Jaarverslag 2018

Dichter bij de zorg

Amaris
Zorggroep

Inhoud

3 **Voorwoord**

4 **Wie zijn wij?**

6 **Samen bouwen = Samen doen**

7 **Persoonsgerichte zorg**

8 **Waar zijn we trots op?**

10 **Wonen net als thuis**

12 **Kwaliteit van zorg**

13 **Wat vinden onze cliënten?**

14 **Investeren in medewerkers**

16 **Samenwerken aan zorg en welzijn**

17 **Inzet van mensgerichte zorgtechnologie**

18 **Werken aan onderzoek**

19 **Van regels naar relaties**

20 **Amaris in cijfers**

24 **Beheersen van risico's**

25 **Medezeggenschap**

Voorwoord

Het jaar 2018 was een jaar van bouwen. Bouwen aan de organisatie, aan zorgteams, de ICT-omgeving en letterlijk aan nieuwe woonzorglocaties. Zo zijn er concrete stappen gezet ter realisering van het strategisch plan. De Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging waren ons kompas.

Amaris is met ondersteuning van Waardigheid en Trots een nieuwe weg ingeslagen: dichter bij de zorg. Het gaat daarbij om het eigenaarschap van zorgteams versterken, ruimte geven aan vakmanschap van zorgprofessionals, persoonsgerichte zorg vormgeven, veranderend leiderschap, een ondersteunende staf en een cultuur van leren en ontwikkelen stimuleren. Het plan 'Eigenaarschap voor kwaliteit' geeft deze nieuwe weg vorm. De relatie tussen de cliënt, zijn naaste en de medewerker is hierbij het vertrekpunt. Geen top-down aanpak maar werken vanuit de basis, het primaire proces. Daar moet het gebeuren en beklijven en dat is de beste waarborg voor bestendige kwaliteit.

Onze speerpunten waren: ken je cliënt, methodisch werken en het vergroten van de kennis over onbegrepen gedrag. Er zijn mooie resultaten bereikt en er is enthousiasme om op deze weg door te gaan.

In het voorjaar namen we onze nieuwe locatie Florisberg in Muiderberg in gebruik. Verder volgden we de bouw van de nieuwe locaties De Eemhof, Nieuw Schoonoord en Zuiderheide. Deze locaties worden in de eerste helft van 2019 in gebruik genomen. Prachtige locaties om in te wonen en te werken.

In dit jaarverslag is nog veel meer te lezen over het jaar 2018. Bijvoorbeeld over de inspanningen om voldoende personeel te kunnen aantrekken en te behouden. De schaarste aan personeel is een voortdurende zorg en trekt een grote wissel op de zorgteams. Desondanks is het gelukt om veel bewoners en cliënten te ondersteunen en de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. Ik ben daar in de eerste plaats alle medewerkers dankbaar voor. Mijn dank gaat ook uit naar de vele vrijwilligers, de leden van de medezeggenschapsorganen en de Raad van Toezicht.

Samen zijn we Amaris en met elkaar zijn we tot veel in staat. Ook in 2019 gaan we door met het continu verbeteren van de zorg voor onze cliënten. Dat is wat ons drijft.

René Hup
Raad van Bestuur

Wie zijn wij?

Amaris Zorggroep biedt thuiszorg, tijdelijk verblijf en wonen met zorg in de regio Gooi & Vechtstreek en Eemland. De algemene wens van onze cliënten is om zo lang mogelijk thuis te wonen en aan huis de benodigde zorg en diensten te ontvangen. We spelen hier op in door onder andere behandeldiensten en verpleegzorg aan huis te bieden. Zorg aan huis neemt steeds meer de plaats in van 24-uurs verblijf. Dit is al geruime tijd gaande en zet de komende jaren versterkt door. Amaris kiest daarom voor extra inzet van wijkverpleging en behandeling thuis. Dit ondersteunen we met gebruik van zorgtechnologie. Maar als thuis wonen niet meer gaat, dan beschikt Amaris over een divers aanbod aan woningen met zorg.

Onze missie en visie
Iedereen is waardevol en dat is zichtbaar in wat we doen! De ambitie van Amaris is om professionele zorg en dienstverlening te leveren die past bij de persoonlijke wens en behoefte van de cliënt. 'Zorg met aandacht, thuis bij u en thuis bij ons'.

Cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers gaan een relatie met elkaar aan en zoeken samen naar de best passende invulling voor gewenste zorg- en dienstverlening, De regie blijft bij de cliënt en het omringende netwerk. We ondersteunen dit netwerk en maken heldere afspraken.

Amaris werkt vanuit algemeen christelijke waarden. De medewerkers van Amaris zijn betrokken, betrouwbaar, professioneel gedreven en respectvol naar cliënten en hun sociale omgeving. We staan voor onze visie en zijn aanspreekbaar op ons handelen. Waar mogelijk zoeken we op een transparante manier de samenwerking in het belang van de cliënt.

Samen bouwen = Samen doen

Amaris teams werken tijdens het traject Samen bouwen = Samen doen aan meer zelforganisatie. Zij zijn aan de slag gegaan met teamvisie, motivatie en het verdelen van aandachtsgebieden. Medewerkers voelden zich hierdoor meer bewust van de eigen talenten en mogelijkheden.

Dit brengt ook een andere aansturing met zich mee. Het uitgangspunt is de persoonsgerichte zorg die de zorgteams bieden. Daar krijgen de medewerkers alle ruimte voor. Management en ondersteunde diensten zijn dienstbaar aan dit primaire proces.

Voor de teammanager ligt de uitdaging om het team te begeleiden op het gebied van samenwerking en teamontwikkeling. Coachen waar kan, leiding nemen waar echt nodig is en leiding geven als inspiratiebron voor het team. Teammanagers volgen programma's die zijn toegesneden op hun rol binnen alle veranderingen.

Deze nieuwe manier van werken vraagt om minder management. Bestuurder Jan den Ouden heeft in 2018 afscheid genomen. Amaris heeft ervoor gekozen om door te gaan met een eenhoofdig bestuur in de persoon van René Hup. Ook hebben we een aantal managers niet vervangen in 2018 omdat meer nadruk is komen te liggen op de zelforganisatie van de teams.

