

Jaarverslag 2020



Amaris

Thuis bij u, thuis bij ons

INHOUDSOPGAVE

3	Voorwoord
4	Wie is Amaris
6	Impact corona
9	Samen bouwen aan kwaliteit
12	Wet zorg en dwang (Wzd)
14	Programmatische aanpak (ROBIN)
16	Ontwikkelingen in de zorg
19	Samen bouwen aan wonen
20	Leren en ontwikkelen
22	Innovatie
24	Risicobeheersing
26	Toezicht in vertrouwen
27	Medezeggenschap
30	Amaris in cijfers



VOORWOORD

We kijken terug op een jaar om nooit te vergeten. Lang voorspeld en in 2020 realiteit, we kregen te maken met een wereldwijde pandemie door het coronavirus die in golven over ons heen kwam. Zichtbaar werd dat de ouderenzorg er is voor de meest kwetsbaren in de samenleving. Veel cliënten en medewerkers werden getroffen, zo ook bij Amaris. Voor iedereen was het een spannende, verdrietige en soms ook eenzame tijd. Tegelijkertijd was het een jaar van improviseren, omgaan met het onbekende, snel de bakens verzetten en doen wat gedaan moet worden. Zo heeft Amaris al snel besloten om een regionale Covid-afdeling in te gaan richten waar honderden patiënten vanuit het ziekenhuis en de regio opgevangen zijn geweest. Dit terwijl Amaris zelf ook fors getroffen werd door besmettingen onder bewoners en personeel. De samenwerking met de regiopartners was heel bijzonder, zo zijn in korte tijd speciale corona-thuiszorgteams ingericht en werd het Covid Capaciteit Center opgezet om de inzet van voldoende personeel te waarborgen. De slogan 'Samen één' vat het jaar goed samen. Dat geldt ook voor het samenspel met de medezeggenschapsraden: Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Verpleegkundige Adviesraad. Er kon snel met elkaar geschakeld worden over maatregelen en versoepelingen.

Gelukkig was er méér dan corona. De projecten uit het ROBIN jaarprogramma zijn opnieuw geprioriteerd. Sommige projecten, die helpend waren in coronatijd, zijn versneld opgepakt, bijvoorbeeld de opschaling van de beeldzorg thuis. De invoering van de Wet zorg en dwang is gerealiseerd, de Hulp bij het Huishouden in de regio Gooi en Vechtstreek is volgens plan overgedragen aan een andere partij en in zowel de regio Gooi en Vechtstreek als de regio Eemland heeft Amaris actief geparticipeerd in de totstandkoming van een ambitieuze regiovisie ouderenzorg. De plannen voor de herpositionering van locatie Gooizicht zijn uitgewerkt en in 2021 zal de tijdelijke herstellzorg (waaronder de geriatrische revalidatie) hier geconcentreerd worden. In de kwaliteitscyclus zijn ook keuzes gemaakt, gegeven de coronasituatie. Geen groepsbijeenkomsten, minder metingen en juist meer aandacht voor persoons-gerichte zorg, hygiënemaatregelen en adequate signalering en zorgverlening met het oog op corona.

Dankzij de financiële coronasteunmaatregelen van overheid en verzekeraars kon de financiële schade over 2020 beperkt worden en kon 2020 met een goed financieel resultaat worden afgesloten.

Veel dank aan iedereen voor haar of zijn bijzondere inzet in dit bijzondere jaar.

René Hup
Bestuurder Amaris Zorggroep

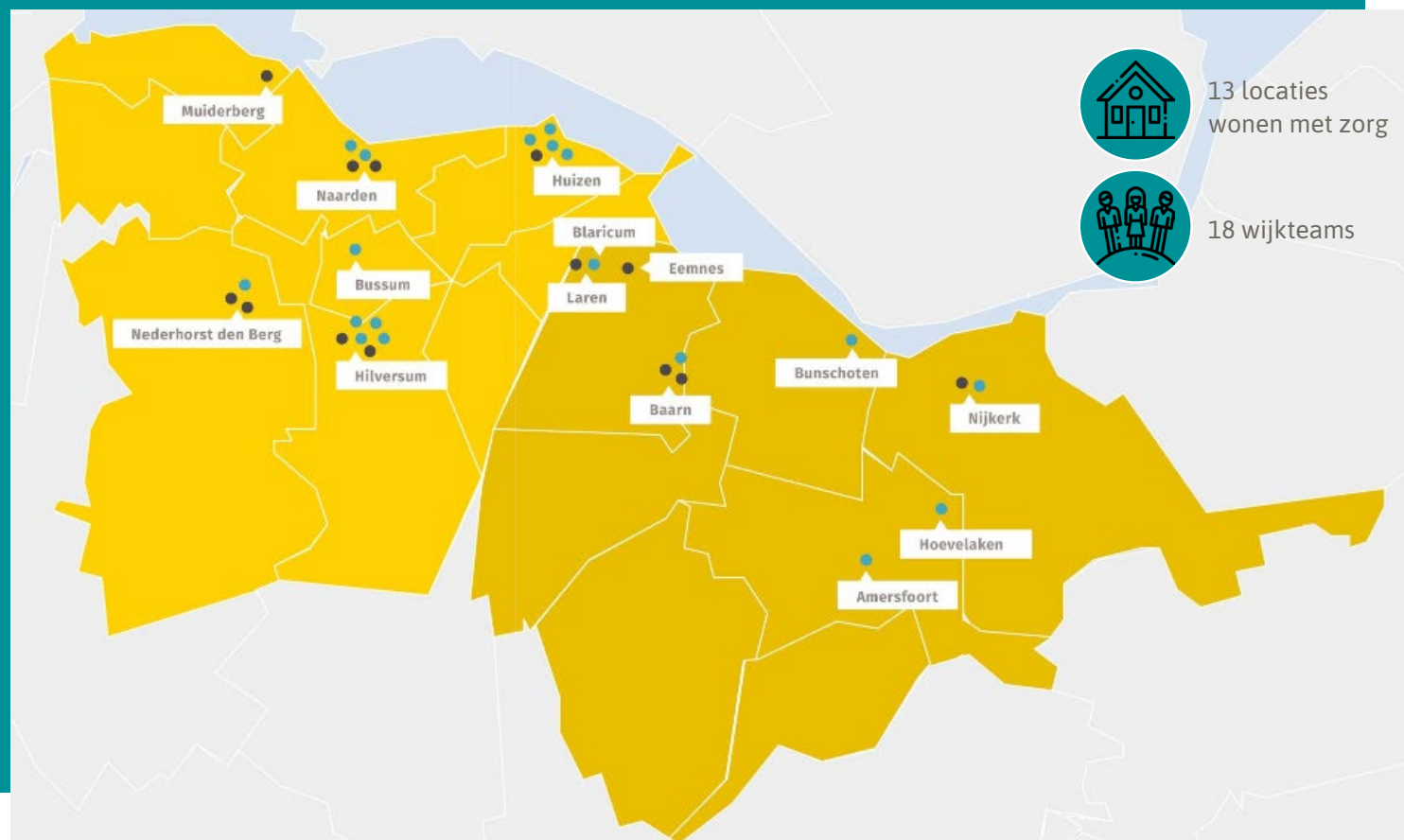


WIE IS AMARIS

Tegenwoordig zijn mensen steeds mondiger. Dat zien we ook terug bij onze cliënten. Ouderen geven over het algemeen duidelijk aan dat zij graag zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Ook wanneer zij ondersteuning nodig hebben, of dat nu weinig of veel is, ontvangen ze deze het liefst thuis. Amaris Zorggroep is een organisatie die dit in de regio's Gooi & Vechtstreek en Eemland ook in 2020 weer heeft gerealiseerd. Er is professionele zorg en dienstverlening geleverd die past bij de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt. 'Zorg met aandacht' is daarbij voor iedereen - cliënten, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers - het centrale criterium.

Er wordt door de wijkverpleging ondersteuning aan huis geleverd. En als het thuis écht niet meer gaat, dan biedt Amaris woningen en appartementen aan waarbij de zorg direct voorhanden is. De medewerkers zijn gespecialiseerd in de meer complexe zorgverlening. Daarom gaat Amaris zich nog meer toeleggen op haar kernactiviteit: professionele complexe zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Hierin past dat de uitvoering van de huishoudelijke hulp in Gooi & Vechtstreek in 2020 in goede samenspraak is overgedragen aan Thuiszorg Gooi & Vechtstreek Services, een gespecialiseerde aanbieder in huishoudelijke hulp.

AMARIS WERKGEBIED



Missie en visie

De missie van Amaris luidt:

*Iedereen is waardevol en dat is zichtbaar in wat wij doen!
'Zorg met aandacht, thuis bij u, thuis bij ons'*

De visie die Amaris hanteert is in 2020 onveranderd gebleven, omdat het een visie is waar wij onverminderd achter staan. Cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers gaan een relatie met elkaar aan, zoeken samen naar de best passende invulling voor de gewenste zorg- en dienstverlening, maken hier afspraken over en komen deze na. Amaris ondersteunt het netwerk van de cliënt en houdt dit zoveel mogelijk in stand. Cliënten worden hiermee in staat gesteld de regie over hun eigen leven te behouden.

Amaris werkt vanuit algemeen christelijke waarden. De medewerkers van Amaris zijn betrokken, betrouwbaar, professioneel gedreven en respectvol naar cliënten en hun sociale omgeving. Deze stijl zit in het DNA van de organisatie en typeert de inzet van onze medewerkers en de cultuur van onze locaties, thuiszorgteams en diensten. De lokale wortels van de organisatieonderdelen zorgen voor hun herkenbaarheid. Daar is Amaris trots op!

Samen met belanghebbenden gaat Amaris ook in de toekomst aan de slag om er te zijn voor de cliënten en de belofte waar te maken: 'Zorg met aandacht; thuis bij u, thuis bij ons'.



