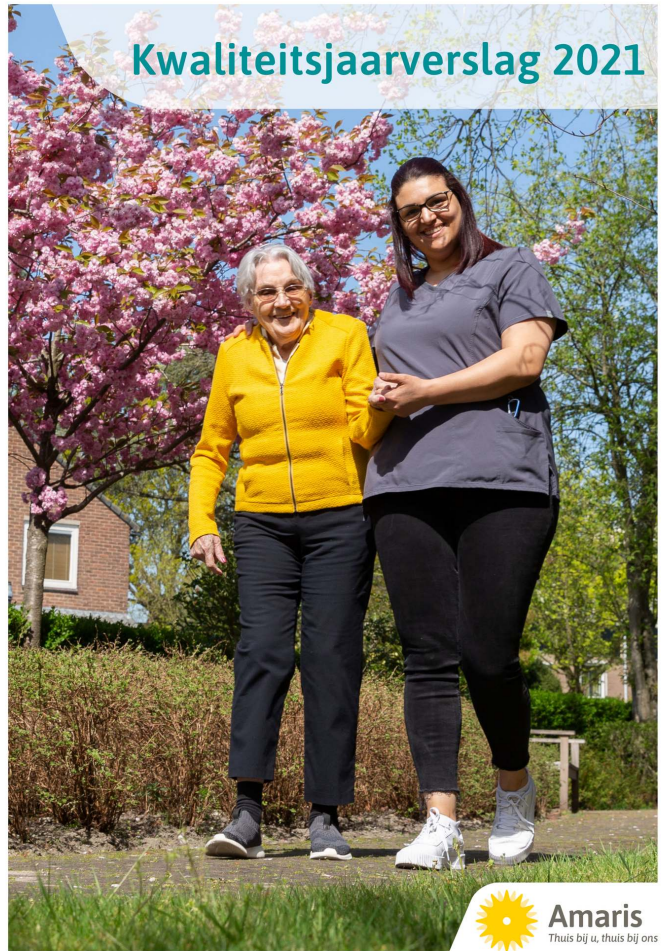


Kwaliteitsjaarverslag 2021



INHOUDSOPGAVE

- 3 Voorwoord
- 4 Wie is Amaris
- 5 Amaris in coronatijd
- 7 Samen bouwen aan kwaliteit
- 12 Wet zorg en dwang (Wzd)
- 14 Zorg Thuis
- 16 Rondom behandelingen
- 17 Regionale Samenwerking
- 18 Innovatie
- 19 Samen bouwen aan wonen
- 20 Leren en ontwikkelen
- 21 Risicobeheersing
- 22 Informatietechnologie
- 23 Toezicht
- 26 Medezeggenschap
- 29 Amaris in cijfers



VOORWOORD

Het jaar 2021 was het tweede jaar op rij waarin sprake was van een coronapandemie. Hoewel niet minder intensief, wisten we nu veel beter hoe om te gaan met het virus. Het Regieteam Corona was het hele jaar actief om de situatie binnen Amaris op een goede manier te begeleiden: regelmatig updaten van het draaiboek, maatregelen aanpassen aan de actuele situatie, het organiseren van de vaccinatiecampagnes en het testen, enzovoorts.

Maar 2021 was bepaald geen jaar van stilstand. Op allerlei gebied is samengewerkt. De kwaliteitscyclus is verder ontwikkeld tot een instrument waar we de toekomst mee in kunnen. Mede in verband met corona was er in de teams extra alertheid op signalen rondom gezondheid en welzijn van cliënten. Door het organiseren van het COVID Capaciteit Center zijn we erin geslaagd om voldoende personeel te kunnen inzetten en is de continuïteit van zorg niet in het geding geweest.

Diverse procesverbeteringen zijn op organisatieniveau doorgevoerd: voortzetting van het werken volgens de Wet zorg en dwang, het project start cliëntreis, de nieuwe klachtenprocedure, het afschaffen van de minutenregistratie in de zorg thuis en het implementeren van innovaties. De technische inrichting van de informatievoorziening is gemoderniseerd en de informatiebeveiliging is op een hoger niveau gebracht. In het voorjaar kon de nieuwe locatie Alport in Hilversum in gebruik worden genomen.

De uitdagingen voor de toekomst zijn in 2021 volop aan bod gekomen. Zo is de strategie van de organisatie in een interactief proces verder uitgewerkt en besproken met alle geledingen in de organisatie. Belangrijk onderdeel van die strategie is de samenwerking met ketenpartners in de regio. In de twee regio's waarin Amaris werkzaam is, de regio Gooi & Vechtstreek/Almere en de regio Utrecht/Eemland, zijn regionale zorgvisies vastgesteld en is een start gemaakt met de implementatie van de visie door middel van programma's en projecten. Hiermee draagt Amaris actief bij aan de netwerkvorming gericht op een houdbare en kwalitatief goede ouderenzorg in de regio's. Een belangrijke maatschappelijke opgave waaraan we samenwerken met collega-aanbieders, verzekeraars en andere partners in de regio.

Gelukkig waren er ook in 2021 de financiële coronasteunmaatregelen van overheid en verzekeraars. Deze waren zeer noodzakelijk en mede dankzij deze steun kon het jaar 2021 met een goed financieel resultaat worden afgesloten.

We hebben het samen gedaan, zowel binnen Amaris als daarbuiten met veel partnerorganisaties. Werken aan de zorg van vandaag en van morgen. Veel dank aan iedereen voor haar of zijn inzet hiervoor in het afgelopen jaar. In het bijzonder dank aan alle medewerkers in de directe zorg, zij hebben in dit tweede coronajaar met liefde hun werk gedaan en volgehouden onder moeilijke omstandigheden.



René Hup
Bestuurder Amaris Zorggroep

WIE IS AMARIS

Amaris biedt thuiszorg, tijdelijk verblijf en wonen met zorg in de regio Gooi & Vechtstreek en Eemland. Door ons brede aanbod spelen we snel in op de veranderende zorgvraag of dat nu bij cliënten thuis is of 'thuis bij Amaris'. De regie blijft bij de cliënt en het omringende netwerk. Amaris ondersteunt dit netwerk en maakt gezamenlijk heldere afspraken. Binnen Amaris zijn zo'n 2.250 medewerkers werkzaam.

Onze dienstverlening bieden we aan in onze dertien woon-zorglocaties, een locatie voor revalidatie en herstelzorg en achttien wijkteams. Amaris wil de juiste zorg op de juiste plek leveren, het liefst zo lang mogelijk thuis in de eigen vertrouwde omgeving. Hierbij ligt de focus op zelfredzaamheid en eigen regie. Amaris neemt als VVT-organisatie een belangrijke rol in de gehele zorgketen op zich en werkt actief samen met andere partijen in de keten. De organisatie is financieel gezond, heeft een goed en integer imago en is een belangrijke werkgever in het werkgebied. De komende jaren willen we vanuit die basis inzetten op innovatie van zorg en dienstverlening, onder meer via samenwerking, focus op de kwaliteit van zorg en uitbreiding van vernieuwende concepten en dienstverlening.

Visie

De zorg en ondersteuning die door Amaris geboden wordt, heeft als doel mensen die op enige wijze zorg en ondersteuning nodig hebben zodanig te ondersteunen dat zij het leven kunnen leiden zoals zij zelf wensen. De geleverde zorg sluit aan op de behoeften en wensen van de cliënten en hun directe omgeving. Onze grondslag is christelijk, echter we staan open voor iedereen die onze waarden respecteert. Onze medewerkers zijn betrokken, betrouwbaar en werken vanuit een intrinsieke motivatie voor cliënten. Amaris wil een aantrekkelijke werkgever zijn waar mensen graag willen werken. Dit moet leiden tot meer instroom van medewerkers en lager verloop. Om dit te bereiken zetten we in op het vergroten van duurzame inzetbaarheid, er is veel aandacht voor begeleiding, coaching en ontwikkeling van medewerkers.