Ontzorgen

In vervolg op Samen bouwen = Samen doen heeft Amaris het ontwikkeltraject 'Eigenaarschap van kwaliteit' in gang gezet. Medewerkers worden hierin aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid voor hun werk. Met als doel de kwaliteit van zorg voor de cliënt te verhogen en de zorgmedewerker zoveel mogelijk te ontzorgen.

Dit traject wordt ondersteund met coaches uit het programma 'Waardigheid en trots' van het Ministerie van VWS en richt zich ook op medewerkers van de ondersteunende diensten. Het uitgangspunt is meer samenwerking tussen de ondersteunende diensten onderling en een snellere reactie op de vragen en behoeften vanuit de zorg. Met als doel de zorgmedewerkers zo snel en goed mogelijk te ondersteunen en meer werkplezier voor iedereen. Anders gezegd, medewerkers moeten hun taken nog sterker uitvoeren in het besef dat al hun werkzaamheden bijdragen aan goede zorg- en dienstverlening aan de cliënt, hetzij direct, hetzij indirect.

"Het gevoel dat je het echt met elkaar doet, zorgt voor samenhorigheid."

Lydia, verzorgende Voor Anker

"Iedereen krijgt een taak en moet hierin zijn verantwoordelijkheid pakken. Daar mag je elkaar op aanspreken."

Rita, verzorgende Voor Anker

"Voor mij zit de kern in meer gedeelde verantwoordelijkheid pakken en de beschikbare tijd zo optimaal besteden voor het welzijn van onze bewoners. Dat is waar het om draait."

Anneke, teammanager Gooizicht

Persoonsgerichte zorg

Bij Amaris staat welzijn, welbevinden en wonen centraal. Op verschillende manieren streven we er naar het leven van de cliënt zo plezierig mogelijk te maken. We bespreken de wensen en behoeften samen met de cliënt en diens naaste. Het gesprek met de cliënt geeft de zorgmedewerkers meer inzicht in het leven van de cliënt zodat zij zorgverlening 'op maat' kunnen bieden.

In 2018 is er meer aandacht geweest voor het welzijn van cliënten. Dit heeft bijvoorbeeld vorm gekregen in de doorlopende aanwezigheid van gastvrouwen of activiteitenbegeleiders in de huiskamer. Het activiteitenaanbod is gevarieerder geworden en meer gericht op de individuele beleving van de cliënt.

Vrijwilligers en mantelzorgers
Bij de zorg en dienstverlening aan onze cliënten zijn vrijwilligers, familie en naasten onmisbaar. Familie en naasten zijn gesprekspartners rond de zorg voor de cliënt. Hierbij is aandacht voor het welzijn van deze betrokkenen. In de regio werken we met meerdere organisaties samen om mantelzorgers ondersteuning te bieden. Om hier maximaal de vruchten van te plukken hebben we gewerkt aan één visie. In de regio Gooi en Vechtstreek is het initiatief genomen om een keten van mantelzorgondersteuning in te richten. Door een goede samenwerking voorkomen we dat mantelzorgers worden geconfronteerd met onduidelijkheden.

Vrijwilligerscoördinatoren ondersteunen vrijwilligers op locatie om zo een passend aanbod voor onze cliënten te realiseren. Amaris heeft een groot aantal vrijwilligers dat zich inzet voor het welzijn van cliënten en actief is in het organiseren van activiteiten, bijvoorbeeld door met bewoners in de rolstoel mee te doen aan de wandelvierdaagse.

Waar zijn we trots op?

We zijn bijzonder trots op onze medewerkers en vrijwilligers die zich iedere dag inzetten voor persoonsgerichte zorg met aandacht voor onze cliënten.

In onze zorg en dienstverlening van het afgelopen jaar springen de onderstaande speerpunten eruit.

Dementiezorg

Amaris heeft zich gespecialiseerd in de zorg voor mensen met dementie. In 2018 hebben we meer casemanagers dementie aangenomen en opgeleid. Zij zijn in de wijkteams het eerste aanspreekpunt voor de cliënt en zijn naaste. De casemanager bespreekt de gesignaleerde behoeften met andere betrokkenen in het ketennetwerk dementie (zoals ziekenhuizen, zorgorganisaties, huisartsen) en stemt af wie welke ondersteuning biedt. Een mooie vorm van persoonsgerichte zorg zodat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen. Daarnaast opende Amaris dit jaar in Gooizicht de afdeling De Hermelijn, het expertisecentrum voor revalidatiecliënten met cognitieve problemen.