ZORGVRAAG CLIËNTEN



3.249
Cliënten



833
Zorg en
Wonen



195
Revalidatie



2.221
In de wijk

IMPACT CORONA

In het afgelopen jaar is voor Amaris corona in bijna alles bepalend geweest. Het werk werd teruggebracht tot de rauwe essentie. De eerste coronagolf was voor cliënten, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers zeer belastend. De sluiting van woonvoorzieningen, maar ook bijvoorbeeld zeer beperkte toegang tot gezamenlijke huiskamers was een beslissing met verstrekende gevolgen. Een beslissing die genomen werd als gevolg van de vele onzekerheden rondom het virus en de ernstige gevolgen daarvan. Na evaluatie van de eerste besmettingsgolf is besloten: dat nooit weer.



De besmettingen hebben bij Amaris geleid tot tientallen sterfgevallen onder cliënten. Een situatie die heel veel verpleeghuizen heeft getroffen. Extra verdrietig was dat naaste familie soms niet of zeer beperkt afscheid kon nemen. Het raakte iedereen die betrokken was zeer diep. In die periode zijn andere bewoners bij Amaris op andere manieren in contact geweest met familie en verwanten om sociaal toch vooral in verbinding te blijven. Denk aan beeldbellen, ontmoetingen met een raam ertussen, zwaaien vanuit de tuin, vertier dat langskwam. Maar het gebrek aan fysiek contact is als zeer zwaar ervaren.

Ook voor medewerkers had het ingrijpende gevolgen. Vooral voor hen die de directe zorg aan cliënten hebben verleend, was het een zeer ingrijpende tijd. Zeker in de beginperiode was er nog veel onduidelijkheid over het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Iets wat later een onomstreden voorschrift werd. Voor andere medewerkers die niet in de directe zorg werkzaam zijn, was er soms opeens een andere invulling van tijd en/of werkzaamheden en werd de werkplek van de een op andere dag volledig thuis ingericht. Met bewonderenswaardige inzet heeft de organisatie zich door alle ingrijpende veranderingen heengeslagen.

Creatieve ideeën en verbinding

De omstandigheden gaven ook ruimte voor ontwikkeling en toepassing van creatieve ideeën, verbinding en verbroedering tussen alle geledingen van de organisatie. Daarmee zijn samen prachtige resultaten geboekt. Naast de dagelijkse veilige en liefdevolle zorg die binnen de (steeds veranderende) maatregelen werd gegeven, werden aparte cohortafdelingen en Covid-units ingericht om besmette cliënten daar de benodigde zorg te geven en zo de gezonde bewoners te beschermen voor eventuele besmetting. In beide gevallen werden bestaande revalidatieafdelingen binnen één week omgebouwd tot Covid-afdeling, inclusief de herplaatsing van de revalidanten. Toen de nood het hoogst was, werd ook de Nieuwe Kerk in Huizen binnen enkele dagen omgebouwd naar een Covid-unit; zelfs de recreatiezaal in Voor Anker en de fysiotherapie ruimte in Theodotion werden omgebouwd om de besmette cliënten op te kunnen vangen. Om de besmette thuiswonende cliënten te kunnen verzorgen, werden er met de collega-aanbieders in de regio speciale coronawijkteams opgezet.

Ondertussen is gewerkt aan de noodzakelijke maatregelen om de tweede en inmiddels derde golf beter te kunnen beheersen. De invoering van digitale (hulp)middelen in de zorg is versneld. Er zijn slimme oplossingen gerealiseerd voor een betere regionale

planning en inzet van personeel. Ook zijn nog veel van de geplande projecten uitgevoerd, ondanks en soms ook dankzij corona.

In de tweede golf was het door nieuwe werkwijzen, het ontwikkelde coronadraaiboek, inzet van coronaondersteuners en het duidelijke uitplaatsingsbeleid niet meer nodig de deuren te sluiten voor bezoek. De impact van de tweede golf op de organisatie was daardoor duidelijk beperkter, ondanks het feit dat de tweede golf qua omvang groter was dan de eerste. Na de tweede golf zijn er weer nieuwe uitdagingen bijgekomen. Denk aan de uitwerking en verstrekking van de zorgbonus, het vaccineren, de avondklok.

Het vaccineren is inmiddels gestart. Op het moment van schrijven is bijna 90% van de bewoners op locatie gevaccineerd. Veel medewerkers zijn ook gevaccineerd. In het eerste kwartaal van 2021 is het aantal besmettingen onder cliënten sterk afgenomen. Een logisch gevolg van corona was dat ook medewerkers getroffen zijn, daardoor was het ziekteverzuim sterk toegenomen. In het eerste kwartaal van 2021 is dit weer gedaald van 13% naar 9,5%. Dit is nog steeds ruim boven het gebruikelijke niveau, waardoor de last op de schouders van de niet-zieke medewerkers groot is.

Naast alle ingrijpende gevolgen van het coronavirus is ook een groot gevoel van trots ontstaan in de organisatie. Trots dat het mogelijk was en is om met elkaar zoveel tot stand te brengen en door te zetten met een oprechte passie voor de zorg aan onze bewoners en cliënten. Eens te meer is gebleken dat de medewerkers het uiterste uit zichzelf halen om hier uitvoering aan te geven.



Het Covid Capaciteit Center; samenwerken in de strijd tegen corona

Vier ouderenzorgorganisaties (Amaris, HilverZorg, Inovum, Lyvore) in de regio Gooi & Vechtstreek werken vanaf eind oktober 2020 samen om het grillige verloop van de coronabesmettingen het hoofd te bieden. Gezamenlijk is een regionale flexpool ingericht; het Covid Capaciteit Center. Op dit moment zijn er meerdere zorgpartijen (Beweging 3.0, Vivium en Axion Continu) aangesloten en worden zo de krachten nog meer gebundeld.

Alle zorgorganisaties worden getroffen door uitbraken, het is alleen van tevoren niet bekend wanneer, waar en van welke omvang. Dat beeld is erg grillig. Met het CCC is een werkwijze ingericht om door slimmer samen te werken ieders continuïteit van personele inzet beter te garanderen. Het centrum heeft overzicht over de deelnemende organisaties en kan daardoor de 'flexende' medewerkers een forsere omvang van uren aanbieden zonder dat zij de flexibiliteit verliezen. De zorgprofessionals geven op de personeelsplanningsapp InPlanning van Intus aan welke diensten ze kunnen werken. Doordat er beter vooruitgekeken wordt naar aantallen Covid-units en -team en de hoeveelheid bezette bedden en verwachte benodigde inzet kan het CCC de benodigde personele inzet over de deelnemende organisaties inplannen. Op die manier wordt de bezetting geborgd en kan de kwalitatieve zorg worden gecontinueerd.

Het CCC is opgezet om goede coronazorg te bieden, maar de organisaties denken al voorzichtig een stapje verder. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het delen van personeel met een bepaald specialisme of een gezamenlijke regioflexpool in plaats van eigen flexpools. De intentie om hier in een bepaalde vorm mee verder te gaan is er.

Corona-enquête eerste coronagolf

In juli 2020 is een enquête naar alle medewerkers van Amaris verstuurd met vragen over de ervaringen met corona op het werk tijdens de eerste golf. De eerste coronagolf werd als een zware tijd ervaren, dat is duidelijk. Toch zijn de meeste medewerkers behoorlijk tevreden over de werkwijze tijdens de eerste golf. Wat is meegemaakt in de eerste coronagolf is zwaar en heftig, intens en soms erg verdrietig. Ook saamhorigheid, het vervagen van grenzen en 'samen' voerden als opmerkingen de boventoon in de ingevulde enquêtes. Natuurlijk waren er ook aandachtspunten te noemen. In de vragenlijst kon bijvoorbeeld aangegeven worden wat men vond van de aanpak van coronabesmettingen en verdenkingen daarvan, maar ook of het beleid duidelijk was en of beschermend materiaal goed beschikbaar was. Verder werd gevraagd hoe de steun werd ervaren en hoe de informatievoorziening was. Daarnaast was het regieteam benieuwd naar andere belangrijke leer- en aandachtspunten. Hiermee kan namelijk de aanpak en het beleid verder verbeterd worden.

Trots op de gezamenlijk inspanning

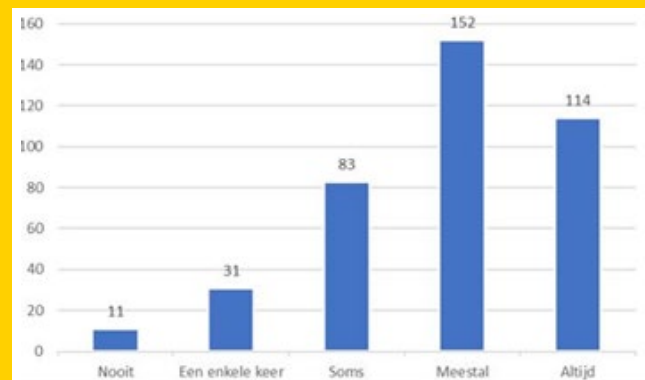
Trots is een woord dat vaak terugkomt in veel reacties. Ook het regieteam is trots. Trots op de manier waarop iedereen zich heeft ingezet tijdens deze barre tijden. Ook op de wijze waarop Amaris zich erdoorheen heeft geslagen, waar is bijgesprongen en waar wordt meegeholpen om al het werk voor elkaar te krijgen. Het is inspirerend en bijzonder.

Enkele grafieken enquête

Heb jij ander werk moeten doen tijdens de crisis?



Voelde je je gesteund door Amaris?



SAMEN BOUWEN AAN KWALITEIT

Teams en medewerkers krijgen bij Amaris ruimte om te leren en ontwikkelen. De naam van het traject 'Samen Bouwen = Samen Doen, Eigenaarschap voor Kwaliteit' geeft de kern weer van deze aanpak. Met het programma 'Waardigheid en Trots' is de afgelopen jaren - met ondersteuning van coaches - deze aanpak ontwikkeld en uitgebouwd. Het draagt bij aan de kwaliteit van zorg en welzijn. Wat kwaliteit is, bepaalt primair de cliënt samen met de zorg-/welzijnsmedewerker. Hieraan vooraf gaat een dialoog tussen de cliënt, zijn naasten en de medewerker.



