij Amstelring in zorg komt worden afspraken gemaakt hoe te handelen rond het levenseinde. De afspraken staan in het ECD en worden geëvalueerd tijdens het MDO of eerder indien noodzakelijk. Het gaat om afspraken met de cliënt over 'wel of niet reanimeren', 'wel of niet starten met levensverlengende behandeling' en wel of geen ziekenhuisopname.

3.4 Leren van en werken aan kwaliteit

Kwaliteitszorgsysteem

Het kwaliteitszorgsysteem geeft inzicht in de kwaliteit van zorg- en dienstverlening en is gericht op het continu verbeteren daarvan. Het kwaliteitszorgsysteem voldoet aan de wettelijke regelgeving, de standaarden van professionele beroepsbeoefenaren en de kwaliteitseisen ISO 9001.

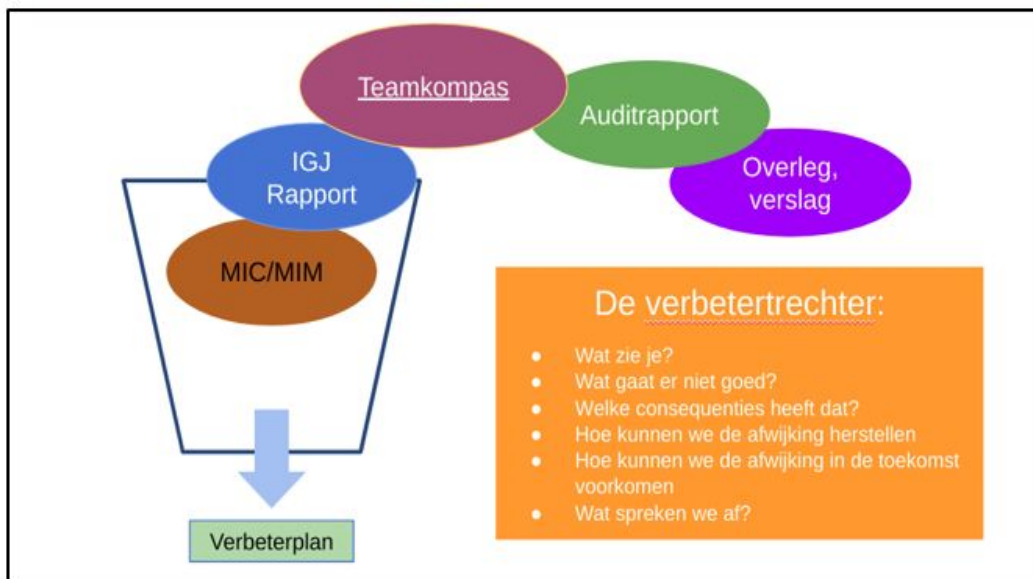
Het kwaliteitszorgsysteem van Amstelring sluit bovendien ook aan op de principes van lokaal eigenaarschap en zelforganisatie. De kwaliteit wordt op drie niveaus gemeten en geborgd: teamniveau, locatieniveau en concernniveau. Digitale metingen worden aangevuld/gecompleteerd met fysieke audits. De resultaten daarvan zijn beschikbaar via het digitale Teamkompas.

Evaluëren	Reikwijdte	Wat te bereiken?	Wie?	Instrument
Professioneel- en Team niveau	Zorg en Teamproces	<ul style="list-style-type: none"> Doen we het goed in de ogen van de cliënt en in de ogen van mijn collega's Gezonde samenwerking Basis op orde = deskundigheid, bezetting en bejegening 	Team	<ul style="list-style-type: none"> Werk/teamoverleg Teamaudit/zelfevaluatie Periodieke cliëntevaluatie en tevredenheid Verhalen ophalen
RVE niveau	Locatie/RVE-proces	<ul style="list-style-type: none"> Doen de teams het goed en hoe is kwaliteit geborgd? Halen we doelen, werken we binnen kaders en regelgeving, liggen we op koers 	Locatiebreed auditteam	<ul style="list-style-type: none"> Teamaudits/intercollegiaal Periodiek gesprek op locatie met CR, OR en RvB
Amstelringniveau	Organisatieproces	<ul style="list-style-type: none"> Hebben de RVE managers goed zicht op de teams, is kwaliteit goed geborgd? Maatschappelijke verantwoording/governance 	RvB Extern	<ul style="list-style-type: none"> Governancetafel RvB/RvT Meewerken in teams Zorgkaart NL Verhalen ophalen ISO audit