Strategische thema's en ambitie van Amaris

Onze ambitie is om de primaire keuze te zijn van ouderen en hun naasten wanneer zij hulp zoeken. In het strategisch plan zijn onderstaande thema's benoemd voor de komende jaren:

- Verbeteren van zorg door betere samenwerking in de keten.
- Deze samenwerking (zowel intern als in de regio) is van essentieel belang om de stijgende vraag naar zorg in de buurt te kunnen blijven aanbieden.
- Ontwikkelen en realiseren van verschillende nieuwe zorgconcepten.
- Om cliënten met complexe zorgvragen langer locatieafhankelijke zorg aan te bieden, zetten we onder andere in op meer VPT-zorg (Volledig Pakket Thuis);
- Verbeteren van de kwaliteit van zorg van huidige zorgconcepten.
- We zetten stevig in op het verder professionaliseren van de revalidatie en herstelzorg, zodat wij topkwaliteit herstelzorg blijven aanbieden.



Amaris kwaliteitsjaarverslag 2021

AMARIS IN CORONATIJD

Avondklok

Ook gedurende het hele jaar 2021 hield het coronavirus de wereld in zijn greep. Voor Nederland werd er in januari boven op de al strenge coronamaatregelen zelfs een strenge avondklok ingesteld. Deze lockdown had ook gevolgen voor Amaris; bezoekers moesten ervoor zorgen dat ze voor 21.00 uur thuis waren en medewerkers waren verplicht een bewijs met zich mee te dragen als ze in de avonduren onderweg waren naar hun werk.



Coronavaccinatie en testen

Op woensdag 27 januari werd gestart met het vaccineren van de cliënten. Alle cliënten die bij Amaris wonen kregen een eerste coronavaccinatie aangeboden. Ook hier werd met vereende krachten een vaccinatieboek en -team samengesteld om aan alle strenge maatregelen en eisen te voldoen die rondom deze nieuwe vaccins werden gesteld. Er werd zeer zorgvuldig omgegaan met de restvaccins en spillage. Deze werden aangeboden aan zorgmedewerkers, later werd al het personeel uitgenodigd om een coronavaccin te halen.

Regieteam, draaiboek en corona-ondersteuning

Het regieteam dat opgestart was vanaf het allereerste moment dat het coronavirus ons land trof, kwam wekelijks bijeen om alle maatregelen af te stemmen voor zowel de locaties als de wijkzorg. Alle maatregelen die vanuit de overheidsinstanties en aanpalende organisaties werden voorgeschreven zijn nauwlettend gevolgd. Amaris volgde een veilige koers en had oog voor de kwetsbaarheid én welzijn van cliënten, maar ook naasten en personeel. Er werd continu een afweging gemaakt tussen maatregelen die verplicht waren en waar meer maatwerk werd gevraagd.

Het coronadraaiboek dat in 2020 werd opgetuigd is doorontwikkeld en doorlopend geactualiseerd. Een team van corona-ondersteuners kon te allen tijde opgeroepen worden voor vragen en ondersteuning wanneer er ergens een corona-uitbraak was. Zo werden teams ontzorgd en direct begeleid in de juiste werkwijze.

Druk op de zorg

Het werk viel de zorgmedewerkers zwaar en het werken in beschermende kleding droeg daar aan bij. Ook collega's kregen coronagerelateerde klachten en vanwege de overbelaste GGD's moesten collega's soms wel twee dagen wachten op de testuitslag. Dat betekende veel uitval van personeel en dat drukte zwaar op de zorg. Amaris koos er daarom voor om een particuliere instantie in te huren om het testproces voor medewerkers te versnellen. Na een jaar corona was de angst voor het onbekende er gelukkig grotendeels vanaf. Ondertussen wist iedereen hoe er gehandeld moest worden.



Samenwerken in de regio

Met het oog op een verwachte toename van het aantal coronapatiënten werden de krachten van diverse VVT-organisaties uit de regio gebundeld. Er werd zij aan zij gewerkt aan de realisatie van speciale corona-afdelingen voor coronapatiënten, dit om een goede verdeling van beschikbare zorg te bewerkstelligen en de ziekenhuizen te ontlasten. Ook in de thuiszorg werkten deze organisaties samen in speciale coronateams.

Symbolische herinnering coronatijd

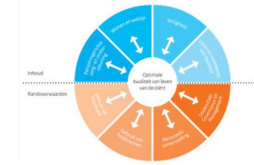
'Samen één', dat was in coronatijd het motto van Amaris, met een rood hart als symbool. Om uiting te geven aan de impact van de coronaperiode ontvingen de Amaris-locaties glas-in-lood-raamhangers in de vorm van een rood hart. Zo blijft Amaris denken aan allen die geraakt zijn door corona. Voor medewerkers werd er intern een magazine ontwikkeld met een terugblik op een jaar corona.



SAMEN BOUWEN AAN KWALITEIT

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bevat de kwaliteitsrichtlijnen voor verpleeghuiszorg (Wlz-zorg). De nadruk ligt op 'samen', zowel intern als extern; samen kwaliteitsplannen maken, samen kwaliteitsverslagen bespreken en samen ontwikkelplannen maken, bijvoorbeeld in lerende netwerken. Samen leren kan ook door middel van uitwisselingen, audits en visitaties.

Het kwaliteitskader wordt samengevat in acht aandachtsgebieden. Zie onderstaande figuur.



Optimale kwaliteit van leven voor de cliënt is het vertrekpunt van goede, persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Belangrijk hierbij is de interactie tussen de bewoner, zijn of haar naaste(n) en de zorgprofessional. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgt vorm in het contact tussen de zorgprofessional, de naasten en de bewoner. Om goed te kunnen aansluiten bij de cliënt is het van cruciaal belang hem of haar te leren kennen en een relatie op te bouwen. Zorg, ondersteuning en begeleiding bieden aan verpleeghuisbewoners is vooral een kwestie van goed luisteren, kijken en praten met bewoners zelf en hun naasten om zo samen te bepalen wat het beste past in de huidige situatie. Maatwerk dus, iedere keer weer.

Ingeving kwaliteitskader door Amaris

Elk team van Amaris doortoopt minimaal één keer per jaar de volledige kwaliteitscirkel. Het leveren van de best mogelijke zorg en behandeling aan onze cliënten staat in deze cyclus centraal. Zie onderstaande figuur.

Alle teams doorlopen kwaliteitscyclus



In de stap 'Lijken' wordt per team/locatie een meting uitgevoerd met een vragenlijst die alle thema's van het Kwaliteitskader bevat. Voor deze meting worden cliënten, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers uitgenodigd, zodat er een goed inzichtelijk is van de kwaliteit van zorg op dat moment. De afronding van deze vragenlijst nodigt cliënten en mantelzorgers uit om de totaalscore in te vullen voor Zorgkaart Nederland, zodat ervaringen transparant worden gedeeld. Bij de thuiszorg wordt de clienttevredenheidsmeting PREM ingezet en de uitkomsten worden geplaatst naar het Zorg Instituut. De uitkomsten van de meting 'Lijken' liggen dicht bij het team en worden in het dialooggesprek besproken met (een afvaardiging van) cliënten, mantelzorgers, lokale cliëntenraad, medewerkers en management. In dit gesprek wordt besproken welke thema's goed

beoordeeld worden en op welke punten nog verbetering mogelijk is. De drie belangrijkste komen terecht in een plan van aanpak van het betreffende team en worden meegenomen naar de bordbespreking. De voortgang wordt gevolgd in de kwartaalrapportage.