De afgelopen jaren is veel bereikt in het traject 'Samen Bouwen = Samen Doen'. Door het methodisch werken en de campagne 'Ken je mij' is er een zichtbare verbetering gemaakt in de persoonsgerichte zorg. Dit heeft een positieve invloed op de integratie tussen zorg en welzijn. Dossiers zijn ingericht op basis van wensen en behoeftes van cliënten, cliënten en mantelzorgers hebben meer inspraak in de zorg en ook het werken met de zorgleefplannen is verbeterd.

Met deze verbetering worden de kernwaarden van Amaris 'Thuis bij u, thuis bij ons' vertaald naar de praktijk. Medewerkers leren de cliënt echt kennen en richten de zorg er zo op in dat de cliënten zich zo thuis mogelijk voelen.

Cyclus Samen bouwen

Door het inzetten van de cyclus 'Samen bouwen aan kwaliteit' meten teams samen met de manager en met ondersteuning van het team Kwaliteit hoe het team bezig is met leren en verbeteren en of de methodiek van 'Samen bouwen aan kwaliteit' wordt toegepast in het team. Op deze manier volgt Amaris de ontwikkelingen en houdt het de vinger aan de pols. Belangrijk onderdeel van de cyclus is het onderzoeksinstrument 'Kijken en IJken'. 'Kijken' in de vorm van intercollegiale observatie en het vastleggen van observatiepunten: positieve punten en punten ter verbetering. Ook met dossieronderzoek wordt gekeken naar de kern van het dossier: leer je de cliënt echt kennen door het lezen van het dossier en wordt er methodisch gewerkt, is er een logische samenstelling en opvolging van het dossier en is de rapportage objectief en respectvol geschreven. 'IJken' wordt gedaan door met een afvaardiging van het team de vragenlijst in te vullen in Enalyzer die gebaseerd is op de Kwaliteit Verbetercyclus van Vilans (Kwaliteitskader).

Ook voor de doelgroep wijkverpleging/thuiszorg en de revalidatiezorg (GRZ) is een vragenlijst gemaakt op basis van de kwaliteitskaders voor deze specifieke doelgroepen. Door corona is in 2020 helaas minder gemeten dan aanvankelijk was gepland. Het IJken kan juist ook worden gedaan door cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en natuurlijk medewerkers de vragenlijsten te laten invullen, maar het leerrendement staat of valt vervolgens met 'het goede gesprek' over de uitkomsten. Gezamenlijk worden keuzes gemaakt voor verbeteracties. Hierbij heeft de bordbespreking in het team een centrale plek. Daar worden de teamafspraken vastgelegd. Deze worden gemonitord en toegewezen aan medewerkers die hiermee aan de slag gaan. Het team is de eigenaar van de verbeteracties. Zij kunnen met een korte vragenlijst (Positive Perception Program) gaandeweg het jaar heel specifiek meten en zelf de vragenlijst voorbereiden, samen met een kwaliteitsmedewerker. Er is veel voorwerk gedaan zodat in 2021 de cyclus 'Samen bouwen aan Kwaliteit' goed op stoom kan komen. Resultaten worden besproken in teams en in regionaal managementoverleg. Vervolgens nemen directeuren de opbrengst mee in het directiegesprek met de raad van bestuur en als input voor het gesprek met de commissie Kwaliteit & Veiligheid van de raad van toezicht.

Lerend netwerk

Amaris maakt onderdeel uit van een lerend netwerk in samenwerking met Accolade Zorggroep, Charim, Inovum en De Haven. De bestuurders van de organisaties hebben regelmatig een gesprek over actuele thema's en wisselen informatie uit. Ook kwaliteitsadviseurs van de organisaties plannen viermaal per jaar een overleg om op inhoud van kwaliteit en kwaliteitsinstrumenten met en van elkaar te leren. In 2020 waren deze ontmoetingen digitaal vanwege corona en het gespreksthema was ook vooral gericht op corona.

Uitvoering van de meting kwaliteitsindicatoren 2020

Er wordt bij cliënten binnen de Wlz met een ZZP 4 t/m 10 gemeten. De data betreffen het jaar 2020. De meting bestaat uit het aanleveren van data over drie verplichte indicatoren en twee keuze-indicatoren.

Verplichte indicatoren

- De drie verplichte indicatoren zijn vastgesteld door het Zorginstituut:
- Advanced Care Planning
 - Bespreken medicatiefouten in het team
 - Aandacht voor eten en drinken

Keuze-indicatoren

Als aanvullende indicatoren heeft Amaris gekozen voor:

- Percentage cliënten waarbij middelen en maatregelen is toegepast.
- Terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Deze keuze-indicatoren sluiten aan bij het project Wzd (Wet zorg en dwang), dat een onderdeel was van het kwaliteitsjaarplan 2020. Ze leveren data op die op locatieniveau gebruikt kunnen worden ter vergelijking met de data van vorig jaar (zie voor meer informatie Wet zorg en dwang in dit verslag).

“Zowel de cliënt als de mantelzorgers zijn uitstekend opgevangen in een crisissituatie waarin er een directe opname noodzakelijk was. In de periode die volgde heeft de cliënt goede verzorging gekregen van het gehele team. Degene die de papieren en aanvragen om de juiste indicatie te verkrijgen, samen met cliënt en familie, heeft geregeld willen we bedanken voor haar hulp en haar doorzettings- en inlevingsvermogen. Een echte zorgtopper!”

“Ik ben uitermate tevreden over de zorg die mijn moeder heeft gehad van dit wijkteam. Het team bestaat uit deskundige medewerkers die met veel passie hun beroep uitoefenen. Daarbij zijn zij ontzettend aardig en liefdevol naar mijn moeder geweest, waardoor zij zich erg op haar gemak voelde tijdens de zorgmomenten.”

“Ik ben erg blij met de liefdevolle en persoonlijke zorg en aandacht die mijn moeder heeft gehad. Dat heeft haar erg goed gedaan in haar periode van voortschrijdende dementie! Ook werd ik, als dochter, goed op de hoogte gehouden en werd er contact opgenomen als dat nodig was.”

Wat vinden onze cliënten?

Amaris meet op verschillende manieren de tevredenheid van onze cliënten. Allereerst gebeurt dat op Zorgkaart Nederland. Cliënten of diens vertegenwoordiger kunnen een waardering op Zorgkaart Nederland. Zij hebben Amaris in 2020 gewaardeerd met een 8,6 gemiddeld. De cliënten van de thuiszorg gaven de thuiszorg gemiddeld een 8,9.

Waardering gemiddeld	2020	2019	2018	2017
Amaris Zorggroep	8,6	8,2	8,0	7,8
Amaris thuiszorg	8,9	9,3	8,7	8,0

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

Snelle tevredenheidsmeting op maat

In 2018 is Amaris gestart met het clienttevredenheidsinstrument PPP (Positive Perception Program). Teams kunnen hiermee een vragenlijst ‘op maat’ samenstellen. Teams maken regelmatig gebruik van PPP om diverse onderwerpen te meten. Ervaringen worden opgehaald van zowel de cliënt als medewerkers binnen het team. De uitkomsten worden besproken binnen het team tijdens de bordbespreking. De verbeteringen worden opgepakt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De medewerkers ervaren het cliënttevredenheidsinstrument PPP als zeer positief. De reden is onder andere dat teams snel aan de slag kunnen met de uitkomsten en de vragen zelf kunnen bedenken. Teams kunnen meteen de uitkomsten inzien doordat deze online beschikbaar zijn na het invullen van de vragenlijst. De GRZ maakt sinds 2018 gebruik van PPP om de cliëntervaringen op te halen over de revalidatieperiode. Cliënten ontvangen bij ontslag de vragenlijst waarna de medewerkers deze feedback kunnen bespreken tijdens een bordbespreking. Verbeterpunten kunnen op deze manier direct opgepakt worden.



“Toen ik acuut prikzorg nodig had en een andere zorgaanbieder me niet zo snel kon helpen, was Amaris meteen in staat om me te helpen. Fijne mensen die je echt als mens beschouwen en niet 1,2,3 weer wegwaren, maar ook vragen of ze nog iets anders voor me konden doen. Alle hulde voor jullie. Bedankt.”

WET ZORG EN DWANG (Wzd)

Per januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Het jaar 2020, het 'overgangsjaar', is gebruikt om het beleidsplan verder uit te werken en de implementatie uit te rollen. Amaris heeft op alle locaties en afdelingen zorgverantwoordelijken geschoold en voorzien van kennis om hun rol uit te kunnen voeren. Inmiddels zijn er 70 zorgverantwoordelijken binnen Amaris. De zorgverantwoordelijken worden begeleid in het coachen van de afdeling om bedacht te zijn op het herkennen en signaleren van onvrijwillige zorg. Om zoveel mogelijk kennis te delen, staat op het Amaris medewerkersportaal een apart ingerichte pagina waar alle medewerkers informatie kunnen vinden over de Wzd. Er zijn maandelijks casuïstiekbesprekingen, deze worden geleid door de Specialist ouderengeneeskunde. De casuïstiekbesprekingen zijn er om medewerkers meer kennis te geven en het denken en handelen volgens de Wzd meer eigen te maken. Alle zorgmedewerkers hebben tijd gekregen om zich de basis eigen te maken door middel van een minischoling Verzet en het filmpje 'Essentie van de Wzd'. Alle scholingen zijn opgenomen en digitaal inzichtelijk gemaakt. De medewerkers van de behandeldienst hebben een e-learning doorlopen en daarnaast zijn de artsen en psychologen nog extra geschoold in de Wzd.



Als het de zorgverantwoordelijke niet lukt om een vrijwillig alternatief te bieden voor onvrijwillige zorg, wordt het stappenplan Wzd doorlopen. Het stappenplan van Amaris is conform de Wzd behoudens dat wij de wilsbekwaamheid door de eigen artsen laten beoordelen (behalve bij twijfel of onenigheid).