Continu werken aan verbeteren

Het kwaliteitssysteem is geënt op continue verbetering. We verankeren de doorgevoerde veranderingen in de dagelijkse zorgverlening volgens het principe *plan-do-check-act*. Zowel op team-, locatie-, als concernniveau worden meetresultaten besproken door middel van een Verbeter-trechter en worden verbetermaatregelen getroffen en geborgd in een Verbeterplan.

Teams worden daarin begeleid door teamcoaches. Inhoudelijke ondersteuning vindt plaats door kwaliteitsverpleegkundigen. Het kwaliteitssysteem wordt gefaciliteerd door ISA (Integraal Serviceteam Amstelring) en Concernstaf Kwaliteit. ISA ondersteunt de teams. De concernstaf kwaliteitsadviseurs maken in (kwaliteit)trendanalyses voor verdere organisatieontwikkeling en het afleggen van verantwoording aan externe partijen.



Kwaliteitsplan/Kwaliteitsverslag

De plannen voor 2018 zijn gepubliceerd in kwaliteitsfoto's 2017-2018 per locatie. Het voorliggende kwaliteitsverslag rapporteert de voortgang en de realisatie van de plannen. Voor het verslagjaar 2019 werkt Amstelring aan een interactieve, digitale versie van kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag, in de vorm van een Kwaliteitsvenster dat via de website beschikbaar komt.

Lerende netwerken

Amstelring werkt nauw samen met andere zorgorganisaties in de regio. De locaties participeren in lokale netwerken. Op concernniveau vormt Amstelring in Amsterdam een lerend netwerk samen met Cordaan, Amsta en ZGAO en in de regio Amstelland-Meerlanden met Zonnehuisgroep en Brentano. Het doel van deze netwerken is het bespreken van relevante onderwerpen en het leren van elkaars ervaringen. Daarnaast is Amstelring lid van het Sigranetwerk, waarin de

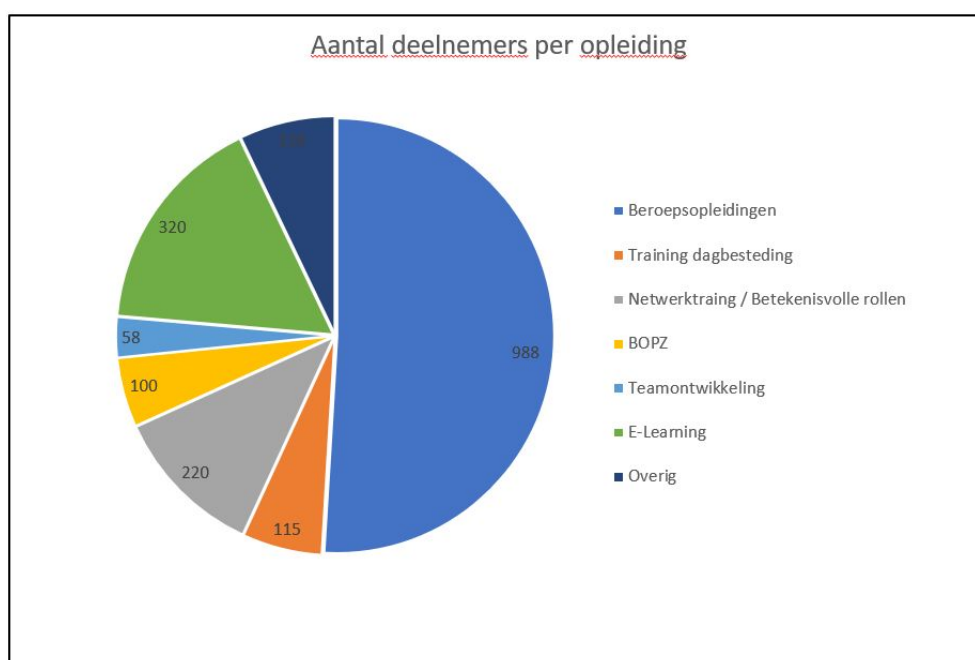
Amsterdamse instellingen gezamenlijk optrekken bij organisatie overstijgende vraagstukken.