Infilling thema's Verpleeghokkader

Hieronder zijn de acht thema's genoemd uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Amaris heeft in 2021 op alle terreinen daar invulling aan gegeven.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit thema heeft aandacht gekregen op teamniveau. De teams hebben de meting 'Iken' doorlopen met gebruik van een vragenlijst die leidt tot continue prioritering van drie verbeterpunten. Daarnaast is in het jaarplan specifieke aandacht voor het traject 'Waardigheid & Trots op locatie' in Theodotion en het werken aan zorgconcepten die breed in de organisatie kunnen worden ingezet. Ook is gewerkt aan verbetering van de indicatiestelling en het aanvragen van de juiste indicaties.

2. Wonen en welzijn

Alle teams hebben aandacht besteed aan verbetering en vernieuwing van de welzijnsactiviteiten. Op locatie Goolzicht is gestart met een grote transitie. Het wordt omgevormd van verpleeghuis tot een locatie die zich alleen zal richten op geriatrische revalidatiezorg.



3. Veiligheid

Veiligheid is een onderwerp dat terugkomt in alle kwaliteitsbesprekingen die worden gehouden. Ook is er aandacht voor het opschalen van innovaties en bijvoorbeeld het project 'Leefcirkels'. Dit project richt zich op het verminderen van vrijheidsbeperkende maatregelen en vergroting van leefruimte met behoud van veiligheid voor de bewoners. Ook in 2021 ging veel aandacht uit naar het beleid rondom hygiëne en infectiepreventie. Daarbij werd op consultbasis gebruik gemaakt van externe deskundigheid.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren en ontwikkelen is de essentie van de cyclus Samen Bouwen aan Kwaliteit die hiervoor uitgebreid is beschreven. De uitkomst daarvan heeft geleid tot diverse verbeteracties op teamniveau, bijvoorbeeld Aandacht voor medicatieveiligheid, Welzijn, Kennis vergroten rond dementie en onvrijwillige zorg (Wzd). Verder kunnen worden genoemd het herontwerpen en slimmer maken van de basisprocessen in de organisatie. Op verschillende locaties is er meer aandacht gekomen voor het bespreken van de MIC-meldingen en het proces daaromheen. De voorbereidingen voor de invoering van een leermanagementsysteem en de invoering voor medewerkers van leer- en ontwikkelpaden zijn gestart.

5. Leiderschap, governance en management

In het besturingsmodel van Amaris stond de lokale focus centraal als het gaat om wonen en welzijn. Voor ondersteunende activiteiten kon een beroep worden gedaan op het centrale servicebureau. Bij de voorbereiding van beleid is een belangrijke rol weggelegd voor de medezeggenschap van cliënten, verpleegkundigen en overige medewerkers. Het centrale aandachtsgebied in de ondersteuning was een scherpere sturing op

financiële resultaten. Ook kan het herontwerp van het functiegebouw worden genoemd. Vrijwel alle functies zijn opnieuw onder de loep genomen. Het aantal functies is sterk verminderd en sluit meer aan bij de flexibiliteit die in de huidige arbeidsmarkt mag worden verwacht.

De nieuwe eerste geneeskundigen zijn nu rechtstreeks onder de raad van bestuur gepositioneerd. In het managementteam wordt eens per kwartaal gesproken met de eerste specialist ouderenzorg over de kwaliteit van zorg.

6. Personeelsaanstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

De krappe arbeidsmarkt stelt de organisatie voor grote uitdagingen. Door een combinatie van genomen maatregelen wordt met succes gebruik gemaakt van de mogelijkheden die er wel zijn. Te noemen zijn het opstellen van een strategisch opleidingsplan, een betere ondersteuning bij het terugdringen van verzuim, het organiseren van een regionale flexpool (COVID Capaciteit Center), campagne-matig inzetten van arbeidsmarktcommunicatie en een betere sturing op de personele capaciteit van de organisatie. Ondanks het hoge ziekteverzuim is het in het algemeen gelukt om voldoende personele capaciteit in te zetten en de continuïteit van zorg te waarborgen.



7. Gebruik van hulpbronnen

Onder punt 6 zijn al meerdere hulpbronnen genoemd waar gebruik van worden gemaakt. In ontwikkeling is de invoering van een nieuw rooster- en planningssysteem dat het voor de medewerkers in de zorg mogelijk maakt om sneller en flexibeler in te spelen op de gewenste personele bezetting. De positie van de centrale servicedesk is versterkt. De voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van een nieuw elektronisch cliëntendossier.

8. Gebruik van informatie

Belangrijke informatie kwam uit een beperkt aantal kwaliteitsmetingen (vanwege corona) onder de noemer Iken en de cliëntwaarderingen op Zorgkaart Nederland. Incidenten rondom cliënten en medewerkers zijn centraal gemeld bij de afdeling kwaliteit. Deze zijn geanalyseerd en waar nodig zijn maatregelen getroffen. Ook een drietal meldingen aan de Inspectie Gezondheid en Jeugd gaven aanleiding tot het doorvoeren van verbeteringen. Er kwam één aanvraag tot onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De financiën worden maandelijks gemonitord en weergegeven op een dashboard, zodat direct zichtbaar wordt waar bijgestuurd moet worden.

De invulling van de kwaliteitsthema's wordt extern besproken met partijen als het zorgkantoor, de zorgverzekeraars, collega-zorgaanbieders in een lerend netwerk en met regionale zorgaanbieders

Landelijke meting kwaliteitsindicatoren

Om de kwaliteit van zorg te meten zijn landelijk toetsingscriteria vastgesteld. Er wordt gemeten bij cliënten binnen de Wet langdurige zorg. De uit te voeren meting gaat over het jaar 2021 en bestaat uit het aanleveren van data over drie verplichte indicatoren en twee keuze-indicatoren.

Verplichte indicatoren

De drie indicatoren die verplicht moeten worden gemeten zijn landelijk vastgesteld door het Zorginstituut. Die indicatoren zijn:

- Advanced Care Planning
- Bespreken medicatiefouten in het team
- Aandacht voor eten en drinken

Keuze-indicatoren

Daarnaast zijn er zeven keuze-indicatoren basisveiligheid. Als aanvullende indicatoren heeft Amaris gekozen voor:

- Decubitus
- Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling

De uitkomsten van deze metingen zullen worden besproken met het regieteam Wondzorg binnen Amaris. De centrale cliëntenraad en de Verpleegkundige Adviesraad zijn betrokken geweest bij de keuze indicatoren. De meetperiode over verslagjaar 2021 loopt vanaf januari t/m april 2022.

Voor de meting over verslagjaar 2020 waren de keuze-indicatoren: gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en werken aan vrijheidsbevordering. De uitkomsten laten zien dat er binnen alle locaties van Amaris veel aandacht is voor het terugdringen van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Gemiddeld zijn er bij 7% van de cliënten middelen en maatregelen ingezet.

Zorgkaart Nederland

Amaris meet op verschillende manieren de tevredenheid van onze cliënten. Allereerst gebeurt dat op Zorgkaart Nederland. Cliënten of hun vertegenwoordigers hebben de locaties van Amaris in 2021 gewaardeerd met een 8,0 gemiddeld. De cliënten die Zorg Thuis ontvangen gaven de zorg gemiddeld een 8,6. Op de website van Zorgkaart Nederland kunnen cliënten ook opmerkingen plaatsen. Daaruit blijkt de hoge waardering voor medewerkers van Amaris.

Waardering gemiddeld	2021	2020	2019	2018	2017
Amaris Zorggroep	8,0	8,6	8,2	8,0	7,9
Amaris thuiszorg	8,6	8,9	9,3	8,7	8,0

Afhandeling klachten herzien

Het klachtenbeleid is in 2021 herzien. De essentie is dat de nieuwe aanpak duidelijker maakt dat Amaris open staat voor klachten, daar lering uit wil trekken en verbeteringen aan zal brengen waar nodig.