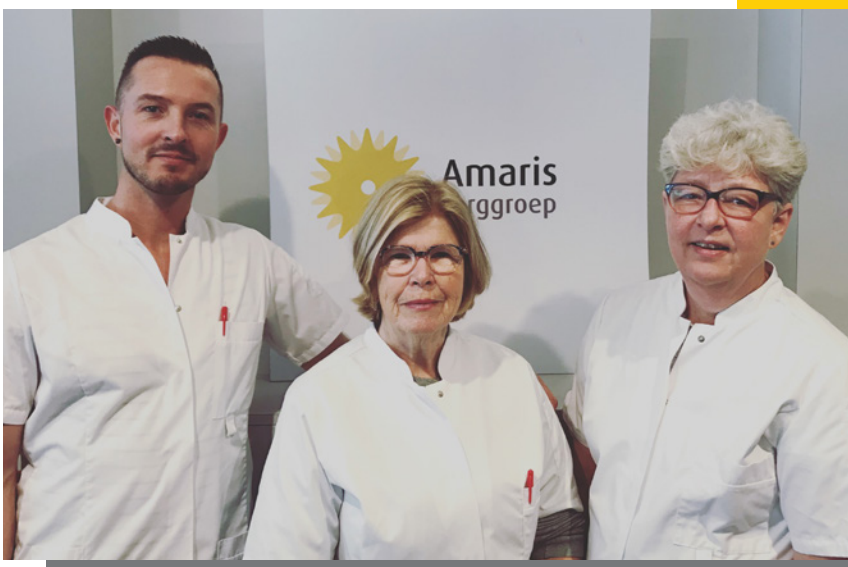
Palliatieve zorg

Amaris heeft veel expertise in de palliatieve zorg en is een actieve deelnemer in twee netwerken palliatieve zorg. Deze zorg is erop gericht dat cliënten in de laatste levensfase de juiste ondersteuning krijgen; deskundig en liefdevol. In 2018 is in Huizen – na Nijkerk - een tweede hospice geopend waar Amaris zorg verleent. De zorg voor gasten in Hospice Huizen richt zich op het voorkomen, tijdig herkennen en behandelen van mogelijke complicaties, ter verlichting van pijn en lijden. Palliatieve zorg beperkt zich echter niet tot de hospices maar wordt ook verleend in de woningen van de cliënten.

Onderdeel van goede zorg in de laatste levensfase is aandacht voor zingevingsvraagstukken van de cliënt. Om dat beter vorm te geven is Amaris een van de initiatiefnemers van het Centrum voor Levensvragen, dat in 2018 is gestart.

Specialistische zorg

Waar de wens is om zolang mogelijk thuis te wonen, moeten we constateren dat de zorgvraag van thuiswonende cliënten steeds complexer wordt. Amaris zet daarom in op meer specialistische behandelaars in de thuissituatie als dat nodig is om de cliënt comfortabeler te laten leven. Denk aan de zorg van onze specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, specialistische verpleegkundigen en ons wondzorgteam. De zorgverzekeraar onderkent deze noodzaak en heeft de uitbreiding van behandeling bij cliënten aan huis gefinancierd.



Ook in onze zorglocaties wordt de zorg complexer en neemt de behoefte aan behandeling en een multidisciplinaire benadering toe. Om hier op in te spelen hebben we het afgelopen jaar 100 extra plaatsen verblijf met behandeling gerealiseerd. In 2019 zal dit aantal verder groeien.

Ambulant verpleegkundig team

Amaris is gestart met een Ambulant Verpleegkundig Team (AVT), een team bestaande uit verpleegkundigen met veel kennis en expertise, dat zowel in de thuissituatie als door de zorglocaties ingeroepen kan worden voor advies en specialistische handelingen. Met het AVT-team vergroot Amaris haar bekwaamheid en kan zij niet alleen situaties opvangen die zich voordoen wanneer de zorgvraag groter wordt, maar ook andere cliënten met een complexe zorgvraag de juiste zorg bieden. In combinatie met het Amaris nachtteam is verpleegkundige expertise 24 uur per dag beschikbaar en oproepbaar.

Wonen net als thuis

Amaris streeft er naar dat de cliënten zo thuis mogelijk kunnen wonen. Zo kijken we bij de ontwikkeling van nieuwe woonzorglocaties goed naar wat mensen nodig hebben om zo zelfstandig mogelijk te blijven wonen. We werken hierin sinds 2012 samen met Woningcorporatie Habion. Een unieke samenwerking waarbij we onze krachten en expertise hebben gebundeld voor de realisatie van vernieuwende woon- en zorgconcepten in de ouderenzorg.

Flexibele woonvormen met appartementen die we kunnen inrichten voor ouderen met verschillende woon- en zorgbehoeftes. Van zelfstandig wonende ouderen tot ouderen met een zwaardere zorgvraag. En met mogelijkheden voor mantelzorgers en familieleden om betrokken te blijven. De zorg is gericht op zoveel mogelijk vrijheid en eigen regie. Net zoals thuis. In 2018 hebben we hierin aardig wat bereikt.

Opening Florisberg
Ter vervanging van het woonzorgcentrum Florisberg heeft Amaris in Muiderberg een geheel nieuw complex neergezet. Een kleinschalig woonzorgcentrum met zorg op maat. De bewoners verhuisden in het voorjaar van 2018 naar dit nieuwe woonzorgcentrum waar grote leefruimtes zorgen voor optimaal woongenot. In juli vond de feestelijke opening plaats van Amaris Florisberg.

“Met de realisatie van Florisberg spelen we optimaal in op de wensen van de huidige en toekomstige ouderen’, aldus René Hup, bestuurder. “Zo kunnen echtparen bij elkaar blijven wonen. En bewoners hoeven bij ons niet opnieuw te verhuizen. Als de woon- en zorgbehoefte wijzigt, passen we daar onze dienstverlening op aan.”

Nieuwbouw Schoonoord gestart
In 2018 werd gestart met de nieuwbouw van Schoonoord in Baarn, dat begin 2019 opgeleverd wordt. Het gaat hierbij om vervangende huisvesting die in afgeslankte vorm op de bestaande locatie wordt gebouwd. Bewoners wonen hier straks zo zelfstandig mogelijk. De appartementen in het nieuwe gebouw hebben een oppervlak van ruim 58 m2. Eigen regie wordt maximaal mogelijk door slimme techniek die de basisveiligheid waarborgt.

“De nieuwe appartementen zijn bij uitstek geschikt voor ouderen met een beperkte of uitgebreide zorgvraag”, aldus René Hup, bestuurder. “Op een eigentijdse manier krijgt het wonen voor ouderen weer een plek in deze prachtige wijk.”

De nieuwbouw van Schoonoord wordt volledig gasloos gebouwd. Amaris en Habion, spelen hiermee vervroegd in op de ambitie van het kabinet om gasloos te bouwen.

Oplevering eerste gebouw Zuiderheide
De nieuwbouw van Amaris Zuiderheide in Hilversum is onderdeel van de bouw van de moderne nieuwe wijk Nieuw Zuid en bestaat uit kleinschalige eenheden. Het eerste gebouw Alba is in 2018 in gebruik genomen door de bewoners van Zuiderheide. Door de kleinschalige opzet is er meer ruimte en aandacht voor een individuele benadering en begeleiding.