Naast deze regionale initiatieven is Amstelring in 2018 ook actief in landelijke samenwerkingsverbanden, zoals Actiz en in een bestuurlijke netwerk met innovatief netwerk van Rijnlandse Bestuurders (De Bouwloodsgroep).

Amstelring participeert in meerdere landelijke programma's en ontwikkelingen zoals de NZA, ZIN, Waardigheid & Trots en Radicale vernieuwing in de verpleeghuizen.

Scholing

In een organisatie met het Rijnlandse gedachtegoed als uitgangspunt en zelforganisatie als middel om het gedachtegoed vorm te geven ligt de verantwoording voor het leren en ontwikkelen primair bij het team. In totaal volgden in 2018 ruim 1900 medewerkers een opleiding.



De tabel geeft de verdeling naar type opleiding weer. Het opleidingsbeleid gaat uit van het stimuleren van medewerkers om zich, binnen hun vermogen, verder te ontwikkelen. Van medewerkers wordt verwacht dat zij blijven werken aan hun eigen ontwikkeling door het volgen van scholingen en het gebruik maken van toetsingsmogelijkheden.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het behoud van bevoegd- en bekwaamheid. Soms is dit lastig om te combineren met de primaire taken. Faciliteren en ondersteuning hierbij is dan noodzakelijk. Er is een ruim scholingsaanbod waarop medewerkers zich kunnen inschrijven. In 2018 is gestart met de inrichting van een *e-learning* systeem. Daarmee kunnen opleidingen worden aangeboden die medewerkers op elk geschikt moment kunnen volgen. Om dit goed te faciliteren beschikt iedere professional over een eigen Chromebook.

Onderzoek en wetenschap

Amstelring heeft een actieve wetenschapscommissie. Deze vormt de schakel tussen wetenschappelijk en *practise based* onderzoek en de alledaagse praktijk. De commissie beoordeelt en bemiddelt voor collega's die wetenschappelijk onderzoek willen uitvoeren bij Amstelring. In 2018 was het onderzoek met name gericht op de (para)medici en vanuit externe aanvragen. In 2019 gaan wij dit verbreden naar interne onderzoeksvragen, verpleegkundig en verzorgend onderzoek en de wijkverpleging. Amstelring is partner in het grootschalige meerjarig onderzoek van Anne Mei The naar de inzet van informele zorg bij mensen met dementie thuis (Social Trial) in Amstelveen en Amsterdam. De bestuurder van Amstelring is vertegenwoordigd in het Omaha bestuur.

3.5 Leiderschap

De leiderschapsstijl is Rijnlands en is ondersteunend aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De relatie tussen cliënt, familie en zorgverleners staat centraal. Dat betekent: werken met kleine integrale teams die een kleine groep cliënten ondersteunen.

De Raad van Bestuur draagt actief bij aan de uitwerking en toepassing van het kader. De Raad van Toezicht ziet hier actief op toe. Eén lid van de Raad van Bestuur heeft een verpleegkundige achtergrond. Er is structureel overleg tussen de Raad van Bestuur en de Behandelgroep. De leden van de Raad van Bestuur van Amstelring lopen regelmatig een dienst mee in de eigen zorgorganisatie. Binnen Amstelring bestaat vanaf 2018 de Professionele Adviesraad (PAR). Deze geeft gevraagd en ongevraagd advies over de ontwikkeling van de zorg.