Er is nu, naast de reeds aanwezige cliëntvertrouwenspersonen, een klachtenfunctionaris benoemd. De cliëntvertrouwenspersoon heeft de taak om de cliënt te ondersteunen als deze zijn of haar ongenoegen wil uiten. De onafhankelijke klachtenfunctionaris zoekt samen met de cliënt en de organisatie naar goede oplossingen in de vorm van mediation. De rol van de manager in de klachtafhandeling is groter geworden door in de teams meer aandacht te vragen voor een goede klachtafhandeling. Deze aanpak is meer in lijn met de bedoeling van de wetgever die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft gemaakt.



ZORG THUIS

Afschaffen minutenregistratie

Amaris heeft serieus werk gemaakt van vermindering van de regeldruk en registratielast in de wijkverpleging. Een doorn in het oog was de minutenregistratie. De minutenregistratie in de wijkverpleging heeft al jarenlang veel politieke en maatschappelijke aandacht en staat symbool voor de doorgeslagen regeldruk in de zorg. Ooit is deze systematiek ingevoerd vanuit de gedachte van kostenbeheersing, maar het werd steeds meer ervaren als een systeem dat zijn doel voorbij is geschoten, namelijk het leveren van goede zorg. Het afschaffen van de minutenregistratie is op een zeer doordachte wijze bij Amaris doorgevoerd. Middels het project 'Van registreren naar regisseren' zijn op een gefaseerde wijze pilots in drie verschillende wijkteams uitgezet. De meest geslaagde is begin 2022 over alle wijkteams uitgerold. Er is een hulpmiddel voor de wijkverpleegkundigen ontwikkeld om een declaratiestandaard per doelgroep vooraf in te schatten. Hiermee wordt de eigen deskundigheid en professionele autonomie van de medewerkers versterkt. Om de minutenregistratie volledig af te schaffen, was het noodzakelijk om de gewerkte tijd los te koppelen van de geplande tijd in zorgplannen en planning. De wijkverpleging werkt nu op basis van een vast dienstrooster. Hierdoor is het mogelijk om grotere contracten aan te bieden, die het aantrekkelijk maken om in de wijk te werken. Er is een betere en realistische capaciteitsplanning doordat veel meer vooruitgekeken wordt naar de verwachte zorgvraagontwikkeling.



Zorg dichterbij

Er is een pilot gestart onder de naam 'Medicatieoverdracht bij patiënten met medicatiebeheer door thuiszorg'. In een periode van vier maanden wordt onderzocht of de werkwijze die in het kader van het programma 'Zorg Dichterbij' van Tergooi Ziekenhuizen en Zilveren Kruis is ontwikkeld, tot de beoogde verbeteringen leidt. De focus ligt op de informatie-uitwisseling tussen Tergooi (ziekenhuis-apotheek), openbare apotheek en thuiszorg bij ontslag tijdens kantooruren. De pilot wordt samen met de thuiszorg van Amaris en de ziekenhuisapotheek van Tergooi uitgevoerd. Andere pilots in het programma 'Zorg Dichterbij' hebben betrekking op onderzoeken naar het verloop van acute zorg en vervoer op ontslag.



Regionaal Ambulant Verpleegkundig Team

In 2020 werkte Amaris samen met Vivium, in twee coronawijkteams. Dat beviel goed. Zo is de wens ontstaan tot samenwerking in een Regionaal Ambulant Verpleegkundig Team. Hoewel medewerkers van Amaris en Vivium getraind zijn voor de complexe verpleegkundige handelingen, voelden zij zich niet altijd bekwaam. Dat had met name te maken met het weinig voorkomen van de getrainde complexe verpleegkundige handelingen. Door samen te werken wordt dit beter georganiseerd. Het Regionale Team richt zich ook op:

- Verpleegkundige handelingen verrichten voor de HAP (huisartsenpost). Dit om de druk op de huisartsen ook in de avond en de weekenden te verminderen (de nachtzorg van zowel Amaris als Vivium deden dit ook al in de nacht).
- Palliatieve bewoners in de regio Gooi & Vechtstreek die aangeven niet meer opgenomen te willen worden in de laatste fase, zijn actiever thuis begeleid.

Technische thuiszorg

Het in gang zetten van 'Technische thuiszorg' is een van de concrete acties die het nieuwe Regionale Ambulant Verpleegkundig Team heeft opgepakt. Technische thuiszorg heeft betrekking op meer gespecialiseerde verpleegkundige handelingen die tot op heden niet of nauwelijks in de thuiszorg werden uitgevoerd. Er is gestart met een pilot gedurende zes maanden voor de SEH-patiënten vanuit Tergooi die antibiotica intraveneus nodig hebben. Door technische thuiszorg zouden deze patiënten meteen of na een korte opname naar huis kunnen en hoeven ze minder lang in het ziekenhuis te blijven. De intentie is om deze groep later uit te breiden.

Huishoudelijke hulp

Amaris richt zich op de complexe zorg en wijkverpleging. Daarom biedt Amaris sinds 1 januari 2021 geen hulp bij het huishouden meer aan in de regio Gooi en Vechtstreek. Thuiszorg Gooi en Vechtstreek Services BV heeft alle cliënten en medewerkers uit de regio overgenomen van Amaris. Dit bleek de meest geschikte partij vanuit haar deskundigheid en de aansluiting bij de normen en waarden van Amaris. De overname is probleemloos en naar alle tevredenheid verlopen.

RONDOM BEHANDELING

Versterking positie eerste geneeskundige

De functie en positie van de eerste geneeskundigen in de organisatie is versterkt. Om te borgen dat de eerste geneeskundige deelneemt aan de besluitvorming binnen het managementteam is een lijst met onderwerpen opgesteld waar zij in ieder geval bij betrokken worden. Ook kunnen zij op eigen initiatief adviezen uitbrengen.

Expertiseteam probleemgedrag bij dementie

Bij mensen met dementie komt het soms voor dat probleemgedrag optreedt. Het vraagt vaak specifieke deskundigheid hoe hiermee om te gaan. Daarom is een multidisciplinair expertiseteam opgezet. Dit team bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog, een verpleegkundige en een ergotherapeut. Het expertiseteam kan door het eigen behandelteam van een cliënt in consultatie worden gevraagd.

Transitie Gooizicht

Op locatie Gooizicht in Hilversum zijn we gestart met de transitie naar een locatie die gespecialiseerd is in herstelzorg. Vaste bewoners zijn verhuisd naar andere locaties, daarbij is rekening gehouden met hun persoonlijke voorkeuren. Veel bewoners zijn verhuisd naar de locatie Theodoton in Laren, hier is de zorg gericht op wonen met zorg en behandeling in kleine teams. De transitie is nog volop gaande. Zo is er aandacht voor het aanscherpen van het inhoudelijke concept herstelzorg, vervanging van het digitaal behandelingsdossier, capaciteitsplanning, inrichting van het opnamebureau en het restaurantconcept.



Transmurale Ambulante Zorgbrug

Kwetsbare ouderen blijven steeds langer thuis wonen. Dat is begrijpelijk en wenselijk, maar het leidt ook tot nieuwe uitdagingen. Na een val of fractuur verliezen kwetsbare ouderen vaak tijdelijk of voorgoed hun zelfredzaamheid. Door valpreventie vermindert het aantal valincidenten en fracturen onder thuiswonende 65-plussers. Dit bevordert de kwaliteit van leven en verlaagt de zorgkosten. Ook kunnen herhaalde opnames in het ziekenhuis worden voorkomen. Om dit te ontwikkelen is gestart met de Transmurale Ambulante Zorgbrug (TAZ). De TAZ biedt een totaalpakket revalidatie aan met een korte klinische opname en daarna revalidatie vanuit huis. Een team van behandelaren van verschillende disciplines zorgt voor continuïteit van de revalidatie aan huis. De overgang voor de oudere naar huis is minder groot en dat verkleint de kans op heropname in het ziekenhuis. In beweging blijven en goede voeding zijn daarbij van essentieel belang.