In oktober 2020 is gestart met het registreren van (on)vrijwillige zorg (OVZ) volgens de Wzd. De ervaring is dat er véél minder onvrijwillige zorg ingezet wordt dan initieel werd verwacht. Het gaat om een paar bewoners per afdeling. Nog niet alle afdelingen zijn helemaal klaar met het omzetten van de BOPZ-maatregelen naar OVZ in de Wzd. Iedere maatregel moet opnieuw worden bekeken of deze ook in de Wzd geregistreerd moet worden als OVZ.

Het echt bewust handelen volgens de Wzd - het bevorderen van vrijheid in plaats van risico vermijden - is niet in een paar maanden op een hoog niveau, maar het valt op dat

steeds meer medewerkers er bewuster mee omgaan. Dit blijkt uit de vragen die worden gesteld aan de projectleden, maar ook via de reacties op het mailadres Wzd@amaris.nl.

Voor de uitvoering van de Wzd in de thuissituatie dienen op landelijk niveau nog zaken verhelderd te worden. De huisarts is hier behandelaar en primair verantwoordelijk voor de medische zorg.

Zowel de cliënt als vertegenwoordiger heeft recht op ondersteuning bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem biedt deze ondersteuning en is er bij uitstek voor de cliënt en zijn familie en naasten.

De eerste halfjaarlijkse analyse Wzd ter verantwoording aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd staat op de website van Amaris.

PROGRAMMATISCHE AANPAK (ROBIN)

Op basis van trends in de ouderenzorg en het kwaliteitsjaarplan van Amaris is de belangrijkste organisatiebrede veranderopgave geformuleerd en verwerkt in een samenhangend programma genaamd ROBIN. De programmatische aanpak sluit aan bij kenmerken van de cultuur binnen Amaris.



De uitgangspunten zijn:

- Wij verbeteren organisatiebreed.
- Wij doen het samen.
- Wij werken multidisciplinair.
- Wij stimuleren plezier.
- Wij communiceren actief.
- Wij professionaliseren programmatisch en projectmatig werken.

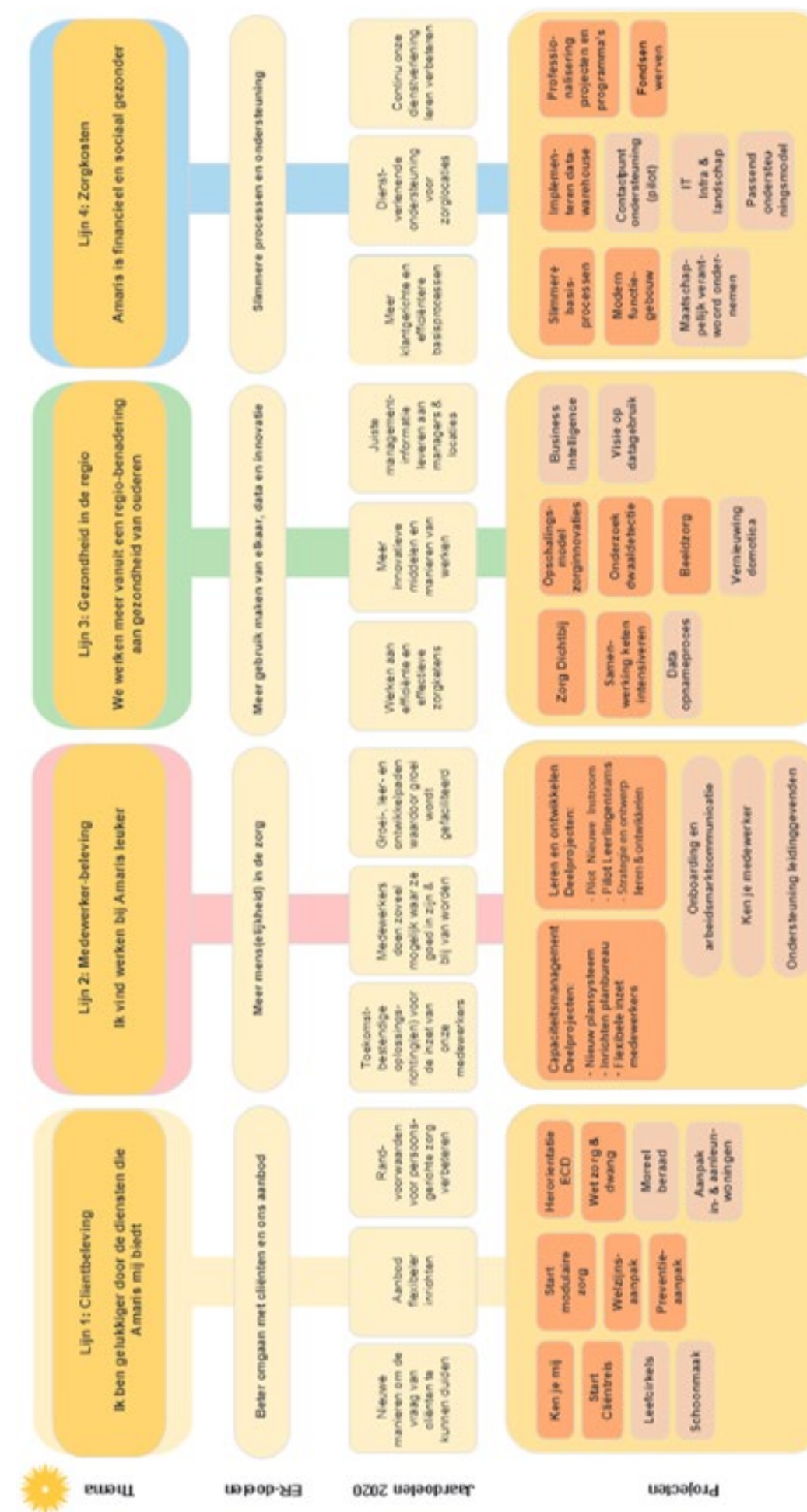
De structuur van het programma is gebruikt om de zorg verder te verbeteren.

Er zijn vier programmalijnen ingericht:

1. De cliëntbeleving (beter omgaan met cliënten en aanbod);
2. De medewerkersbeleving (meer menselijkheid in de zorg);
3. Gezondheid in de regio (meer gebruik maken van elkaar, data en innovatie);
4. Zorgkosten (slimmere processen en ondersteuning).

Binnen deze vier pijlers is in samenhang gewerkt aan de lange termijn doelen en jaardoelen voor 2020. Tijdens de corona-uitbraak heeft de dagelijkse zorg voor cliënten extra veel aandacht gevraagd. Daarom is opnieuw gekeken naar een reële en praktische insteek en aanpak van het programma.

In de schematische weergave op pagina 15 is te zien welke projecten er zijn ondergebracht in de programma-aanpak. De resultaten komen op de geëigende plaatsen in dit verslag aan de orde.



ONTWIKKELINGEN IN DE ZORG

Amaris heeft in 2020 diverse ontwikkelingen doorgemaakt. Voor de meesten hiervan betrof het een doorontwikkeling.

Nieuwe werkwijzen om de vraag van onze cliënten beter te kunnen duiden

Er is een start gemaakt met het in kaart brengen wat nodig en wenselijk is om de cliënt nog beter te leren kennen. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met zeven cliënten/naasten, vijftien zorgmedewerkers en negen stafmedewerkers.

Aanbod flexibeler inrichten

Het doel is om op basis van de cliëntvraag een welzijnsaanbod voor intramurale zorg te ontwikkelen en toe te passen. Als eerste stap is een overzicht gecreëerd van het actuele individuele en collectieve welzijnsaanbod en is bepaald hoe de welzijnsactiviteiten modulair worden beschreven.

Randvoorwaarden voor persoonsgerichte zorg verbeteren, onderzoek ECD

Om de zorgprofessionals te ondersteunen bij het verlenen van zorg aan cliënten die eigen regie op de zorg hebben is een passend elektronisch cliëntdossier (ECD) nodig. Er is een concept shortlist gemaakt met alternatieve ECD-applicaties voor de professionele omgeving. Daarbij is ook gekeken naar opties om het zorgdossier en de bedrijfsvoering uit het ECD uit elkaar halen.

In 2021 zullen conclusies worden getrokken t.a.v. het in de toekomst in te zetten ECD.

Werken aan efficiënte en effectieve zorgketens

Samenwerking in de regio heeft voor Amaris hoge prioriteit. Er is een overzicht gemaakt van alle overlegtafels en samenwerkingen waar Amaris aan deelneemt. Dit gebeurt op zowel bestuursniveau als door verschillende functionarissen. Het laat zien dat Amaris overal in de regio vertegenwoordigd is. Daar komen nog de kennissessies met vakgenoten bij. Ook in 2020 zijn er weer samenwerkingsvormen bijgekomen. Onder andere de samenwerking tussen het Amaris nachtzorgteam in Eemland met de huisartsenposten en het Covid Capaciteit Center zijn daar voorbeelden van.

Regiovisie

De VVT-organisaties staan voor stevige uitdagingen en regionale samenwerking is nodig om de vraagstukken van nu en straks het hoofd te bieden. Amaris is een van de opstellers van de regionale zorgvisie voor zorg aan ouderen en kwetsbare mensen. Een strategische visie op de toekomstige ontwikkelingen in Gooi & Vechtstreek en Almere. Elf zorgorganisaties presenteerden deze gezamenlijke visie, ambitie en aanpak van urgente zorgvraagstukken. Met de voorgenomen intensieve regionale samenwerking wordt afscheid genomen van marktwerking in de zorg. Zo zijn er plannen voor een regionale zorgacademie voor het gericht opleiden van zorgprofessionals met loopbaanperspectief. De visie is het resultaat van een gezamenlijk proces en de inhoud ervan is tot stand gekomen vanuit een brede betrokkenheid van belanghebbenden. Ook in de regio Utrecht/Eemland is een regionale visie ouderenzorg tot stand gekomen met als titel Krachtig Verbindende Toekomstvisie 2030. Ook hierbij was Amaris actief betrokken.