Ook werkt de Raad van Bestuur volgens de geldende Zorgbrede Governance Code. De code stelt het gesprek centraal en is minder op organisatie-voorschriften en concrete bepalingen gebaseerd. De Raad van Bestuur investeert in goed bestuur en toezicht door het bevorderen van de dialoog, een toetsbare opstelling, met een open Rijnlandse cultuur van aanspreekbaar en verantwoordelijk zijn. De Raad van Toezicht heeft (pro-)actief contact met belanghebbenden binnen en buiten de organisatie. Door, in afstemming met de Raad van Bestuur, met allerlei partners in gesprek te blijven, vervult de Raad van Toezicht haar klankbord- en waarborgfunctie.

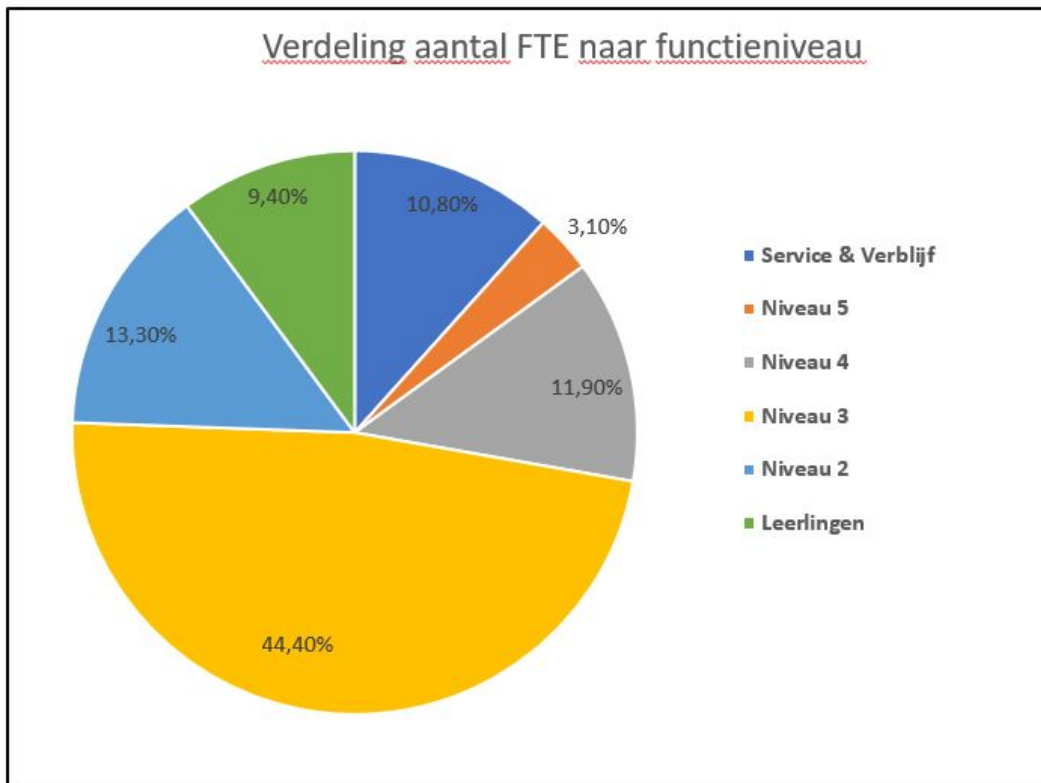
3.6 Personeelssamenstelling

Medewerkers zijn ons grootste kapitaal. Zij maken goede zorg mogelijk. Amstelring zorgt voor voldoende zorgverleners met het juiste competentieniveau. Hoe we dat doen beschrijven we hier.

Medewerkers

In 2018 heeft Amstelring geïnvesteerd in de uitbreiding van het aantal medewerkers om zo de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Deels is deze uitbreiding gefinancierd vanuit de kwaliteitsmiddelen die beschikbaar zijn gesteld en deels is deze uitbreiding uit eigen middelen gefinancierd.

Door deze investeringen is Amstelring erin geslaagd om in de periode 2017 en 2018 het medewerkersbestand in zorgfuncties met ruim 120 FTE uit te breiden.