Verkenning samenwerking met Merem en Inovum

Merem Medische Revalidatie in Hilversum is een organisatie waar mensen met beperkingen door complexe problemen terecht kunnen voor een juiste diagnose en behandeling. Merem is voornemens naast het nieuwe Tergooi Ziekenhuis een behandelgebouw op te zetten met faciliteiten voor revalidatie. Ook willen zij een kliniekhotel voor revalidatie op dit terrein ontwikkelen. Amaris en Inovum verkennen nu met Merem of het mogelijk is om gezamenlijk het kliniek-hotel te ontwikkelen. Het idee is om samen gebruik te kunnen maken van alle faciliteiten op het terrein, ook van het behandelcentrum. Dit met de bedoeling meer specialistisch samen te werken. Nader onderzoek vindt plaats op zorginhoud, vastgoed en financiën.

REGIONALE SAMENWERKING

Op meerdere fronten heeft Amaris zich in 2021 doen kennen als een actieve partij in de regionale samenwerking. Amaris onderschrijft de regionale zorgvisies die tot stand zijn gekomen in Gooi & Vechtstreek/Almere respectievelijk in Eemland/Utrecht. Beide regiovisies zijn opgesteld door zorgpartijen die actief zijn in de ouderenzorg. Zij benadrukken het belang van samenwerking in diverse netwerken in de regio. Hieronder noemen we een aantal voorbeelden die mede dankzij de inzet van en soms op initiatief van Amaris zijn gerealiseerd.

Regionale zorgvisie Gooi & Vechtstreek

Amaris en negen andere VVT-instellingen (verpleeg-, verzorgingshuizen en thuiszorg) en zorgverzekeraar Zilveren Kruis hebben de handen ineengeslagen voor toekomstbestendige zorg voor kwetsbare doelgroepen en ouderen in Gooi & Vechtstreek en Almere. De komende vier jaar gaan zij gezamenlijk aan de slag met het mogelijk maken van de ziekenhuis verplaatste zorg, het verpleeghuis thuis en de bemensing van deze zorg. Doel van deze trajecten is een deel van de groeiende zorgvraag in de regio op te vangen en bij te dragen aan het toegankelijk en betaalbaar houden van zorg in de toekomst.

Gezondheidsakkoord regio Eemland: Samen Sterker

Een groot aantal organisaties in de regio Eemland heeft een gezondheidsakkoord gesloten. Het gaat om huisartsen, organisaties uit de VVT en de GGZ, een medisch centrum, gemeenten, het zorgkantoor en zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Amaris werkt samen in dit netwerk aan preventie en verbetering van de gezondheid van burgers. Andere doelstellingen zijn dat de zorgkosten per inwoner verminderen en dat het werkplezier van professionals verbetert.

Verstevigde samenwerking ambulante nachtzorg op de Spoedpost

Vanaf 1 oktober 2021 is de samenwerking in de acute thuiszorg op de Spoedpost verstevigd door de inzet van het Ambulante Verpleegkundige Team (Amaris, HilverZorg, Inovum, Vivium). Dit team neemt verpleegtechnische handelingen van de Spoedpost over die niet per se door een huisarts hoeven worden uitgevoerd. Zo wordt de juiste professional op de juiste plek ingezet. De zorg wordt gecontinueerd, het werkt kosten- en tijdsbesparend en mensen hoeven niet onnodig lang te wachten op de benodigde zorg en materialen.

Nachtzorg in Eemland

Amaris, Icare, De Haven, Silverein en Beweging 3.0 hebben afspraken gemaakt over het leveren van ongeplande nachtzorg. Vanaf begin 2022 werken zij samen om de ongeplande nachtzorg in regio Eemland slimmer te organiseren. Een belangrijk doel is om het aantal niet-noodzakelijke ongeplande nachtzorgmomenten zo veel mogelijk terug te dringen. Daarnaast blijven we, daar waar dit echt nodig is, ook geplande nachtzorg leveren in specifieke situaties. Hieronder valt de palliatieve geplande nachtzorg, en de echt noodzakelijke geplande zorg.

ZorgStart

De gemeenten in Gooi & Vechtstreek hebben het initiatief genomen voor ZorgStart. ZorgStart is één van de maatregelen die de regio inzet om de arbeidsmarkt te versterken, tijdens en na de coronacrisis. Het initiatief is voor alle inwoners van de regio die willen werken in de zorg, bijvoorbeeld bij werkloosheid of wanneer een carrièreswitch wordt overwogen. Ook mensen zonder de juiste vooropleiding zijn welkom. ZorgStart is een initiatief waarop Amaris en veel andere zorgorganisaties in de regio zijn aangesloten.

INNOVATIE

Amaris werkt actief aan technologische en sociale innovatie. De onderwerpen hieronder zijn daar voorbeelden van.

Helpdesk Digitale Zorg

De Helpdesk Digitale Zorg is een initiatief van Amaris Zorggroep, Tergooi MC en Huisartsvereniging RHOGO in het kader van het programma Zorg Dichterbij. Op 6 april ondertekenden René Hup (Amaris), Janneke Brink-Daamen (Tergooi MC) en Pepijn van den Hoogenband (huisartsvereniging RHOGO) een overeenkomst voor de Helpdesk Digitale Zorg. De missie van deze Helpdesk is om gezamenlijk verder op te trekken in het ondersteunen van patiënten, cliënten en inwoners in de regio bij het gebruik van digitale zorg. Hiervoor is een telefonische helpdesk ingericht en een website gelanceerd. Inmiddels hebben tientallen andere zorgorganisaties zich aangesloten bij de Helpdesk.

Beeldzorg bij Amaris

Cliënten ontvangen bij Amaris zorg op maat, in een combinatie van fysieke en digitale zorg. Voor het aanbieden van digitale zorg in de vorm van beeldzorg maakt Amaris gebruik van senioren-tablets. Deze tablets kunnen worden gebruikt voor instructies op afstand door medewerkers, maar zijn ook goed te gebruiken voor bijvoorbeeld contact met familie, het spelen van spelletjes en het beluisteren van kerkdiensten. Dit tot grote tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers. Beeldzorg is tijdens de coronapandemie extra waardevol gebleken.

Slimme sloten

Op locatie de Eemhof - hier wordt zorg geboden aan cliënten met dementie - zijn bij acht appartementsdeuren slimme sloten geplaatst en getest. Deze slimme sloten zorgen ervoor dat de deur enkel kan worden geopend door de bewoner of degene die daartoe bevoegd is. Uit de eerste resultaten van deze pilot blijkt dat door de inzet van de slimme sloten er meer (nacht)rust en tevredenheid onder bewoners, verwanten en personeel is. Slimme sloten passen goed binnen de visie op vrijheid die Amaris heeft uitgesproken, waarbij bewoners en cliënten hun leven zoveel mogelijk kunnen inrichten zoals zij dat willen. De slimme sloten zullen op meer afdelingen en locaties worden geïmplementeerd.

Het Zorg Innovatie Huis

Het Zorg Innovatie Huis is een initiatief van Amaris en is gevestigd in locatie Schoonoord in Baam. Het is dé plek in de regionale zorg-sector die inspiratie biedt en zorginnovatie-toepassingen tastbaar maakt. Het geeft zorg-professionals, cliënten en naasten een overzicht van mogelijkheden om - ondanks de personeelstekorten - met aandacht voor mensen te zorgen en op die manier kwaliteit van leven te behouden of zelfs te verbeteren. Zorgprofessionals en cliënten kunnen een aantal van de innovaties lenen om te onderzoeken wat de toegevoegde waarde in de eigen werk- of leefomgeving is. Voorbeelden zijn de Dino, robot Tessa, Gyenno spoon voor mensen met tremoren, de druppelbril, Somnox slaapkussen, het hartslagkussen Millow. Het assortiment wordt steeds verder uitgebreid.