Startsein bouw De Eemhof
In 2018 werd het startsein gegeven voor de bouw van Amaris De Eemhof in Eemnes, een kleinschalig woonzorgcomplex met 24 appartementen voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening. Een aanwinst voor Eemnes.

Wethouder Jan ven den Dunnen: "Deze 24-uurszorg sluit aan bij de zorgvraag voor mensen met dementie, die ook in Eemnes de komende jaren toeneemt. Ik ben blij dat we daar straks in kunnen voorzien".

Bestuurder René Hup: "Onze droom is dat De Eemhof een huis midden in de samenleving wordt. Waar familieleden en bekenden in en uit kunnen lopen, waar vrijwilligers met plezier een handje helpen en waar we onderdeel zijn van de buurt."

Vervroegde verhuizing bewoners De Amerhorst
Bewoners van de afdelingen somatiek in De Amerhorst zijn eind 2018 vervroegd verhuisd naar Schoonoord in Soest. In de aanloop naar de nieuwbouw van De Amerhorst nam het aantal cliënten en medewerkers sterk af. Dit vroeg om het versneld terugbrengen van de capaciteit in De Amerhorst om daarmee de kwaliteit van zorg voor de resterende bewoners te kunnen garanderen. Met de vervroegde sluiting van de afdeling somatiek konden we de zorg in De Amerhorst concentreren op de twee PG-afdelingen en alle bewoners de kwaliteit van zorg blijven bieden die zij van ons mogen verwachten.

"Met één apotheek kunnen we gemakkelijker afspraken maken over de werkwijze, kwaliteit en vergoedingen dan met drie. Je sluit maar één contract af. Bovendien tillen we zo de medicatieveiligheid naar een hoger niveau."

Ingeborg Korthals, kwaliteitscoördinator

Kwaliteit van zorg

We vinden het belangrijk dat cliënten en hun naasten weten welke kwaliteit zij van Amaris mogen verwachten. Belangrijke richtlijnen hiervoor staan in twee landelijke kwaliteitskaders: het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Het uitgangspunt van deze kwaliteitskaders is dat de zorg gericht is op de kwaliteit van leven van de cliënt. Het leren en ontwikkelen samen met de cliënt en diens naaste is hier onderdeel van, dit is een doorlopend proces.

Kwaliteitsverbetering door de zorgteams
Alle zorgteams hebben stilgestaan bij de kwaliteit van zorg. De zorgteams hebben met behulp van het instrument Kijken en IJken een zelftoets uitgevoerd en gemeten in hoeverre zij voldoen aan de normen van het kwaliteitskader. Zorgteams hebben daardoor inzicht in de sterke punten en verbeterkansen. Ieder team heeft een drietal verbeterpunten geformuleerd en verantwoordelijkheid genomen om deze op te pakken. Zo zijn op het gebied van persoonsgerichte zorg, methodisch werken en het omgaan met onbegrepen gedrag grote stappen gezet.

Medicatie
Amaris is in 2018 overgestapt naar een andere apotheek voor de cliënten met behandeling. Hiermee is een kwaliteitsimpuls gegeven aan het veilig verstrekken van medicatie. Medewerkers hebben voortaan digitaal real-time medicatieoverzichten beschikbaar, het aftekenen gaat via de iPad en er zijn nieuwe medicijnkarren. Het aantal medicatiefouten is verminderd en medewerkers ervaren de nieuwe werkwijze als positief. Zij zijn zich nog meer bewust geworden van het belang van medicatieveiligheid. Bovendien betekent deze overstap meer kwaliteit van zorg tegen lagere kosten.

Visie op vrijheid
Amaris zet zich in voor zo groot mogelijke zelfstandigheid en het recht op zelfbeschikking van de cliënt. Er is een spanningsveld tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Dit wordt uitgelegd en besproken, in het bijzonder in groepen waar dementerende mensen wonen. In overleg tussen de cliënt, mantelzorger en de zorgprofessional zoeken we naar mogelijkheden die de vrijheid zo min mogelijk beperken. Als een beperking van vrijheid toch nodig is, wordt de minst belastende maatregel zo kort mogelijk ingezet.

Een mooi voorbeeld hiervan zijn de zogenaamde leef-cirkels. In het nieuwe Florisberg is gewerkt aan de invoering hiervan in 2019. Dementerende cliënten krijgen hierdoor veel bewegingsvrijheid – ook buiten de woning – maar de mogelijkheid om in te grijpen blijft met behulp van domotica.

Wat vinden onze cliënten?

Zorgkaart Nederland
Cliënten kunnen een waardering plaatsen over onze zorg op Zorgkaart Nederland. Zij hebben ons in 2018 gewaardeerd met een 8,0 gemiddeld. De cliënten van de thuiszorg gaven onze thuiszorg gemiddeld een 8,7.

Waardering gemiddeld	2018	2017
Amaris Zorggroep	8,0	7,8
Amaris Thuiszorg	8,7	8,0

Op de website van Zorgkaart Nederland kunnen cliënten ook opmerkingen plaatsen. Daaruit blijkt de hoge waardering voor onze medewerkers.

"Mijn moeder is een aantal maanden verzorgd door Amaris Thuiszorg. Professionele, prettige medewerkers. Ik was erg tevreden."

"Mijn moeder heeft de hulp die zij thuis ontvangen heeft als zeer positief ontvangen. Dank voor alle hulp en aandacht namens haar 3 kinderen."

"Ik kan alleen maar positief praten over de zorg die Amaris biedt aan onze ouders en ook mijn ouders zijn zeer tevreden over de zorg."

Snelle tevredenheidsmeting op maat

In 2018 is Amaris gestart met het clienttevredenheidsinstrument PPP (Positive Perception Program). Teams kunnen hiermee een vragenlijst 'op maat' samenstellen. In 2018 is het PPP ingezet om zicht te krijgen op de cliëntervaring rond de warme maaltijd. Deze signalen zijn opgepakt in de verbetering van de kwaliteit van maaltijden, een betere smaakbeleving en een beter inkoopproces waardoor minder overbodige maaltijden worden geproduceerd.
Ook bij de geriatrische revalidatie en de thuiszorg is PPP gebruikt voor het meten van de cliëntervaring. De resultaten zijn positief.