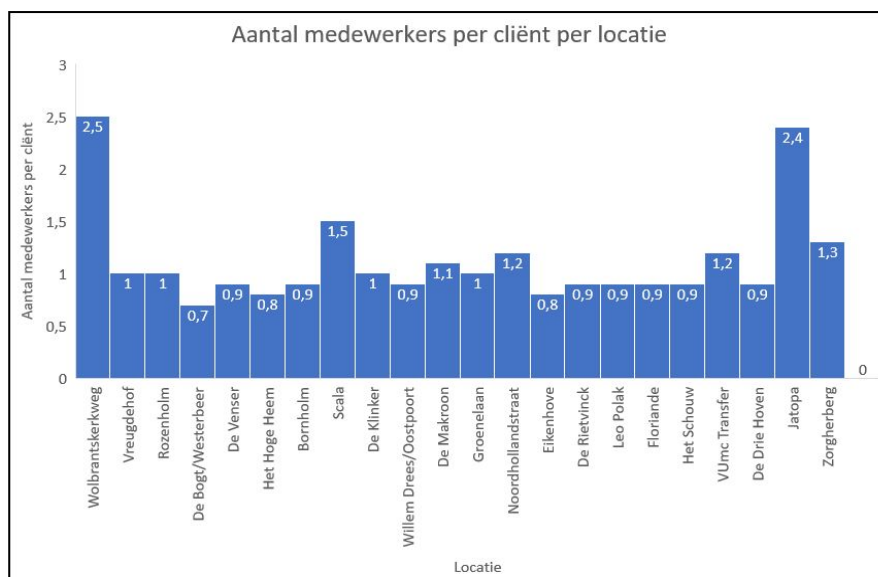


De nieuwe gastvrouw-medewerkers hebben een 7-daagse interne training gekregen als onderdeel van hun inwerktraject. De financiering van de uitbreiding met de kwaliteitsmiddelen is in eerste instantie gedaan door middel van incidentele kwaliteitsmiddelen die aan Amstelring zijn toegekend. Deze middelen zijn in 2018 ingezet ter financiering van de uitbreiding.

Door deze investering heeft Amstelring in de periode 2017-2018 al een belangrijke stap gezet in de verbetering van kwaliteit en het voldoen aan de normen uit het kwaliteitskader. Aangezien deze incidentele kwaliteitsmiddelen in 2019 niet meer beschikbaar zijn maar worden omgezet naar structurele middelen, is in 2019 geen financiële ruimte aanwezig om aanvullende formatie uitbreiding te realiseren. In 2019 zal de focus daarom vooral liggen in het behouden van de aanwezige capaciteit en uitbreiden van de vaste formatie.

In 2020 en 2021 zullen de volgende tranches van de kwaliteitsmiddelen beschikbaar worden gesteld. Via deze middelen zal Amstelring haar formatie

verder uitbreiden met als doel dat einde 2021 wordt voldaan aan de eisen uit het kwaliteitskader.



Het gemiddeld aantal medewerkers per cliënt bedraagt 1,1 voor heel Amstelring. De uitschieters naar boven betreffen de kleinschalige woonlocaties, waar naar verhouding meer medewerkers nodig zijn om alle diensten te kunnen draaien.

Gekwalificeerde medewerkers

Amstelring zorgt voor voldoende gekwalificeerde zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Op iedere locatie voor cliënten met verblijf en verpleging of behandeling is 24/7 een verpleegkundige tijdig ter plaatse. Voor cliënten met verblijf en behandeling is een arts beschikbaar en oproepbaar. De arts is te allen tijde telefonisch bereikbaar voor consultatie en advies en legt een visite af als dat nodig is.

De krapte op de arbeidsmarkt maakt dat Amstelring, op creatieve wijze, volop inzet op het verhogen van de opleidingscapaciteit en opleidingsmogelijkheden. In 2018 zijn onder andere gastvrouwen opgeleid en aangenomen. Daarnaast is aandacht voor behoud van medewerkers. Wij streven ernaar een goede werkgever te zijn door het bieden van professionele ruimte waarin ontwikkelen van talent, vakmanschap en levenservaring centraal staat. Amstelring biedt een aantrekkelijke werkomgeving en een goed werkklimaat. Samen met 48 partijen ondertekende Amstelring in maart het Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT). Daarmee wil Amstelring actief voorloper zijn met doelstellingen uit de Arbeidsmarktagenda 2023.