SAMEN BOUWEN AAN WONEN

Amaris werkt aan toekomstbestendige huisvesting. Afgelopen jaren zijn gebouwen in gebruik genomen en plannen gemaakt voor nieuwe woon- en zorgconcepten. Belangrijke uitgangspunten zijn dat de woningen duurzaam en betaalbaar moeten zijn. Duurzaam in die zin dat ook mensen met andere zorgvragen later gebruik kunnen maken van de woningen. In veel projecten wordt hiervoor samengewerkt met woningbouwcorporatie Habion.



Nieuwbouw in Hilversum

In mei 2021 zijn bewoners van Amaris Zuiderheide in Hilversum verhuisd naar gebouw Alporti. Alporti maakt deel uit van de Hilversumse wijk Nieuw Zuid. Dudok Wonen ontwikkelde hier duurzame en levensloopbestendige gebouwen met moderne appartementen in de sociale- en vrije sectorhuur-, maar ook zorgwoningen. Ook zijn er diverse wijkvoorzieningen gerealiseerd, zoals een kinderdagverblijf en een gezondheidscentrum.

Nu wordt gewerkt aan realisering van een gebouw voor 20 zelfstandige appartementen waar wonen en zorg worden gescheiden. De ingebruikname is gepland voor 2024.

De Amerhorst in Amersfoort

Omdat de oude woonzorglocatie De Amerhorst niet meer aan de eisen voldeed, is deze buiten gebruik gesteld. Er zijn nu samen met Habion plannen gemaakt voor nieuwbouw op dezelfde locatie. Deze verkeren in de ontwerpfase. Het gaat om 40 eenheden voor zware zorg met verblijf en 36 appartementen voor de vrije sector waar wonen en zorg worden gescheiden. Daarnaast krijgen de 53 appartementen in het nabijgelegen gebouw De Amerrank een herbestemming. Dit worden zorgappartementen voor sociale huur met een ontmoetingsruimte die een wijkfunctie krijgt.

Theodotion in Laren

In Laren waren 26 zorgappartementen waar Amaris zorg verleende eigendom van de Stichting Woonzorg Theodotion/Dudok. In 2020 is met deze stichting overeengekomen dat zij dit vastgoed overdragen aan Amaris. Daarmee is de samenwerking met Dudok hier beëindigd. De overdracht van de appartementen aan Amaris is in 2021 gerealiseerd. De Stichting Woonzorg Theodotion/Dudok wordt opgeheven.

LEREN EN ONTWIKKELEN

Amaris is een lerende organisatie, dat betekent dat er veel aandacht is voor leren en ontwikkelen.

Er is een stagebureau opgezet waar de uitvoering van alle stages wordt gecoördineerd, zodat het maximale rendement kan worden gehaald uit het werk van de stagiaires en zijzelf ook optimale resultaten behalen.

Verder is gestart met de implementatie van REIN. REIN is de naam van een nieuw digitaal leerplatform voor alle medewerkers en e-learnings. Dit geldt voor zowel de zorg als de ondersteuning.

Het belang van en de visie op opleidingen zijn vertaald in een herschreven beroepspraktijkvormingsplan en een strategisch opleidingsplan.

Amaris participeert in de Regionale Zorg Academie. Dit is een regionaal programma om de uitdagingen op de onderwijs- en arbeidsmarkt binnen de ouderenzorg aan te pakken vanuit een leer- en ontwikkelperspectief. Het programma is opgebouwd uit meerdere deelprojecten die als bouwstenen beschouwd kunnen worden voor de inrichting van een moderne regionale leerfunctie. Amaris heeft aangegeven om 15 leerplaatsen te faciliteren voor 2022.



Waardigheid & Trots op locatie

Theodotion is in 2021 volledig een woonlocatie geworden. In 2021 is een traject gestart van Waardigheid & Trots op locatie en dit traject loopt tot eind 2022. Een coach van Waardigheid & Trots werkt in eerste instantie in de teams mee om persoonsgerichte zorg onder de aandacht te brengen. Als tweede aandachtspunt vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt ingezoomd op het thema Leiderschap. De betrokken managers hebben gesprekken over leiderschap, visie en voorbeeldgedrag. De interne trainers Samen Bouwen en team Kwaliteit ondersteunen de teams van Theodotion in het oprispen van de methodiek bordbespreking en verdelen van aandachtsvelden. Visie op zorg en samenwerking spelen daarbij een belangrijke rol.

RISICOBEBEERSING

Een organisatie als Amaris wordt in zijn voortbestaan bedreigd door verschillende risicofactoren. Een belangrijke factor is de financiële levensvatbaarheid. In het hoofdstuk 'Financiën' is daar al het een en ander over geschreven. Bovenop de 'normale risico's' van onvoldoende solvabiliteit of liquiditeit speelde in 2021 de afbouw van financiële compensatiemaatregelen in verband met corona.

Een blijvende belangrijke risicofactor is ook de krappe arbeidsmarkt. Het kost steeds meer moeite om voldoende en goed opgeleid personeel te vinden. Hier wordt op ingespeeld door een actief scholingsbeleid en toegenomen aandacht voor wervingsactiviteiten. Amaris neemt deel aan regionale samenwerking van aanbieders in de ouderenzorg. De slagkracht op de arbeidsmarkt wordt daarmee versterkt.

Diverse zorginstellingen zijn al geconfronteerd met inbreuken op informatiesystemen door externen met alle gevolgen van dien voor de privacy van cliënten en medewerkers. Uiteraard is dit ook een risicofactor voor Amaris. Met het toepassen van moderne technologische maatregelen is de informatiebeveiliging bij Amaris versterkt.

Vorbereidingen zijn getroffen voor een integrale benadering van risicomanagement met bijbehorende systemen en procedures. Hierin zullen de meest recente inzichten in risicomanagement worden vertaald in beleid. In 2022 krijgt dit zijn uitwerking.



INFORMATIETECHNOLOGIE

Een moderne, functionele, stabiele en veilige IT-omgeving is voor zorgorganisaties letterlijk en figuurlijk van levensbelang. De veranderingen op het gebied van Informatisering & Automatisering hebben in 2021 vooral achter de schermen plaatsgevonden. Amaris heeft Pink Elephant gecontracteerd. Zij gaan Amaris helpen met het verder ontwikkelen en professionaliseren van de ICT-service en zorgen er mede voor dat Amaris op dit gebied voorbereid is op de toekomst.

De technische inrichting van de informatievoorziening is verbeterd. De datacenter die in eigen beheer waren zijn nu ondergebracht in een modernere (en veiligere) datacenter in de cloud.

De werking van het bestaande elektronisch cliëntdossier is geëvalueerd. Als vervolg hierop is gekozen voor een oplossing die voor de verschillende soorten werk een goed passende oplossing biedt. Dat betekent dat niet meer met één pakket voor allerlei verschillende taken gewerkt wordt, maar met meerdere specialistische applicaties (een zogenaamde 'best of breed' oplossing).

Ter ondersteuning van het management is een dashboard geïntroduceerd waarop de stand van zaken te zien is op het gebied van HRM, productie en financiën. De komende jaren zal dit dashboard verder worden geoptimaliseerd en uitgebreid om zowel verantwoording als sturing op basis van integraal inzicht in de situatie te ondersteunen.

Informatiebeveiliging heeft al langer de aandacht. Met name door technische ingrepen is dit in 2021 verder verbeterd. Vooral het risico op verstoringen en het niet beschikbaar zijn van onderdelen van de informatievoorziening is verminderd.