Investeren in medewerkers

De arbeidsmarkt voor zorgpersoneel heeft te maken met grote tekorten. Dat maakt het erg belangrijk dat Amaris hierin actief optreedt. De relatie tussen cliënt en professional is immers essentieel voor goede zorg. Bovendien is een investering in medewerkers belangrijk om medewerkers duurzaam inzetbaar te houden.

Behoud van medewerkers
Amaris werkt aan het behoud van haar medewerkers. Dat gebeurt op verschillende manieren. Zo is er een uitgebreid opleidingsprogramma. Medewerkers krijgen de mogelijkheid om zich bij te scholen en een opleiding te volgen voor een functie met een hoger deskundigheidsniveau. Een voorbeeld is de opleiding voor verpleegkundigen niveau MBO 4 en HBO-verpleegkundige. De belangstelling daarvoor is groot.

Samenwerking in regio Utrecht
In de regio Utrecht heeft een aantal zorgorganisaties de krachten gebundeld. Het doel is om met elkaar ervoor te zorgen dat werken in de zorg voor mensen weer interessant wordt. Onder de noemer Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT) worden diverse activiteiten ontplooid om het werken m in de zorg positief te beïnvloeden.

Door het ondertekenen van dit actieplan neemt Amaris samen met andere zorgorganisaties verantwoordelijkheid in het gezamenlijk terugdringen van de personeelstekorten in de zorg.

Kennisontwikkeling
Met de organisatie van themabijeenkomsten en symposia draagt Amaris bij aan de kennisontwikkeling van haar medewerkers. Een mooi voorbeeld hiervan is het symposium dat de afdeling De Hermelijn organiseerde over de zorg die zij biedt aan revalidanten met cognitieve problemen. Ruim 60 zorgprofessionals (transferverpleegkundigen, geriaters, verpleegkundig specialisten, casemanagers dementie) bezochten het symposium in Amaris Gooizicht.

Duurzame gezondheid
Het afgelopen jaar liet een stijging van het ziekteverzuim zien. Van 6,6% in 2017 naar 7,3% in 2018. Hoewel deze trend niet afwijkt van de landelijke cijfers, heeft het terugdringen ervan hoge prioriteit.

Om medewerkers beter inzetbaar te houden, investeert Amaris in een duurzaam gezondheidsprogramma. Met activiteiten die gericht zijn op het zo lang mogelijk gezond blijven van de medewerkers. En met gesprekken over het contact tussen de leidinggevende en de medewerker die verzuimt of dreigt te verzuimen. De uitdaging: hoe kun je als medewerker gezond blijven en blijven deelnemen aan het arbeidsproces?

Voor Amaris leidt een lager verzuim tot financiële besparingen. En een lager verzuim is uiteindelijk goed voor de relatie met de cliënt. Hoe minder verzuim, hoe stabieler de inzet van medewerkers.

Nieuwe medewerkers
Amaris werkt actief aan de werving van nieuwe medewerkers. Met eigen banenmarkten, het openstellen van onze woonlocaties en deelname aan zorgevenementen presenteren we ons zichtbaar voor mensen die overwegen in de zorg te gaan werken. Daarnaast zetten we steeds intensiever sociale media in voor de werving van personeel. Om jongeren enthousiast te maken voor de ouderzorg laten we VMBO-scholieren snuffelen aan werken bij Amaris tijdens de Doe-dag van Gooi on Stage.

Samenwerken aan zorg en welzijn

Amaris gelooft in de kracht van samenwerking. Met de cliënt en de betrokken familie, mantelzorgers en vrijwilligers maar ook met ketenparters. We werken nauw samen met zorgverzekeraars, (huis)artsen, behandelaars, gemeenten en andere zorgprofessionals in de regio aan optimale zorg en goede ondersteuning voor de cliënt en zijn naaste.

Ontmoeten in de wijk
Meer samenwerken in de wijken voor een betere ondersteuning. Dat is waar de gemeente Hilversum, Zilveren Kruis, huisartsengroepen, Amaris Zorggroep en diverse andere Hilversumse zorg- en welzijnsorganisaties komende jaren met elkaar aan werken. Om deze samenwerking te bevestigen hebben zij een set afspraken opgesteld, 'Ontmoeten in de wijk', die in 2018 door alle partijen is ondertekend. Er zijn afspraken gemaakt voor ondersteuning op verschillende terreinen zoals eenzaamheid, omgaan met geld, GGZ-problematiek en dementie. Met deze wijkgerichte ondersteuning komen meer professionals beschikbaar voor de ondersteuning in de wijken. Deze professionals werken daarbij nauw samen met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

Wondzorg sneller en dichter bij huis
Amaris is samen met Tergooi Ziekenhuizen en vier thuiszorgorganisaties een intensieve samenwerking aangegaan op het gebied van wondzorg. Door verbeterde afspraken kan het behandelplan van de medisch specialist worden overgedragen aan zorgprofessionals van de thuiszorg. Daardoor vindt de zorg voor de patiënt sneller en dichter bij huis plaats. De afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsconvenant.

Centrum voor Levensvragen
Het Netwerk Palliatieve Zorg Gooi en Vechtstreek is in 2018 een Centrum voor Levensvragen gestart. Amaris is samen met andere ketenpartners een van de initiatiefnemers. Het Centrum voor Levensvragen is er voor mensen die thuis wonen en ongeneeslijk zijn of bij wie het einde van het leven in zicht komt en te maken hebben met zingevingsvraagstukken. Zij kunnen hier terecht met hun vragen en dilemma's. Een consulent geeft advies en ondersteuning.

Inzet van mensgerichte zorgtechnologie

Bij de invoering van technologische vernieuwingen in de zorg stellen we ons steeds de vraag: wat heeft de cliënt er aan? Met dat doel voor ogen hebben we in 2018 verschillende zaken gerealiseerd.