Reflectie, leren en ontwikkelen



Multidisciplinair reflectiemoment

Bij Amstelring werken gekwalificeerde medewerkers. We zorgen voor de benodigde scholing, training en deskundigheidsbevordering op basis van een opleidingsplan per locatie. We stellen medewerkers in staat om nieuwe kennis op te doen en zich nieuwe vaardigheden eigen te maken.

De zorgverleners dragen bij Amstelring zélf zorg voor hun deskundigheidsbevordering. Dat is mogelijk omdat Amstelring over een uitgebreid (bij)scholingsaanbod op het gebied van ziektebeelden en voorbehouden/risicovolle handelingen beschikt. De voortgang van de scholing wordt digitaal geregistreerd.

Er wordt bij Amstelring multidisciplinair gewerkt. Dat houdt in dat hulpverleners met verschillende deskundigheid, samenwerken en hun expertise en acties met elkaar delen en op elkaar afstemmen.

Een bijzondere manier van reflecteren is het "Moreel beraad". De ethische commissie heeft hiervoor een instrument ontwikkeld ter ondersteuning van de teams.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

De woongebouwen

Voor Amstelring-locaties hanteren wij de volgende uitgangspunten: alle cliënten kunnen de locatie goed bereiken. Onze cliënten kunnen alle voor hen bestemde ruimten goed bereiken. De inrichting van de algemene ruimten is comfortabel en aangepast aan de fysieke dan wel psychische beperkingen van de cliënten.

Cliënten hebben de beschikking over hun eigen kamer, waar zorg geboden wordt en waar zij bezoek kunnen ontvangen. De cliënt richt zijn eigen woonruimte naar wens in, voor zover diens fysieke gesteldheid dit toelaat. Cliënten met dementie kunnen rondwandelen in gecontroleerde vrijheid. Op diverse locaties van Amstelring zijn hiervoor belevingsgangen ingericht.



Belevingsgerichte gang in Leo Polak, Amsterdam Nieuw-West

Technologische hulpbronnen en digitale ondersteuning

Slimme ICT-ondersteuning wordt zowel bij de zorg als bij de ondersteuning van de zorg ingezet. In de zorg wordt gebruik gemaakt van domotica (ook wel aangeduid als woonzorgtechnologie) voor bijvoorbeeld het signaleren van vallen of dwaaldetectie. Daarnaast maken wij gebruik van eHealth met internettechnologie en stimulerende technologie zoals de tovertafel.

Bij de ondersteuning van de zorg wordt bijvoorbeeld gewerkt met een elektronisch cliënten dossier (ECD). Zo kan op een eenvoudige manier voldaan worden aan het methodisch werkproces ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de administratieve verantwoordingseisen. Zoals eerder genoemd werkt men bij Amstelring vanaf 2018 met de *closed loop* versie van Medimo waarbij zowel het digitaal voorschrijven van medicatie als het digitaal registreren van de toediening in één systeem plaatsvindt. Ten behoeve van financiële, personele en kwalitatieve stuurinformatie is voor elke professional het Teamkompas beschikbaar.

Het werken met digitale systemen vraagt ook om een goede praktische ondersteuning. Er is hiervoor een intern servicecentrum opgericht (het Integraal Serviceteam Amstelring ISA) een helpdesk-achtige functie voor alle vragen van zorgteams. Teams kunnen bij één loket terecht en hoeven niet te 'shoppen' naar

een antwoord op hun vraag. In 2019 komt er één digitaal portaal van waaruit medewerkers bij alle systemen en informatie kunnen en wat hun digitaal ondersteund bij werkprocessen.

In 2018 hebben zorgprofessionals een persoonlijk *mobile device* in de vorm van een Chromebook of iPad ontvangen om de digitale manier van werken optimaal te ondersteunen.



Facilitaire zaken

We zorgen voor smakelijke maaltijden voor onze cliënten. We werken met een zes wekelijkse menu-cyclus. In de menucommissie zitten leden van de cliëntenraad. Verschillende locaties hebben een eigen huiswinkel met een klein assortiment levensmiddelen. Afhankelijk van de setting beschikken onze locaties over een receptie. Waar geen receptie is, worden deze taken door andere afdelingen opgevangen.