Amaris kwaliteitsjaarverslag 2021

TOEZICHT

Raad van Toezicht

Als een rode draad door het hele verslag heen blijkt dat corona ook in 2021 een belangrijk thema was voor Amaris, zoals voor vrijwel iedere zorgorganisatie. De vele besmettingen onder cliënten en het hoge verzuim van medewerkers zijn in de raad van toezicht regelmatig aan de orde geweest. Het overleg met de raad van bestuur werd gekenmerkt door een open sfeer waar ruimte was voor kritische noties. De raad van toezicht - welke bestaat uit vijf personen is nauw betrokken bij de zorg en de medewerkers. Ondanks alle bezoekbeperkingen kon toch nog één fysiek werkbezoek worden afgelegd. Door (online) vergaderingen bij te wonen van de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn over en weer de visie en inzichten gedeeld met de voorzitter van de raad van toezicht. Een aantal belangrijke overlegthema's wordt in dit verslag aangestipt.



Het financiële beleid is nauwlettend gevolgd door de financiële auditcommissie. Mede door strakke sturing van de organisatie en extra coronamiddelen is 2021 afgesloten met een positief resultaat. Ook het jaarverslag is besproken. De vooruitzichten voor 2022 zijn spannend. Dit is zichtbaar in de begroting voor 2022. De raad van toezicht heeft het belang van de bezettingsgraad benadrukt. De zorg en de kwaliteit van die zorg zijn voortdurend punt van aandacht geweest voor de auditcommissie kwaliteit en veiligheid. De doorontwikkeling van kwaliteitsrapportages draagt hieraan bij.

In de themabijeenkomst in maart is uitvoerig stilgestaan bij het jaarplan 2021, de regionale zorgvisie en het strategisch beleid. Er was veel waardering voor het jaarplan. De raad van toezicht was hiermee voldoende geïnformeerd, gaf goedkeuring aan het jaarplan 2021 en wenste de raad van bestuur en het management succes bij de uitvoering. De raad van toezicht is enthousiast over de ontwikkeling van de regionale zorgvisie, zij waardeert het gezamenlijk optrekken met de bestuurders van andere zorgpartijen in de regio Gooi & Vechtstreek en Almere. Het strategisch beleid voor de komende jaren is nog in ontwikkeling. De manier waarop dit in gang is gezet, wordt gezien als een waardevol traject dat de instemming heeft van de raad van toezicht.

In december is gesproken over het jaarplan voor 2022. Het is een uitwerking van de speerpunten van Amaris voor het komende jaar waaronder nieuwe projecten en projecten die reeds lopen. De raad heeft benadrukt dat de crux is hoe de gemaakte keuzes vertaald worden naar de praktijk.

In de auditcommissie kwaliteit is gesproken over innovatie en de actieve rol van Amaris hierin. Na een periode van pionieren komt het nu aan op focus en opschaling.

Door corona hebben de knelpunten op de arbeidsmarkt zich extra gemanifesteerd. Op initiatief van Amaris is een COVID Capaciteit Center opgezet met een regionale functie als het gaat om efficiënte inzet van arbeidskrachten in de zorg. De raad van toezicht spreekt zijn grote waardering uit voor dit initiatief en de bereikte resultaten.

Hoe de organisatie de externe ontwikkelingen het hoofd biedt, hangt voor een belangrijk deel af van de manier waarop de ondersteuning intern wordt uitgevoerd. De raad heeft geconstateerd dat dit goede aandacht heeft.

De raad van toezicht heeft gesproken over het aangekondigde vertrek van de bestuurder. Er wordt opnieuw gekozen voor een eenhoofdige raad van bestuur. De wervingsprocedure is gestart.

Andere onderwerpen die in de raad van toezicht de aandacht hebben gehad: ontwikkeling ICT, de transitie locatie Gooizicht tot geriatrie revalidatiezorg/herstellocatie en het nieuwe verzuimbeleid.

In de decembervergadering heeft de raad van toezicht een zelfevaluatie uitgevoerd. Dit jaar was de zelfevaluatie zonder externe begeleiding. De raad heeft teruggeblikt op de afgelopen periode en met name gesproken over de werkwijze waarbij de focus in de vergadering ligt op enkele hoofdpunten. Ook is het belang van de verbinding met medewerkers van de organisatie duidelijk benoemd.



MEDEZEGGENSCHAP

Centrale Cliëntenraad

De cliënten van Amaris oefenen invloed uit op de gang van zaken binnen Amaris via de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad (CCR). In dit verslag komen de centrale activiteiten aan bod. Meer en meer wordt zorginhoudelijke inbreng gevraagd van CCR die soms adviesrecht heeft en in andere gevallen instemming moet verlenen.

Een belangrijke activiteit was het opzetten van nieuwe lokale raden bij Parkgebouw en De Beer. De cliëntenraden van de Kuijer en Horstwaarde waren eind 2021 in de oprichtingsfase. In de loop van het jaar is de onafhankelijke voorzitter vertrokken en vervangen door een lid van de CCR dat nu is benoemd tot onafhankelijk voorzitter van de CCR. Doordat nog enkele leden zijn vertrokken zijn er eind 2021 nog vier leden over. Er wordt aan gewerkt om dat weer te verhogen.

Het overleg met de raad van bestuur verliep, met uitzondering van één vergadering, digitaal. Bij één vergadering was de voorzitter van de raad van toezicht aanwezig en ook is een gezamenlijk overleg met de ondernemingsraad gehouden.

Omdat locatie Gooizicht in Hilversum zich voortaan richt op revalidatie moest voor de verpleeghuisbewoners een andere plek gezocht worden. De CCR heeft kritische kanttekeningen geplaatst bij de communicatie naar de cliënten toe. Uiteindelijk is voor alle cliënten een alternatieve plek gevonden.

De CCR is actief betrokken bij de regionale zorgvisie die mede door Amaris tot stand is gekomen. De CCR waardeert de regionale insteek en het zoeken naar gezamenlijke belangen, bijvoorbeeld op het gebied van technologie en arbeidsmarkt. Enkele belangrijke adviezen van de CCR waren: betrek cliënten vroegtijdig bij huisvestingsplannen, blijf kritisch op de toegevoegde van de samenwerking en investeer in het netwerk rondom de zorg.

In de CCR is uitleg gegeven over het kwaliteitsbeleid. De CCR heeft na uitvoerige toelichting ingestemd met het kwaliteitsjaarplan 2022, zij zocht aanvankelijk nog naar het verband tussen de externe kwaliteitskaders en het kwaliteitsjaarplan en -verslag van Amaris. De afspraak is gemaakt dat ieder kwartaal over de voortgang van de kwaliteitscyclus wordt gerapporteerd.

De keuze van de kwaliteitsindicatoren kon op instemming van de CCR rekenen. De CCR heeft ingestemd met een nieuwe klachtenregeling. Daarin wordt een duidelijker onderscheid gemaakt tussen cliëntvertrouwenpersonen en een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De CCR heeft aandacht gevraagd voor voldoende communicatie naar cliënten.

De Wet zorg en dwang, waarover elders in het verslag meer, eist benoeming van een WZD-functionaris. De CCR heeft positief geadviseerd over de benoeming van een specialist oudergeneeskunde.

Met de directeur thuiszorg is gesproken over belangrijke ontwikkelingen in de wijkverpleging. Er zal worden onderzocht hoe cliënten van de thuiszorg een rol kunnen spelen in de medezeggenschap.

De bestuurder, René Hup, verlaat de organisatie medio 2022. De CCR is betrokken geweest bij het opstellen van een profiel voor de nieuwe bestuurder en zal ook in het vervolg bij de procedure betrokken zijn.

De CCR heeft verder instemming verleend aan de volgende onderwerpen: verant-

woording kwaliteitsgelden, de nieuwe voedingsleverancier en een brochure met het zorgaanbod van Amaris. Het opschalen en afschalen van Coronamaatregelen was regelmatig gespreksonderwerp.

Ondernemingsraad

De raad van bestuur betrof in 2021 de ondernemingsraad bij veel onderwerpen waar het belang van medewerkers in het geding was. De ondernemingsraad bestaat uit zes leden. Daarnaast functioneren voor de verschillende onderdelen van de organisatie zeven onderdeelcommissies.