Meer woonplezier
Met de domotica van Avics kunnen we cliënten en medewerkers ondersteunen, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden van de cliënt. Denk daarbij aan een centrale sensor in ieder appartement met daarnaast bijvoorbeeld een halsalarm voor de cliënt. Dit gebeurt in overleg met de cliënt, zijn/haar familie en de zorgmedewerkers.

Medido
Amaris heeft een handige medicijnbox geïntroduceerd voor haar thuiszorgcliënten. Dit slimme apparaatje, de Medido, is geschikt voor cliënten die verschillende medicijnen moeten innemen. De Medido is een handig hulpmiddel dat ouderen eraan herinnert als zij hun medicijnen moeten innemen en waarmee zij dus hun zelfstandigheid behouden. Zo hoeft de thuiszorgmedewerker niet meerdere malen per dag langs te komen en hoeft de thuiszorgcliënt daarvoor dus niet meer thuis te blijven.

Cliëntportaal
Het cliëntportaal biedt cliënten en hun naasten de mogelijkheid om thuis het digitale cliëntdossier in te zien. Mantelzorgers kunnen hierin inzage krijgen als de cliënt dat wil. Het aantal cliënten dat is aangesloten op het cliëntportaal neemt gestaag toe. De mogelijkheden van het portaal worden verder uitgebreid met meer functionaliteiten.

Beeldzorg
De vraag naar contact tussen cliënt en zorgmedewerker via beeldzorg neemt toe. Zowel cliënten als medewerkers zien hier de voordelen van. Met beeldzorg kan direct contact worden gelegd met een cliënt. De eigen regie van de cliënt wordt daardoor vergroot. Er hoeven minder vaak zorgverleners over de vloer te komen. Een aantal cliënten maakt nu gebruik van deze mogelijkheid. De positieve ervaringen zijn een goede basis voor verdere uitbreiding.

Werken aan onderzoek

Amaris is betrokken bij wetenschappelijk onderzoek. Op die manier willen we een bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg voor ouderen. Meer in het bijzonder kan het soms ook de zorg van Amaris verbeteren. Hieronder volgen vier voorbeelden van onderzoek waar Amaris bij betrokken is.

ODE
In het zogenaamde ODE-onderzoek wordt het effect van geuren op de eetlust onderzocht. Een van onze specialisten ouderengeneeskunde heeft dit samen met de Wageningen Universiteit uitgevoerd. Drie locaties van Amaris zijn hierbij betrokken geweest.

Sarcopedie
Amaris is de trekker van een onderzoek naar sarcopedie. Dit betreft een spierzwakte waarbij de spieren langzaam achteruit gaan. Een fysiotherapeut van Amaris verricht promotie-onderzoek op dit gebied.

Universitair Netwerk Ouderenzorg
Amaris neemt al jaren deel aan het Universitair Netwerk voor Ouderenzorg. Dit is een initiatief van het VUmc. Het lidmaatschap is in 2018 verlengd. Onderzoekers en professionals verbinden wetenschappelijke kennis aan de praktijk.

Advance Care Planning
Advance Care Planning is een proces waarbij de cliënt met zijn behandelend arts zijn wensen, doelen en voorkeuren voor de zorg rondom het levenseinde bespreekt. Dit wordt eventueel vastgelegd, vooruitlopend op het moment dat de cliënt zelf niet meer in staat is om beslissingen te nemen. Cliënten van enkele locaties hebben deelgenomen aan dit onderzoek.

Van regels naar relaties

De raad van bestuur draagt eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van zorg en een adequate bedrijfsvoering. Om voeling te houden met de praktijk en de effecten van het beleid op de zorg- en dienstverlening legt de bestuurder regelmatig werkbezoeken af. Zo heeft hij meegelopen in zorglocaties en in de thuissituatie van cliënten om te ervaren wat zich in de praktijk afspeelt. Daarbij heeft hij veel waardevolle inzichten opgedaan over de relatie tussen cliënt en medewerker.

Toezicht

De raad van toezicht heeft het beleid en de (voorgenomen) besluiten van de raad van bestuur getoetst. Een belangrijke doelstelling is het realiseren van de best mogelijke kwaliteit en veiligheid van zorg. De raad van toezicht heeft in 2018 bewust voor een andere benadering gekozen. Het aantal leden van de Raad van Toezicht is verminderd van zeven naar vijf. Er is meer ruimte voor gesprek en reflectie.
Zo wordt iedere vergadering stilgestaan bij een governancethema en de bedoeling van de organisatie: goede zorg. Er wordt gewerkt conform de laatste governancecode, de statuten zijn daarop geactualiseerd. Dit alles onder het motto 'Van regels naar relaties'. In deze benadering past ook dat bestuurders leren van ervaringen van andere bestuurders. Daarom is een lerend netwerk opgezet met andere zorgorganisaties in de regio: Accolade Zorggroep, Zorggroep Charim, De Haven en Inovum.

Professionele inbreng

De zorginhoudelijke inbreng in de aansturing van de organisatie is toegenomen. Managers bij Amaris hebben meestal verpleegkundige opleiding en ervaring. De verpleegkundige inbreng komt ook tot stand via de in 2018 gevormde verpleegkundige adviesraad. Deze raad wil ook het beroep van verpleegkundige versterken. Verder voert de raad van bestuur structureel overleg met de eerste specialisten ouderengeneeskunde.