Financiën en administratieve organisatie

De administratieve en ondersteunende organisatie van Amstelring is gebundeld in het Integraal Servicecentrum Amstelring (ISA). De uitgangspunten zijn dat de klant (een locatie of team van Amstelring) centraal staat en dat processen waar mogelijk gestandaardiseerd worden. Deze standaardisatie leidt tot een efficiëntere bedrijfsvoering. Voor medewerkers betekent dit dat zij via één telefoonnummer alle vragen kunnen stellen aan het ISA. 80% van de vragen kunnen direct worden beantwoordt. Het servicegerichte ISA is een cruciale stap geweest bij het ontzorgen en ondersteunen van zelforganiserende teams.

Samenwerking in de keten

Amstelring investeert voortdurend in samenwerking met ketenpartners. De verbetering van de kwaliteit van zorg en de bedrijfsvoering in de totale keten moet het resultaat zijn van gezamenlijke inspanning.

Partners van Amstelring zijn onder meer gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, bedrijfsartsen, huisartsen, apothekers, ziekenhuizen, collega-zorgorganisaties in de regio, instellingen in de GGZ/GHZ, welzijnsstichtingen en woningcorporaties.

3.8 Gebruik van informatie

Voorop in het digitale wonderland

Amstelring loopt voorop waar het digitaal werken betreft. Alle zorgmedewerkers hebben een Chromebook. Cliëntdossiers, incidentmeldingen, interne audits, cliënt-tevredenheidsmetingen, scholingen worden digitaal verwerkt en daarmee is er direct veel data beschikbaar die als stuurinformatie ontsloten kan worden. Teams ontvangen deze informatie via het Teamkompas. Teams hebben nu alle informatie rondom kwaliteit bij elkaar in één overzicht. Amstelring heeft steeds minder digistarters maar wij realiseren ons dat de snelle digitale ontwikkelingen bij zorgmedewerkers stress kan geven en proberen hierbij zo goed mogelijk te ondersteunen.



Yoanette den Boer, ICT manager Amstelring

Tellen en vertellen

Amstelring meet de klanttevredenheid en de NPS score via Zorgkaart Nederland. Daarnaast is Amstelring in 2018 gestart met een nieuwe vorm van kwantitatieve meting '**Kwaliteit in Dialoog**' (zie ook 2.2). Hierbij worden vanuit verschillende perspectieven (cliënt, mantelzorg, behandelaar en zorgteam) metingen gedaan naar de ervaren kwaliteit van zorg. Naar verwachting zal Kwaliteit in Dialoog de reflectie en het gesprek met betrokkenen nog beter gaan ondersteunen.



Bewonersoverleg Het Hoge Heem

Aanvullend op de kwantitatieve meting, voert Amstelring kwalitatieve metingen uit. De werkwijze van de kwalitatieve metingen is anders. Deze metingen omvatten een observatie met direct daaraan gekoppeld een reflectief gesprek met de betrokkenen. Voorbeelden van kwalitatieve metingen zijn de periodieke teamvisites (teams die elkaar bevragen), MDO's, meewerkende Raad van Bestuursleden in teams, werkbezoeken van toezichthouders en periodieke huiskameroverleggen waar altijd veel ruimte is voor reflectie en overleg.

Een bijzondere vorm van het kwalitatieve onderzoek is '**Verhalen ophalen**'. Een onafhankelijke, externe deskundige (*Chief Listening Officer*) die cliënten, familie, medewerkers laat vertellen over hun eigen ervaringen met de zorg: hoe is het om hier te wonen en te werken? Wie bent u? Hoe ervaart u de zorg? Wat is voor u kwaliteit van leven en/of werken? Het is op een onbevooroordeelde manier luisteren, zonder agenda vooraf. Met terugkoppeling aan de teams door middel van het presenteren van uitspraken en citaten van cliënten, waardoor de verhalen echt gaan leven.

Alles over Amstelring vindt u op: www.amstelring.nl