Een van de terugkerende thema's was de financiële situatie. De financiën staan, ook de komende jaren, onder druk. Dat heeft gevolgen voor het personeel. Om de uitgaven te beheersen, hebben de raad van bestuur en de ondernemingsraad afgesproken dat voor ieder project een businesscase wordt gemaakt.

De raad van bestuur heeft het strategisch beleid gepresenteerd. De ondernemingsraad heeft aandacht gevraagd voor ZZP 4. Deze gaat veelal om GGZ-gerelateerde problematiek.

De voortgang van het projectenprogramma ROBIN, is regelmatig besproken met de ondernemingsraad. Dit gold specifiek voor de projecten gezondheid in de regio, modern functiegebouw, capaciteitsmanagement, leren en ontwikkelen, formatiemodel, personeelsplanning en capaciteitsmanagement. De ondernemingsraad heeft advies gegeven ten aanzien van inzet van planners en medewerkers met het aandachtsgebied planning.

Corona was ook een onderwerp dat uiteraard vaak op de agenda stond. Er is gevraagd en ongevraagd advies gegeven over persoonlijke beschermingsmiddelen, vaccinaties, cliëntcontact van zwangere medewerkers en zorgbonussen. In dit verband is ook geconstateerd dat er sprake was van een hoog ziekteverzuim. Gemiddeld 9,73% met grote verschillen tussen locaties en wijkteams. Het relatief hoge verzuim (overigens overal in de zorg het beeld, waarbij corona een grote rol speelt) is een punt van aandacht. Met ingang van 2022 is er een team dat zich volledig richt op inperking van het verzuim. Belangrijk is daarbij het streven naar duurzame inzetbaarheid en meer ondersteuning bij de verzuimaanpak van de managers. Ook de rol van de arbo-arts is kritisch onder de loep genomen wat heeft geleid tot aanscherping van afspraken.

Er is regelmatig gesproken over de transitie en reorganisatie van Gooizicht. Het opheffen van de functie AWN-hoofd en de gevolgen daarvan waren voor de ondernemingsraad een punt waaraan groot belang is gehecht.

In de klachtencommissie voor medewerkers heeft een OR-lid zitting. Deze commissie heeft aandacht gevraagd voor een grotere zichtbaarheid van de commissie en hoe deze werkt.

Op het gebied van arbobeeld heeft de ondernemingsraad het idee om meer tilliften aan te schaffen ondersteund.

Op initiatief van de ondernemingsraad is een enquête uitgezet over het dragen van werkkleding door zorgmedewerkers en de facilitaire ondersteuning. Bij diverse onderdelen in de organisatie hebben de medewerkers de wens uitgesproken om gefaciliteerd te worden in passende werkkleding, onder andere afhankelijk van doelgroep en soort werkzaamheden. De implementatie zal ter hand worden genomen, het tempo en is mede afhankelijk van de beschikbare financiën.

De ondernemingsraad heeft op verzoek van de raad van toezicht advies uitgebracht over het profiel van de nieuwe, in 2022 aan te stellen, bestuurder.



Verpleegkundige adviesraad

De verpleegkundige adviesraad (VAR) heeft zich in 2021 bezig hard gemaakt voor het positioneren en bijeenbrengen van verpleegkundigen intramuraal. Door corona is dit nog niet goed gelukt, maar in 2022 blijft deze doelstelling onverminderd belangrijk.

Verder is de VAR verheugd en trots dat zijn voorzitter in het coronaregieteam deelneemt. Dat wordt als een erkenning van de beroepsgroep verpleegkundigen ervaren. De VAR heeft zich aangesloten bij de beroepsvereniging voor verzorgenden en verpleegkundigen VBVN. Het doel is om door deelname aan netwerksessies het netwerk te verbreden.

FINANCIËLE PARAGRAAF

Kerncijfers

De belangrijkste kerncijfers zijn opgenomen in onderstaand overzicht.

	2021	2020
Clienten per einde verslagjaar	Aantal	Aantal
Aantal cliënten instelling op basis van een verblijfsindicatie (ZZP)	752	751
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	24	38
Aantal cliënten instelling in revalidatie (GRZ)	65	49
Aantal cliënten op basis van eerstelijnsverblijf	17	22
Aantal extramurale cliënten met dagbesteding voor zover niet opgenomen in een instelling (WMO en WLZ)	50	73
Aantal extramurale cliënten op basis van WLZ	159	245
Aantal extramurale cliënten op basis van Wijkverpleging	1.013	1.058
Aantal extramurale cliënten op basis van WMO	84	724
Productie gedurende het verslagjaar	Aantal	Aantal
Aantal dagen zorg met verblijf (WLZ)	272.425	277.230
Aantal dagen eerstelijns verblijf (ZVW)	7.764	8.847
Aantal dagen geriatrische revalidatiezorg (GRZ)	23.793	21.958
Aantal gestarte DBCS geriatrische revalidatiezorg (GRZ)	719	583
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	11.531	13.495
Aantal dagdelen dagbesteding (WMO, ZVW en WLZ)	11.835	17.100
Aantal uren extramurale productie WLZ	50.660	69.185
Aantal uren extramurale Wijkverpleging ZVW	150.127	146.585
Aantal uren extramurale productie WMO	9.612	101.497
Personeel	Aantal	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	2.288	2.309
Aantal fte per einde verslagjaar	1.292	1.373
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in Euro's	Bedrag in Euro's
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar (x 1.000)	121.460	120.855

Resultaten

In 2021 is de impact van corona op de bedrijfsvoering en de resultaten van Amaris onverminderd groot geweest. Hogere kosten van onder andere vervangend personeel in verband met hoger verzuim en extra medische middelen zijn grotendeels door verzekeraars en zorgkantoor gecompenseerd waarmee uiteindelijk een positief onderliggend bedrijfsresultaat behaald kon worden van €2.178.000. Omdat er in 2021 ook enkele eenmalige meevallers geboekt konden worden, is het jaarresultaat hoger uitgekomen en wel op €2.964.000.

In de volgende tabel zijn de gepresenteerde resultaten en de onderliggende cijfers exclusief de bijzondere posten nader toegelicht.

In € 1000	Uitkomst	Begroting	Uitkomst
	2021	2021	2020
Onderliggende resultaat excl. bijzondere posten	2.178	2.009	1.416
In % omzet	1,6%	1,9%	1,2%
Kwaliteitsbudget vorig jaar	1.673		619
Diverse voordelige afrekeningen vorig jaar	627		-
Boekwinst vastgoed De Amerrank	-		3.652
Herwaardering appartementen Dudok-Theodotion			
Eenmalige kosten herfinanciering en rente	-		2.009
Voorziening corona-compensaties			-472
Voorziening 45-plusregeling			-350
Hogere sociale lasten vakantiedagenreservering	-970		-
Kosten verkoop Hulp bij Huishouden	-544		-
			-235
Jaarresultaat	2.964	2.009	6.633

Gevolgen corona op de financiële ontwikkeling en de bedrijfsvoering

Gedurende 2021 heeft Amaris te kampen gehad met de gevolgen van de tweede en derde golf van de coronavirusuitbraken en is ook de bedrijfsvoering 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 tien bedden, vaccinatiecampagnes en persoonlijke beschermingsmiddelen. Ook het regionale COVID Capaciteit Center en de regionale Digitale Helpdesk hebben tot relatief hoge extra kosten geleid. Voor de gedeelde opbrengsten en de extra kosten hebben de financiers de compensatieregelingen in 2021 grotendeels voortgezet waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven en het resultaat nagenoeg op het niveau van de begroting is geëindigd. 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 samenwerking met de accountant onderzoek gedaan naar de normen voor Amaris voor de solvabiliteit en de liquiditeit. In de meerjarenplanning is het pad naar herstel van de ratio's naar deze normen in 2022 uitgewerkt.