Amaris in cijfers

Kerncijfers

Cliënten per einde verslagjaar	2018	2017
Aantal cliënten instelling op basis van een verblijfsindicatie ZZP incl. 1e lijnsverblijf	749	781
Aantal cliënten instelling in revalidatie (GRZ)	100	101
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	42	50
Aantal extramurale cliënten met dagbesteding voor zover niet opgenomen in een instelling (WMO en WLZ)	127	112
Aantal extramurale cliënten op basis van WLZ	179	148
Aantal extramurale cliënten op basis van Wijkverpleging	994	1.002
Aantal extramurale cliënten op basis van WMO	1.412	1.419
Productie gedurende het verslagjaar		
Aantal dagen zorg met verblijf (WLZ)	266.609	278.067
Aantal dagen 1e lijns verblijf (ZVW)	10.699	9.487
Aantal dagen geriatrische revalidatiezorg (GRZ)	33.237	34.063
Aantal gestarte DBC's geriatrische revalidatiezorg (GRZ)	911	926
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	15.651	16.861
Aantal dagdelen dagbesteding (WMO en WLZ)	21.004	21.820
Aantal uren extramurale productie WLZ	42.416	41.869
Aantal uren extramurale Wijkverpleging ZVW en MSVT	161.871	157.852
Aantal uren extramurale productie WMO	180.020	176.637
Personeel		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	2.245	2.356
Aantal fte per einde verslagjaar	1.365	1.359
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	**95.477.894**	**92.851.912**

Resultaten

Amaris Zorggroep heeft over 2018 een positief financieel resultaat geboekt van € 356.000 (2017: positief € 532.000). Dit resultaat ondervond met name in de tweede helft van 2018 forse tegenwind als gevolg van de krappe arbeidsmarkt, de hoge en duurdere inzet van personeel niet in loondienst en de krimp van het aantal verpleeghuisbedden met het oog op de nieuwbouw van Florisberg, Schoonoord, Zuiderheide en De Amerhorst. Bij De Amerhorst was de krimp buitengewoon; van 40 bedden aan het begin van 2018 naar 6 bedden bezet aan het einde van dit jaar.

In de loop van 2019 worden Eemhof, Schoonoord, Zuiderheide - Alba en Zuiderheide - Rubina in gebruik genomen. Deze moderne en kleinschalige voorzieningen gaan verder positief bijdragen aan het operationele resultaat. De cijfers van het eerste kwartaal van 2019 bevestigen dat de operationele resultaten weer in lijn liggen met de begroting van 1,3 % van de omzet.

De ontwikkeling van de resultaten van de zorggroep is als volgt:

in € 1000	Uitkomst 2018	Begroting 2018	Uitkomst 2017
Operationele resultaten	86	1.285	550
in % omzet	0,1%	1,2%	0,6%
Niet gehonoreerde zorgproductie	-179	-	-37
Buitengewone frictieleegstand De Amerhorst	-860	-	-
Reorganisatiekosten De Amerhorst	-327	-	-
Compensatie transitievergoedingen	279	-	14
Resultaat terugname impairment vastgoed	716	-	5
Resultaat boekwinst Florisberg vastgoed	641	-	-
Jaarresultaat	**356**	**1.285**	**532**

De vastgoedresultaten op grond van impairment en de boekwinst worden nader toegelicht in de jaarrekening.

Eenmalige verpleeghuisgelden

In mei 2017 is de aanvraag van Amaris Zorggroep voor een eenmalige impuls voor een bedrag van €3.168.000 toegekend. Deze extra gelden voor de verbetering van de verpleeghuiszorg gedurende 2017 en 2018 zijn geheel besteed aan de vooraf geoormerkte en de door het zorgkantoor goedgekeurde doelstellingen. Feitelijk is de besteding hoger geweest dan het toegekende budget.

Project	Besteed 2017	Besteed 2018	Besteed totaal
Samen bouwen, samen doen , Intensivering	145.811	90.400	236.211
Extra medewerkers op de groep	1.165.273	1.738.894	2.904.167
Extra inzet bij langdurig verzuim	109.375	65.450	174.825
Extra nachtdienst Kleinschalig wonen	48.263	103.258	151.521
Impuls Verpleegkundigen niveau 4	49.909	74.368	124.277
Werving vrijwilligers en medewerkers	70.000	-	70.000
Schoonmaak intensivering	22.750	-	22.750
Extra inzet GVS/GVP/PDL	75.925	-	75.925
Persoonsgerichte zorg	18.720	-	18.720
Impuls zorgtechnologie - instructie	80.000	-	80.000
Extra deskundigheidsbevordering ZG	17.520	-	17.520
Verzuimreductie	30.120	45.310	75.430
Impuls team coaching	106.378	49.490	155.868
Totaal Besteed	**1.940.044**	**2.167.170**	**4.107.214**
Budget			**3.168.805**
Ten laste exploitatie / tekort			**938.409**

Solvabiliteit & Liquiditeit

In verband met de hogere risico's van de ambitieuze vastgoedagenda en de complexe bedrijfsvoering in de zorg, is in de loop van 2018 in samenwerking met de accountant onderzoek gedaan naar de normen voor Amaris Zorggroep voor de solvabiliteit en de liquiditeit. In de meerjarenplanning is het pad naar herstel van de ratio's naar deze normen in 2022 uitgewerkt.

Solvabiliteit

De belangrijkste vermogensratio's van de Amaris Zorggroep zijn:

in € 1000 Solvabiliteit	2018	2017	Vermogensratio % norm	Vermogensratio % 2018	Vermogensratio % 2017
Eigen Vermogen	**20.198**	19.842			
Omzet	**95.478**	92.852	30,0	21,2	21,4
Balanstotaal	**38.609**	37.523	30,0	52,3	52,9

Liquiditeit

De kasstroom uit operationele activiteiten is in 2018 opnieuw teruggelopen. Dit komt vooral door het hoge investeringsvolume van bijna € 7,8 miljoen in de nieuwbouwlocaties. De onderliggende kasstroom uit bedrijfsresultaten en afschrijvingen verbeterde in 2018 en zal vanaf medio 2019 de negatieve kasstroom vanwege de investeringen gaan compenseren. Meerjarig wordt ook hier herstel naar de norm voorzien in 2022.

in € 1000 Liquiditeit	2018	2017	Liquiditeitsratio % norm	Liquiditeitsratio % 2018	Liquiditeitsratio % 2017
Liquide middelen	**6.544**	10.717			
Omzet	**95.478**	92.852			
Liquiditeit in aantal maanden omzet			1,5	0,8	1,4

Informatie over financiële instrumenten, liquiditeits- en kasstroomrisico's

Amaris maakt geen gebruik van financiële instrumenten of derivaten. Ook convenanten of ratio's uit hoofde van financiering zijn niet aan de orde. Maandelijks wordt de liquiditeitsplanning gemonitord, mede in het licht van de tijdelijke beperkte liquiditeit in de jaren 2018 en 2019 als gevolg van de investeringen in de nieuwbouwlocaties.