Hulp bij het huishouden

Amaris heeft ervoor gekozen om per 1 januari 2021 niet langer hulp bij het huishouden aan te bieden in de regio Gooi & Vechtstreek. De belangrijkste reden is dat Amaris zich gaat richten op de complexe zorg en wijkverpleging. In de organisatie Thuiszorg Gooi & Vechtstreek Services is een organisatie gevonden die alle cliënten en medewerkers wil overnemen. Dit is de meest geschikte partij gebleken vanuit haar deskundigheid, maar ook vanwege de aansluiting bij de normen en waarden van Amaris.

ZorgDomein

Amaris is aangesloten op het digitale zorgplatform ZorgDomein. Zo kunnen verwijzers in de regio Gooi & Vechtstreek, zoals huisartsen, eenvoudig digitaal verwijzen naar Amaris. Vooralsnog in eerste instantie bij Amaris voor een consult van de specialist ouderengeneeskunde en wondverpleegkundigen. Verwijzers (zoals huisartsen) en hun patiënten hebben zo inzicht in het beschikbare zorgaanbod én actuele wachttijden. Door zorgvraag en zorgaanbod bij elkaar te brengen en veilige gegevensuitwisseling mogelijk te maken, kunnen processen efficiënt worden ingericht.

Afschaffing 5-minutenregistratie

Amaris is begonnen met afschaffing van de 5-minutenregistratie in de wijkteams. In plaats daarvan gaat gewerkt worden volgens dienstrooster. Het doel is om de regeldruk en registratielast in de wijkverpleging merkbaar te verminderen. De onderbouwing van de geleverde zorg is dan zichtbaar in het zorgdossier. De afzonderlijke financieringstromen zijn in het vervolg niet langer bepalend voor de complexe inrichting van werkprocessen.



Er is met drie pilots in drie verschillende wijkteams gestart. Uiteindelijk gaan alle wijkteams werken volgens dienstrooster. Op deze manier is er meer tijd voor kwaliteit van zorg en begeleiding van leerlingen. De verwachting is dat het werkplezier hierdoor toeneemt voor de medewerkers in de wijkteams.

Thuisbegeleiding

Medewerkers in de thuisbegeleiding ondersteunen cliënten en de wijkteams in het kader van toenemende sociale problematiek. Het aantal medewerkers thuisbegeleiding is toegenomen. Dat de medewerkers van de teams thuisbegeleiding hun zaakjes uitstekend op orde hebben, bleek uit een onafhankelijke audit in het najaar. De auditor was zeer positief en beloonde dat met een certificaat.

Wijkverpleging

De wijkteams van Amaris bewijzen in toenemende mate hun waarde. Zij spelen een zeer belangrijke rol als verbindende sleutelfiguur in de wijk en in het sociale netwerk van de cliënt. In de regio Gooi & Vechtstreek zijn zogenaamde coronawijkteams een samenwerking aangegaan met andere partijen.

Ook in Eemland is gestart met samenwerking met andere organisaties, namelijk op het gebied van nachtzorg. Vermeldenswaardig is dat het ‘team wondregie’ is uitgebreid, evenals het aantal inzetbare casemanagers dementie.

Persoonsgerichte zorg in verpleeghuizen

Onder begeleiding van een extern adviseur hebben de woonafdelingen van Gooizicht en Theodotion gewerkt aan verbetering van persoonsgerichte zorg. Drie ontwikkelingen springen eruit:

- Kleinschalig organiseren
Bewoners worden verbonden met kleinere groepen medewerkers, zodat bewoners en medewerkers een vastere relatie krijgen.
- Project ‘de eerste zes weken’
Dit project is vooral bedoeld om de nieuwe bewoner zich sneller en beter thuis te laten voelen en om ‘de persoon achter de bewoner’ te leren kennen.
- Activiteitenbegeleiding
Met de medewerkers van de activiteitenbegeleiding is een omslag gemaakt van een grotendeels centraal georganiseerd activiteitsaanbod naar activiteiten op afdelings- en individueel niveau. Zo kunnen alle bewoners van Theodotion profiteren van de activiteitenbegeleiding.

SAMEN BOUWEN AAN WONEN

Op meerdere locaties van Amaris worden plannen gemaakt en uitgevoerd in het kader van de huisvesting en verblijf voor bewoners.

Gooizicht en Theodotion

In 2020 is een plan gemaakt voor de toekomstige ontwikkeling van locatie Gooizicht in Hilversum. Hoewel de wens is om Gooizicht te vernieuwen, zal op korte termijn nog geen nieuwbouw gerealiseerd kunnen worden. Als alternatief is gekozen voor het upgraden van Gooizicht voor een periode van maximaal zeven jaar. Gooizicht zal zich volledig gaan richten op herstellzorg en revalidatie, Amaris zal deze dienstverlening hier concentreren. De woonfunctie met 24-uursverblijf gaat over naar locatie Theodotion in Laren. Deze ontwikkeling biedt meer kansen voor persoonsgerichte zorg en kleinschalig organiseren in Theodotion en een professionele herstellzorg voor ouderen in Gooizicht. De uitvoering van deze plannen zal plaatsvinden in 2021.

Alporti

In Hilversum zal in 2021 gebouw Alporti gereedgekomen. Deze nieuwbouw is het tweede gebouw ter vervanging van woonzorgcentrum Zuiderheide. Het gaat hier om kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Samen met Dudok Wonen en aannemingsmaatschappij Hegeman heeft het gebouw aan de Van Speijklaan in Hilversum steeds meer vorm gekregen. De bewoners en medewerkers - die de afgelopen twee jaar in een ander deel van de nieuwbouw verbleven - zien erg uit naar het betrekken van het nieuwe pand.



De Amerhorst en De Amerrank

De woningbouwcorporatie Habion, waar Amaris structureel mee samenwerkt, heeft De Amerrank in Amersfoort gekocht van Amaris. De Amerrank bestaat uit 53 woningen. De aankoop en renovatie van De Amerrank is de eerste concrete stap in de voorgenomen herontwikkeling van de totale locatie. Bij de planvorming wordt ook het naast de Amerrank gelegen verzorgingshuis De Amerhorst betrokken. De planontwikkeling hiervoor is volop gaande. De gerenoveerde Amerrank biedt zelfstandige woningen voor ouderen. De woningen worden geschikt gemaakt om goede zorg te kunnen verlenen als dit gewenst is.

Theodotion

Een aantal appartementen die nog eigendom waren van de Stichting Woonzorg Theodotion-Dudok is in de loop van 2020 door Amaris aangekocht. Dit vereenvoudigt het beheer van deze woningen en er kan slagvaardiger worden gehandeld.

Florisberg

In januari 2020 is er brand geweest in woonzorgcentrum De Florisberg in Muiderberg. Een van de bewoners is helaas overleden. Door adequaat handelen van medewerkers en de brandweer zijn de overige cliënten ongedeerd gebleven.

LEREN EN ONTWIKKELEN

Een belangrijk doel in het beleid van Amaris is dat medewerkers plezier in hun werk beleven. Dit wordt bevorderd door aandacht te hebben voor goede arbeidsomstandigheden, een gepaste beloning en uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden. Nog belangrijker is wellicht de mogelijkheid dat er ruime mogelijkheden zijn om jezelf te ontwikkelen. Zo hebben alle medewerkers in 2020 kunnen participeren in lopende en nieuwe projecten. Dat betekent ook directe invloed op het beleid.

Medewerkers doen zoveel mogelijk waar ze goed in zijn en waar ze blij van worden

De bestaande organisatie van de leeracademie is in 2020 heringericht. Leren en ontwikkelen staat centraal.

Voor leren en ontwikkelen zijn zes speerpunten geformuleerd:

- We kennen de ambities en leerbehoeften van alle medewerkers;
- Leren en ontwikkelen en begeleiden doen we op de werkvloer;
- Bestaande expertise wordt benut en ingezet;
- Medewerkers zijn breder voor de organisatie inzetbaar;
- Basisprocessen zijn op orde en geven inzicht en stuurinformatie;
- Helder en bekend aanbod voor leren en ontwikkelen.

De ondersteuningsfunctie naar de zorgteams komt nu uitdrukkelijker tot zijn recht. Zo zijn dertig werkbegeleiders in pilots getraind volgens de nieuwe werkwijze 'Opleiden werkbegeleiders'. Werkbegeleiding vindt nu plaats in de teams zelf en wordt niet zozeer buiten de teams uitgevoerd.

Er zijn leerlingenteams gestart met respectievelijk 12, 13 en 18 deelnemers. Vanuit de pilots zijn nieuwe werkwijzen uitgetoetst en vastgelegd voor de instroom van nieuwe stagiaires, het inwerkprogramma en het opleiden van werkbegeleiders. De deelnemers vanuit de pilots waardeerden het traject met een 8,0.



Pilots Instroom en Welslagen

De krapte op de arbeidsmarkt wordt zichtbaarder en neemt toe. Ook een toenemende zorgvraag en een natuurlijke uitstroom zal de vraag naar gekwalificeerd personeel laten toenemen. Dit vraagt om innovatieve oplossingen. In het project 'Nieuwe Instroom' zijn twee pilots van start gegaan, namelijk 'Instroom' en 'Welslagen'. In deze pilots, die in samenwerking met Calibris Advies zijn opgezet, is gestart met een voortraject dat gericht is op de instroom van mensen vanuit een uitkeringssituatie of met een afstand tot de arbeidsmarkt. De deelnemers leren in dit voortraject de zorg kennen en na zes maanden starten zij

met een opleiding op niveau 1 (Instroom), 2 of 3 (Welslagen). Bij Voor Anker, De Veste, Zuiderheide, Theodotion en Gooizicht zijn stages gelopen.

In 2020 zijn de eerste stappen gezet voor oprichting van een meer regionale aanpak van opleiden in de vorm van een regionale zorgacademie. In 2021 wordt dat geconcretiseerd. In de GRZ hebben ruim twintig zorgmedewerkers de opleiding 'verzorgende/verpleegkundige geriatrie revalidatiezorg' gedaan. Deze opleiding is 'incompany' georganiseerd. In de wijkverpleging zijn medewerkers geslaagd voor onder andere de opleidingen HBO-V verpleegkundigen en verzorgenden, casemanagement dementie.

Inzet en roostering

Er is een nieuw plan gemaakt voor een centrale sturing op inzet en roostering. Door samenwerking van meerdere afdelingen zijn eisen voor een nieuw plansysteem geformuleerd, is een bereikbaarheidsdienst ingevoerd en is de samenwerking met externe partijen verbeterd.

Samenwerking

Door de coronacrisis heeft samenwerken binnen en buiten de organisatie een vlucht genomen. Bijna honderd medewerkers zijn locatie-overstijgend ingezet op nieuwe corona-afdelingen. Het oprichten van een regionaal Covid Capaciteit Center komt elders in het verslag uitvoerig aan bod.

Citaten deelnemers project Welslagen



"Ik ben zo dankbaar dat dit project op mijn pad komt. Ik mag naar school, ik heb een baan en ik ga mensen ontmoeten."

"Op dinsdag 18 augustus jl. ontmoetten het team van Amaris en de 15 deelnemers van het project Welslagen elkaar voor het eerst. Alle drie de heren en twaalf dames werden zelfs bij hun voornaam begroet bij binnenkomst wat een prettig 'wij-gevoel' gaf. Nadat er wat praktische informatie werd gedeeld over corona-afstand houden en hoe de lesdagen op maandag zullen gaan, begonnen we aan ons voorstelrondje aan de hand van een meegenomen voorwerp."

"Er zijn diverse nationaliteiten, zoals Brits, Ugandees en Ecuadoraans binnen de groep te bespeuren. Uiteraard spreekt iedereen goed Nederlands. Qua werkachtergrond heeft de groep soms de zorg, maar ook horeca, administratief, luchtvaart en soms wat werkloosheid in haar rugzak. Het merendeel is rond de 50 jaar jong en iedereen is super gemotiveerd om aan dit traject te beginnen."

INNOVATIE

Eind 2020 is het team Innovatie opgericht. Team Innovatie wil, aansluitend bij de visie van Amaris, effectief inzetten op technologische en sociale innovatie gericht op voordelen voor de cliënt. De activiteiten zijn te bundelen onder de overkoepelende term blended care.



Visie op blended care

Blended care is een van de oplossingen voor het in evenwicht brengen van de stijgende zorgvraag en de financiële en personele ruimte. Dit gaat samen met het beoogde toekomstige recht op digitale zorg van de cliënt. Een voorbeeld van digitale zorg is beeldzorg, een onderwerp dat in 2020 voor Amaris erg belangrijk is geworden.

Digitale zorg is meer dan een nieuwe techniek: het is een cultuurverandering, een nieuwe vorm van dienstverlening en voor een aantal zorgprofessionals een nieuwe invulling van hun vak. Het team Innovatie ondersteunt de duurzame implementatie van blended care. Dit is op meerdere manieren ingevuld:

- Toegevoegde waarde voor de cliënten
Hierbij wordt ingezet op verbetering van de kwaliteit van zorg, preventie en vergroting welzijn en autonomie van de cliënt.
- Toegevoegde waarde voor de zorgprofessionals,
Onder meer door ondersteuning bij casuïstiek en kennisverdieping van innovaties in de zorg. De aanpak is altijd multidisciplinair.
- 'Centraal punt'
Hier kunnen zorgprofessionals met hun vragen over (de impact van) innovatieve oplossingen in de zorg terecht.

Beeldzorg

Sinds de uitbraak van het coronavirus in maart 2020 heeft digitale zorg, in het bijzonder beeldzorg, een enorme vlucht genomen. Het doel is om beeldzorg structureel in te (blijven) zetten binnen Amaris. De inzet leidt tot het leveren van maatwerk, het behoud van regie voor de cliënt en tijdsbesparing bij de zorgprofessional. Ook voor cliënten op de wachtlijst kan beeldzorg mogelijk al ingezet worden, zodat men al gewend is aan deze vorm van zorg op het moment dat iemand zorg of diensten gaat afnemen van Amaris. Een aantal uitdagingen voor beeldzorg zijn: het veranderen van de werkwijze van de zorgprofessional, structurele vergoedingen vanuit de verzekeraar krijgen voor de inzet van beeldzorg en de inzet van beeldzorg door paramedici. Sinds maart 2020 wordt beeldzorg via een Compaan tablet extramuraal ingezet door de wijkteams.

Resultaten in 2020

- Er is een positieve impuls gegeven richting meer gebruik van digitale zorg door cliënten.
- Innovatie wordt meer geadopteerd door zorgprofessionals.
- Er is een actieve uitleen van innovaties die positief effect hebben op zorg en welzijn van cliënten en het werk van de zorgprofessionals.
- Intern en extern wordt kennis uitgewisseld, er zijn pilots gestart en sommige vormen van digitale zorg worden inmiddels breder toegepast.

In aantallen kan dit als volgt worden weergegeven:

- Beeldzorg (85 cliënten en 135 zorgprofessionals).
- 41 cliënten maken gebruik van de medicijndispenser Medido.
- 250 medewerkers werken met de app TeamTelefoon.
- De woundmonitor wordt gebruikt door de wondconsulenten.
- 14 cliënten maken actief gebruik van een heupairbag om de gevolgen van vallen te verminderen.
- Er is een succesvolle pilot met de Fitlight-trainer gestart. De Fitlight-trainer stimuleert beweging van de bewoners.

Daarnaast heeft Amaris twee succesvolle samenwerkingsinitiatieven georganiseerd. Dit zijn het Zorg Innovatie Huis en de Helpdesk Digitale Zorg. Het Zorg Innovatie Huis is in 2020 benoemd tot Koploper in het Actie Leer Netwerk. Met initiëren en organiseren van het Regionaal Innovatie Overleg, in samenwerking met Reinaerde, Conforte Lab en Carante Groep heeft Amaris zich gepositioneerd als koploper in de regio. Amaris heeft samen met Tergooi Ziekenhuizen en de huisartsenorganisatie GHO-GO de Helpdesk Digitale Zorg gestart ter ondersteuning bij zorg op afstand. In 2020 zijn al ruim 1000 telefoongesprekken gevoerd met burgers.

Voor 2021 en verder is het motto: Digitaal wat kan, dichtbij wat moet.

RISICOBEBEERSING

Als men denkt aan risicobeheersing in 2020, dan is corona uiteraard direct het eerste dat bovenkomt. Er was in een groot deel van het jaar sprake van forse aantallen besmettingen onder cliënten en medewerkers. Bij cliënten heeft dat in een behoorlijk aantal gevallen geleid tot overlijden. Ingrijpende gebeurtenissen waar wij als Nederland niet op waren voorbereid. Wel zijn voortdurend de richtlijnen van het RIVM gevolgd. Eerder in dit verslag is meer te lezen over de gevolgen van corona binnen Amaris. Meerdere keren per week is door een regieteam, waarin naast het managementteam verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn, beoordeeld of intern aanpassing van beleid nodig was aan de hand van de RIVM-richtlijnen, de adviezen van Verenso en ActiZ of de adviezen van de externe infectiepreventiedeskundige. Regelmatig vond afstemming over te nemen maatregelen plaats met de CCR (centrale cliëntenraad), OR (ondernemingsraad) en VAR (verpleegkundige adviesraad). Door transparante communicatie hierover is getracht extra onzekerheden bij cliënten en hun naasten en medewerkers te voorkomen.

Een specifiek aspect van veiligheid had betrekking op het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals mondkapjes, specifieke kleding en spatbrillen. Het nut en de noodzaak waren in de landelijke richtlijnen niet altijd even duidelijk. Niettemin was binnen Amaris al relatief snel voldoende voorraad voorhanden. Medewerkers stonden zowel lichamelijk als psychisch onder grote druk door de toenemende besmettingen. Dit heeft ook geleid tot veel uitval.



In vrijwel alle sectoren is de arbeidsmarkt krap. Dat betekent dat ook van heel veel kanten wordt getrokken aan potentiële medewerkers voor de zorg. Het afgelopen jaar was het verzuim veel groter dan andere jaren en daardoor was er op korte termijn behoefte aan nog meer medewerkers. Door samen met andere organisaties in de regio het initiatief te nemen tot een Covid Capaciteit Center (CCC) is een grote en belangrijke stap gezet tot een regionaal gecoördineerde werving en planning van tijdelijk personeel. Op deze manier is een minimumbezetting en daarmee de continuïteit van zorg steeds gegarandeerd geweest.

De grote hoeveelheid aan plannen die Amaris heeft gemaakt en de daaraan gekoppelde activiteiten zijn ondergebracht in een jaarplan dat in de vorm van programma's en projecten wordt aangestuurd. Dit biedt mogelijkheden tot structurering en de juiste prioriteitstelling. Bijna over de volle breedte vraagt dit hoe langer hoe meer digitale ondersteuning. Denk aan een goed functionerend elektronisch dossier, beeldzorg, registratie- en analysesystemen voor financiële en personele informatie enzovoorts. Hiervoor is een adequaat functionerende IT-ondersteuningsstructuur nodig. Dit is een complexe factor die vaak ook tijd vraagt om goed in te richten. Amaris heeft een duidelijk beleid opgesteld dat hieraan richting geeft. De toepassing daarvan loopt gestaag, maar vraagt ook nog veel aandacht.

Informatiebeveiliging is een thema dat ook in 2020 veel aandacht vroeg. Hierbij spelen naast toepassing van de regelgeving ook de vereiste technische voorzieningen en maatregelen en het gedrag van medewerkers mee. Op al deze aspecten is vooruitgang geboekt. Zo is op alle locaties de continuïteit van onze informatievoorziening bij eventuele stroomuitval aan het verbeteren en is het toekennen van digitale bevoegdheden verbeterd. Daarnaast is gewerkt aan de alertheid van onze medewerkers rond de risico's van digitaal werken (bijvoorbeeld phishing). Aan het einde van het jaar is door oplettendheid van onze medewerkers een 'lek' ontdekt in de inrichting van onze managementinformatievoorziening. Dit is 'gedicht' voordat er informatie verloren is gegaan of in verkeerde handen is gekomen. In gesprek met onze accountant is geconstateerd dat we nog niet klaar zijn met het thema informatiebeveiliging. Het vraagt continu aandacht, maar we zijn op de goede weg. Het thema is daarom weer expliciet opgenomen in onze plannen voor 2021.