Investeringen

In 2018 stegen de investeringen naar € 7.795.000 (2017: € 709.000). De investeringen hadden vooral betrekking op gebruikerszaken, inrichting en inventaris in de nieuwbouwlocaties van Florisberg (opgeleverd in 2018), Zuiderheide, Schoonoord en De Eemhof (op te leveren in 2019).

Planning & Control

De toename van de onzekerheden en de snelheid van veranderingen in de bekostiging van de zorg hebben grote gevolgen voor de financiële sturing. Met behulp van geavanceerde tooling (Corporate Planner) en een datawarehouse wordt de realisatie en forecasting van de resultaten maandelijks nauwlettend gevolgd; van concern tot regio tot team. Ook worden de resultaten geanalyseerd op basis van dwarsdoorsnedes naar productgroep.

Beheersen van risico's

Ondanks de verschuiving van regels naar relaties bij de aansturing van de organisatie blijft een goede beheersing van risico's noodzakelijk. De grootste risico's voor 2018 zijn in kaart gebracht en daarop zijn maatregelen genomen om te voorkomen dat deze de kwaliteit van zorg benadelen. We benoemen hieronder de top drie.

Krapte op de arbeidsmarkt
Amaris heeft hoge prioriteit gegeven aan maatregelen om de gevolgen van krapte op de arbeidsmarkt te bestrijden. Denk aan deelname aan regionale campagnes/ actieplannen en het starten van een extra leerlingenlocatie waarmee het werk voor leerlingen extra aantrekkelijk wordt gemaakt. We hebben extra maatregelen genomen gericht op het behoud van personeel en opleiden van medewerkers, zoals een programma om medewerkers te stimuleren hun eigen gezondheid te vergroten.

Kwaliteit van medewerkers en leidinggevenden
De vergroting van de kwaliteit van het personeel heeft veel aandacht gehad. Er is een fors scholingsprogramma opgezet en uitgevoerd. Veel aandacht ging daarbij uit naar de directe zorg. Het middenmanagement heeft een leergang teamcoaching gevolgd aansluitend op de organisatieontwikkeling. Met het traject Samen bouwen = Samen doen is extra geïnvesteerd in de ontwikkeling van medewerkers en de organisatie. Ter ondersteuning zijn coaches vanuit het VWS-programma Waardigheid & Trots ingezet.

Patiëntveiligheid
Als derde belangrijke prioriteit noemen we hier de patiëntveiligheid. Inspectierapporten zijn aanleiding geweest om extra analyses te doen en maatregelen te nemen en deze Amaris-breed door te voeren. We hebben specifiek gestuurd op gedrag van medewerkers door het houden van managementbijeenkomsten en benoemen van aandachtfunctionarissen. We hebben maatregelen genomen die er voor zorgen dat er minder kans is op infecties bij cliënten en medewerkers, onder andere door het organiseren van een hygiëneweek. Er is een visie op vrijheid geformuleerd die aangeeft wat vrijheid betekent voor cliënten maar ook in welke gevallen daaraan noodzakelijke grenzen gesteld mogen worden.

Medezeggenschap

De medezeggenschap binnen Amaris krijgt op verschillende manieren vorm. Drie groepen zijn vertegenwoordigd in medezeggenschapsraden. Wettelijk verankerd zijn de cliëntenraad en de ondernemingsraad voor cliënten en medewerkers.

Verpleegkundige adviesraad
Nieuw is de in 2018 gevormde verpleegkundige adviesraad (VAR) die in de eerste plaats de inbreng en belangen van de verpleegkundigen vertegenwoordigt. De bestuurder betrekt de verpleegkundige adviesraad bij de ontwikkeling van het zorgbeleid en de organisatie van de zorg. Soms wordt een advies gevraagd. Zo maakte een VAR-vertegenwoordiger deel uit van het regieteam 'Eigenaarschap voor kwaliteit'.

Cliënten
Op lokaal niveau zijn kleinschalige bijeenkomsten georganiseerd, bijvoorbeeld in de vorm van huiskamerbijeenkomsten. Hier hebben we gesproken over onderwerpen die direct de leefwereld van de cliënt aangaan. De meeste locaties kennen ook een cliëntenraad (CR). De CR geeft adviezen over beleid met gevolgen voor de cliënt. Denk aan een onderwerp als maaltijden, dat in 2018 veel en vaak de aandacht heeft gehad.

Amarisbreed functioneert een betrokken en actieve centrale cliëntenraad (CCR). Deze bespreekt met de raad van bestuur zaken die de cliënten van meer dan één locatie aangaan en vaker beleidsmatig van aard zijn. Het Amaris-brede kwaliteitsjaarplan is daar een voorbeeld van. Een andere prioriteit is de meting van cliënttevredenheid geweest. De CCR heeft een grote bijdrage geleverd aan de vragenlijst voor de thuiszorgcliënten.

Medewerkers
Medewerkers kunnen hun stem laten horen via de ondernemingsraad (OR) om invloed uit te oefenen op het beleid. De OR heeft onderdeelcommissies ingesteld voor de regio's en verschillende stafonderdelen. De raad van bestuur beschouwt de OR als een belangrijke gesprekspartner. In toenemende mate wordt een afvaardiging van de OR betrokken bij beleidsvoorbereiding. Er is een groot aantal onderwerpen besproken. Om er een paar te noemen: de reorganisatie van facilitaire onderdelen van de organisatie, een advies over de wijziging van de topstructuur van Amaris, het aangaan van het contract met de arbodienst en het Kwaliteitsjaarplan.

Jaarverslag 2018

Amaris Zorggroep
Werkdroger 1 – gebouw de Ark
1251 CM Laren
085 – 021 40 40
www.amaris.nl