Een andere risicofactor is de veiligheid in de zorg. Naast corona heeft dit thema in 2020 veel aandacht heeft gekregen. Het afgelopen jaar bijvoorbeeld bij de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). Vanuit het oogpunt van zelfbeschikking en eigen regie is het uitgangspunt dat zorg alleen met toestemming van cliënten mag worden verleend. Alleen in uitzonderlijke gevaarsituaties mag daarop ingegrepen worden door onvrijwillige zorg toe te passen. De andere kant van de medaille is dat cliënten daarmee in sommige gevallen ook meer risico lopen op gezondheidsschade, bijvoorbeeld door meer bewegingsvrijheid. De uitdaging is dan om een goede balans te vinden tussen vrijheid en veiligheid. Daarom is veel aandacht besteed aan de invoering van de Wzd.



Tot slot zijn er natuurlijk de financiële risico's die het voortbestaan van een organisatie kunnen bedreigen. Daar wordt nader op ingegaan bij de toelichting op de financiële cijfers.

TOEZICHT IN VERTROUWEN

Goed bestuur en goed toezicht worden wel gevat onder de term governance. Governance gaat over de verhouding tussen besturen en toezicht houden. Bij Amaris krijgt dat vorm in het goede gesprek tussen de bestuurder en vijf toezichthouders, verenigd in de raad van toezicht.

Begin 2020 zijn vijf kernwaarden vastgelegd die worden gehanteerd in het overleg tussen de bestuurder en de raad van toezicht. Dit zijn:

1. In verbinding
2. Vertrouwen scheppend
3. Verdiepend
4. Respectvol
5. Kritisch

In 2020 hebben vijf reguliere overlegvergaderingen plaatsgevonden, als gevolg van corona deels digitaal. Soms is goedkeuring van de raad van toezicht gevraagd en verkregen. Het gaat dan onder andere over onderwerpen op het gebied van financiën en vastgoed. In alle gevallen heeft de raad van toezicht - al dan niet met kritische toevoegingen of aanpassingen - het voorgestelde beleid goedgekeurd.

Om een korte indruk te geven van de diversiteit aan onderwerpen die worden besproken noemen we hier de invoering van Wet zorg en dwang, de toekomstige ontwikkeling van locatie Gooizicht, de begroting, de overname van de hulp bij het huishouden in de Gooi & Vechtstreek, het verzuim et cetera. Met elkaar is vastgesteld dat sommige hoofdthema's de meeste aandacht verdienen, omdat zij kritisch zijn voor het goed functioneren en de toekomstige ontwikkeling van Amaris en de maatschappelijke functie die Amaris heeft in de samenleving.

Die thema's zijn:

- Primair proces
- Transitie van de organisatie
- Maatschappelijke ontwikkelingen
- Financiën
- Innovatie

In alle vergaderingen is bewaakt dat deze vijf thema's voldoende aan bod komen. Naast het overleg met de raad van bestuur heeft een delegatie van de raad van toezicht ook gesproken met de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad. Hier is informatie naar boven gehaald die een waardevolle aanvulling biedt op het beeld van het functioneren van Amaris dat bij de raad van toezicht bestaat.

In september 2020 is een werkbezoek gebracht aan Theodotion. Voor de raad van toezicht is dit altijd een mooie manier om in gesprek te gaan met cliënten en medewerkers over hun ervaringen hetgeen een waardevolle praktische inkleuring geeft van de onderwerpen die worden besproken tussen raad van bestuur en raad van toezicht.

De raad van toezicht heeft zijn eigen functioneren onderworpen aan een zelfevaluatie. De rol van de raad van toezicht, aangevuld met individuele rollen, de meerwaarde van commissies en de samenwerking met de raad van bestuur zijn enkele punten die de revue hebben gepasseerd. De conclusies zijn gedeeld met de bestuurder. Op onderdelen zijn verbeterafspraken gemaakt.

De raad van toezicht en raad van bestuur hebben geconstateerd dat gespreksthema's steeds vaker verdiepend aan de orde komen. Er is minder behoefte gebleken aan toetsing op regeltjes, maar meer aan inzicht in toekomstige ontwikkelingen. Daarover worden in openheid en vertrouwen gesprekken met elkaar gevoerd.

MEDEZEGGENSCHAP

Centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (CCR) wordt gevormd door afgevaardigden van de lokale cliëntenraden.

Deze bestond afgelopen jaar uit zes leden met daaraan toegevoegd een onafhankelijk voorzitter en een ambtelijk secretaris. Er is gestart met de oprichting van cliëntenraden voor de kleine locaties. In de CCR werden locatie-overstijgende zaken besproken. Onderwerpen die betrekking hebben op één locatie bespraken de lokale cliëntenraden met de betreffende manager wonen en zorg.



De CCR en de bestuurder hebben vier overlegvergaderingen gehouden (in mei, juni, september en december). De vergadering in maart is vanwege corona geannuleerd. De CCR heeft in oktober zijn eigen vergadering gehouden. De overlegvergaderingen hebben online plaatsgevonden. Eén daarvan is bijgewoond door de voorzitter van de raad van toezicht. Omdat het een ingrijpend jaar is geweest voor cliënten heeft een kleine afvaardiging van de CCR tweewekelijks contact onderhouden met de bestuurder. Daarin is de CCR voortdurend bijgepraat en gevraagd of in de besluitvorming de juiste keuzes voor cliënten werden gemaakt. Een goed voorbeeld was de vraag hoe om te gaan met de bezoeksregeling op de locaties. De CCR heeft de nadruk gelegd op een goede communicatie naar de cliënten en locaties. Ook heeft de CCR een evaluatie gemaakt na een half jaar corona. Deze evaluatie is besproken in het overleg. Naast enkele kritische kanttekeningen was de CCR over het algemeen tevreden over de aanpak.

Het kwaliteitstraject 'Samen Bouwen aan Kwaliteit' is regelmatig gespreksonderwerp geweest. De CCR heeft aangegeven dat verbeterlagen te maken zijn in de gespreksvoering. Gesprekken met mantelzorgers vinden niet altijd plaats en de kwaliteit van de gespreksvoering is een punt van aandacht.

Het jaarplan ROBIN is meerdere keren aan de orde geweest. De projectleiders hebben een toelichting gegeven op de jaarplannen en de CCR heeft vragen en opmerkingen geplaatst bij programmalijn 1: cliëntperspectief. De CCR is blij met de keuze van Amaris om grote nadruk te leggen op verbetering van het welzijn van de cliënten, zoals blijkt uit het jaarplan ROBIN. De aandacht voor passende dagbesteding en het inzetten van 'sfeermakers' draagt zeker bij aan het welbevinden. De CCR heeft aandacht gevraagd voor eenzaamheid onder bewoners.

Amaris heeft gekozen voor het afstoten van de hulp bij het huishouden in de regio Gooi & Vechtstreek. Het wil zich concentreren op de complexere zorg. De CCR heeft positief geadviseerd over de overname door TGVS per 1 januari 2021. Heel belangrijk daarin was dat TGVS bereid was alle cliënten en medewerkers in de uitvoering een-op-een over te nemen.

De invoering van de Wet zorg en dwang komt elders in dit verslag aan de orde. De CCR is betrokken geweest bij de voorbereiding en invoering van de wet. De CCR heeft positief geadviseerd over de voorgestelde Wzd-functionarissen die wettelijk vastgelegde bevoegdheden hebben in dit verband.

Met de invoering van de aangepaste Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) in juli 2020 heeft de CCR een medezeggenschapsregeling opgesteld en is de faciliteitenregeling herzien. Met de introductie van de medezeggenschapsregeling heeft een herijking plaatsgevonden van de communicatie, rollen en verantwoordelijkheden tussen Amaris en de CCR. Dat vraagt van beide zijden een hogere mate van professionaliteit bij de behandeling van Wmcz-topics. De Wmcz biedt meer mogelijkheden tot inspraak- en betrokkenheid en dat vraagt van alle partijen een constructieve betrokkenheid, maar vooral ook een bewustwording van elkaars (formele) positie. De ontwikkeling is ingezet om met elkaar te bouwen aan de (her)nieuw(d)e rollen.

In 2020 is een start gemaakt met het uitnodigen van de regiodirecteuren in de CCR-vergaderingen. Een van de regiodirecteuren heeft aan diverse vergaderingen deelgenomen. Er is een veelheid aan andere onderwerpen aan bod geweest. Bijvoorbeeld een toelichting op het nieuwe food-online-systeem voor doorgeven van bestelling van maaltijden, gesprekken met de cliëntvertrouwenspersonen, financiële ontwikkelingen en de stand van zaken huisvesting en bouw en nog veel meer andere zaken.

Door de raad van bestuur is de CCR meegenomen in de totstandkoming van een regionale zorgvisie. Het regionale netwerk van cliëntenraden waarin de CCR participeert is door corona in 2020 helaas niet bij elkaar geweest. Tot slot wordt opgemerkt dat er sprake is van een positieve relatie tussen raad van bestuur en CCR waar ruimte is voor kritische opmerkingen en de inbreng van de CCR ook in de praktijk wordt meegenomen. Een zeer belangrijke meerwaarde voor een zorgorganisatie als Amaris.



Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) was ook in 2020 het orgaan dat de formele medezeggenschap van medewerkers uitoefende en zo hun belangen behartigde. Formeel wil zeggen dat medewerkers hun invloed in de eerste plaats aanwendden in het team waarin zij werken. De ondernemingsraad kwam in beeld als sprake is van gemeenschappelijke belangen.

In het najaar is een nieuwe OR verkozen. Het aantal leden is teruggegaan naar zes waardoor de OR aan slagvaardigheid heeft gewonnen. Om recht te doen aan de lokale belangen zijn onderdeelcommissies (OC's) werkzaam. De OC's waren voor de directeuren van de verschillende regio's en stafafdelingen het eerste aanspreekpunt. Naast OC's voor de regio's wonen & zorg en thuiszorg is er ook een OC voor het servicebureau/flexmedewerkers.

Het overleg met de bestuurder verliep op een open en constructieve manier. Ook als het ging om onderwerpen als personeelszaken of arbeidsomstandigheden - als de directeur ondersteunende diensten gesprekspartner was - waren de verhoudingen positief.

In een aantal gevallen is aan de OR instemming of advies gevraagd. Zo heeft de OR met instemming gereageerd op het voorgestelde camerabeleid, het vacaturebeleid, de aanstelling van een arbocoördinator, het afsluiten van contracten met arbodiensten en de werkkostenregeling meerkeuzesysteem arbeidsvoorwaarden. Op de twee adviesaanvragen is wisselend gereageerd. Een positief advies is gegeven over de nieuwe regioverdeling als gevolg van het vertrek van een van de directeuren. Het voornemen om de functie ANW-hoofden af te schaffen is door de OR van een negatief advies voorzien.

De OC vastgoed is inmiddels opgeheven. Ook was er een commissie sociaal beleid. Deze commissie is ook vervallen. Specifieke aandachtsgebieden zoals vastgoedbeleid en sociaal beleid zijn nu ondergebracht bij de verschillende OR-leden. Als het gaat om sociaal beleid is bijvoorbeeld meerdere keren gesproken over het arbobeleid en verzuimbeleid.

Het contact met de achterban is voor de ondernemingsraad van groot belang. Medewerkers zijn langs verschillende kanalen geïnformeerd over de activiteiten van de OR. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het bekendmaken van de agenda's van de overlegvergaderingen, periodieke samenvattingen van notulen van OR-vergaderingen en het jaarverslag op het online medewerkersportaal te zetten.

Verpleegkundige adviesraad

Ook voor de verpleegkundige adviesraad (VAR) is het afgelopen coronajaar een uitdaging geweest. Omdat de leden zelf ook volop aan het werk moesten in het werkveld is de VAR beperkt bij elkaar gekomen. Ondanks dat is de VAR zich blijven inzetten om de beroepsgroep van verpleegkundigen en verzorgenden te vertegenwoordigen binnen de organisatie. Eén VAR-lid is aangesloten bij het coronaregieteam van Amaris om op deze manier ook de geluiden uit het werkveld mee te nemen in het coronabeleid. Een ander VAR-lid heeft zitting genomen in de raad van advies van ROBIN. De VAR is zeer enthousiast over de manier waarop Amaris medewerkers uit de directe cliëntenzorg betreft bij de projecten van ROBIN. Daarnaast heeft de VAR zich sterk gemaakt voor de positie van de verpleegkundige en het belang van verpleegkundig leiderschap. Juist in deze hectische coronaperiode is gebleken hoe belangrijk dit is om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

FINANCIËLE PARAGRAAF JAARVERSLAG 2020

Kerncijfers

De belangrijkste kerncijfers zijn opgenomen in onderstaand overzicht.

	2020	2019
Clënten per einde verslagjaar	Aantal	Aantal
Aantal cliënten instelling op basis van een verblijfsindicatie ZZZ incl. 1 ^e lijnsverblijf	820	803
Aantal cliënten instelling in revalidatie (GRZ)	56	93
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	40	40
Aantal extramurale cliënten met dagbesteding voor zover niet opgenomen in een instelling (WMO en WLZ)	73	119
Aantal extramurale cliënten op basis van WLZ	245	224
Aantal extramurale cliënten op basis van Wijkverpleging	1.058	1.038
Aantal extramurale cliënten op basis van WMO	724	857
Productie gedurende het verslagjaar	Aantal	Aantal
Aantal dagen zorg met verblijf (WLZ)	277.230	271.225
Aantal dagen 1 ^e lijns verblijf (ZVW)	8.847	7.676
Aantal dagen geriatrische revalidatiezorg (GRZ)	21.958	30.835
Aantal gestarte DRC's geriatrische revalidatiezorg (GRZ)	583	891
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	13.495	12.968
Aantal dagdelen dagbesteding (WMO en WLZ)	17.100	20.075
Aantal uren extramurale productie WLZ	69.185	59.275
Aantal uren extramurale Wijkverpleging ZVW	146.585	157.032
Aantal uren extramurale productie WMO	101.497	165.241
Personeel	Aantal	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	2.309	2.280
Aantal fte per einde verslagjaar	1.373	1.356
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in Euro's	Bedrag in Euro's
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar (x 1.000)	120.855	103.220

Resultaten

In 2020 zijn de resultaten van Amaris Zorggroep in sterke mate getekend door eenmalige winsten op vastgoedtransacties en diverse andere eenmalige effecten. In de volgende tabel zijn de gepresenteerde resultaten en de onderliggende cijfers exclusief de bijzondere posten nader toegelicht.

in € 1000	Uitkomst 2020	Begroting 2020	Uitkomst 2019
Onderliggende resultaat excl. bijzondere posten	1.651	1.871	1.413
in % omzet	1,4%	1,6%	1,4%
Kwaliteitsbudget voorgaande jaren	619		156
Buitengewone frictiekosten nieuwbouw	-235		-645
Boekwinst vastgoed De Amerrank resp. Schoonoord	3.652		451
Herwaardering appartementen Dudok-Theodotion	2.003		
Eenmalige kosten herfinanciering en rente	-472		
Voorziening corona-compensaties	-350		
Kosten verkoop Hulp bij Huishouden	-235		
Jaarresultaat	6.633	1.871	1.376

Gevolgen corona op de financiële ontwikkeling en de bedrijfsvoering

Al vanaf de eerste golf van besmettingen in maart 2020, heeft Amaris te kampen gehad met veel virusuitbraken en is ook de bedrijfsvoering ook relatief zwaar getroffen.

De opbrengsten uit hoofde van geleverde zorgprestaties namen af terwijl tegelijkertijd sprake was van extra kosten als gevolg van onder meer hoog verzuim, de regionaal aangewezen corona-unit van 15 bedden, huisvesting in de Nieuwe Kerk in Huizen en persoonlijke beschermingsmiddelen. Ook het regionale 'Corona Capaciteit Center' heeft tot relatief hoge extra kosten geleid.

Voor de gedeelde opbrengsten en de extra kosten hebben de financiers compensatie-gelingen ontwikkeld waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven en het resultaat nagenoeg op het niveau van de begroting is gebleven. Hierdoor is, per saldo, geen sprake van significante invloed op het vermogen ultimo boekjaar en het resultaat over het boekjaar en op de relevante financiële ratio's. Voor een meer specifieke toelichting verwijzen wij naar de jaarrekening.

Solvabiliteit & Liquiditeit

In verband met de hogere risico's van de ambitieuze vastgoedagenda en de complexe bedrijfsvoering in de zorg, is in 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 2020 door de eenmalige vastgoedresultaten substantieel verbeterd:

In € 1.000	2020	2019	Vermogens-ratio % Norm	Vermogens-ratio % 2020	Vermogens Ratio % 2019
Solvabiliteit					
Eigen Vermogen	28.208	21.574			
Omzet	120.855	103.672	30,0	23,3	20,8
Balans totaal	53.118	39.742	30,0	53,1	54,3

Liquiditeit

De liquiditeit is in 2020 teruggelopen door de hoge extra uitgaven in verband met corona. Per 1 april 2020 is een nieuw financieringsarrangement met de Rabobank afgesloten waarbij over een kredietfaciliteit van € 10 miljoen euro kan worden beschikt. Door het vertraagde afwikkeling van de corona-kosten wordt pas in het 4e kwartaal van 2021 herstel naar een normaal werkkapitaal voorzien.

In € 1.000	2020	2019	Liquideits-ratio norm	Liquideits-ratio 2020	Liquideits-ratio 2019
Liquiditeit					
Liquide middelen	2.715	5.538			
Omzet	120.855	103.220			
Liquiditeit in aantal maanden omzet			1,5	0,3	0,6

Investeringen

Over 2020 is voor € 8.762.000 geïnvesteerd (2019: € 4.406.000) waaronder de aankoop van de 26 appartementen van Theodotion-Dudok van € 6.658.000. De andere investeringen in 2020 hebben vooral betrekking op bedden en outillage € 758.000 en diverse inventarissen en IT-uitgaven voor € 1.221.000.

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. De realisatie en forecasting van de resultaten, met inbegrip van de corona-effecten, wordt maandelijks gevolgd; van concern tot regio tot team en periodiek naar productgroep. Ook wordt de voortgang en de financiële forecasting van het Robin-programma periodiek gerapporteerd.

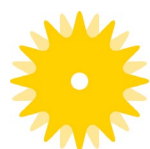
Vooruitblik 2021 en de gevolgen van corona

Ook in 2021 zal COVID-19, in ieder geval tot aan de zomermaanden, een forse impact hebben op medewerkers en bedrijfsvoering en zullen de cliënten en bewoners deze impact ervaren. Inmiddels is het grootste deel van de medewerkers en bewoners gevaccineerd waardoor de risico's aanzienlijk zijn verminderd en we de komende tijd weer naar een meer normale situatie kunnen groeien.

Wel is sprake van achterstallig "onderhoud" bij onder meer opleiding van medewerkers, maar ook de sociale contacten tussen medewerkers onderling en medewerkers, bewoners en hun verwanten. Hieraan zal de komende tijd extra aandacht worden besteed.

Vanuit financieel perspectief is de impact in 2020 beperkt door de verschillende compensatieregelingen. Deze regelingen zijn voor 2021 grotendeels verlengd zodat ook 2021, per saldo, geen grote financiële impact wordt verwacht. Vanaf 2022 wordt op grond van de vertraagde negatieve invloed van corona op de tariefindexaties in de zorg, in combinatie met mogelijke tariefkortingen, een substantiële negatieve impact verwacht. Amaris heeft diverse plannen in voorbereiding om de bedrijfsvoering aan te passen aan deze vooruitzichten en de kaders die na de corona-periode zullen gelden.





Amaris

Thuis bij u, thuis bij ons

Amaris Zorggroep

Werkdroger 1
1251 CM Laren

085 - 021 3777
info@amaris.nl
www.amaris.nl