

“Beter worden waar we goed in zijn”

Onze ambities voor de periode 2019–2022 in vogelvlucht

Samenvatting
meerjarenambitie
2019–2022



AMSTA

Inhoudsopgave

Van goed naar beter	3
Missie, visie en kernwaarden	4
Amsta en ambities	7
Amsta werkt aan kwaliteit	8
Amsta is een aantrekkelijke werkgever	10
Amsta als aantrekkelijke zorgaanbieder en ketenpartner	14
Amsta vernieuwt	16
Amsta investeert in huisvesting	18
Plannen 2021 en verder	21
Onze kernwaarden in beeld	23



Inleiding

Van goed naar beter

Amsta is er voor Amsterdammers die complexe zorg nodig hebben. Daar zijn we goed in. Maar we willen er nog beter in worden. Met onze meerjarenambitie 2019-2022 geven we aan hoe we dat willen bereiken. Als rode draad in ons beleid keren deze drie focuspunten telkens terug:

1. We willen bijdragen aan de kwaliteit van leven en hebben aandacht voor complexe vragen.

We spelen in op wat Amsterdam aan complexe zorg vraagt. Daarbij zijn onze expertisecentra onze visitekaartjes.

2. Medewerkers en vrijwilligers willen we werven en aan ons binden.

Potentiële medewerkers en vrijwilligers laten we graag zien dat we een aantrekkelijke werkgever zijn met interessante doelgroepen en expertises. Eenmaal aan boord ligt de nadruk op welkom heten, goed inwerken, werkplezier en kennisontwikkeling.

Voor de werving van nieuwe medewerkers kloppen we ook aan bij opleidingsinstituten en zij-instromers. Verder kijken we hoe we zorgteams kunnen ontlasten. Bijvoorbeeld door huishoudelijk medewerkers, gastvrouwen en welzijnsmedewerkers in te zetten en de ondersteuning beter aan te laten sluiten.

3. Met zelfstandige zorgteams sluiten we beter aan op cliëntwensen.

Amsta werkt sinds begin 2018 met klantgroepen. Zo'n groep richt zich bijvoorbeeld op mensen met dementie of mensen met een verstandelijke beperking. Door die focus kunnen we beter aansluiten op de woon-, zorg- en leefstijlwensen van de groep. We kijken niet alleen naar hun dagelijkse behoeften, maar hebben ook aandacht voor ontwikkeling, diversiteit, zingeving en 'een fijne dag'. Het zorgteam kan zo deskundigheid opbouwen en inzetten voor de eigen klantgroep. Onze zorgteams krijgen meer ruimte om zelf te beslissen. Zo kunnen ze beter inspelen op wat de cliënt wenst en nodig heeft. Behandelaars en ondersteunende medewerkers dragen bij het aan het succes van de teams. Door kennis en ervaringen te delen, inspireren we elkaar en leren we van elkaar.

Onze ambities zijn met inbreng van vele collega's opgesteld. En we spraken met de cliëntenraad, ondernemingsraad en vele ketenpartners. Ik wil allen bedanken voor hun betrokkenheid en wens u veel lees- en kijkplezier.

Petra van Dam, voorzitter Raad van Bestuur

Ons DNA als leidraad

De missie, visie en kernwaarden van onze zorgorganisatie vormen het fundament onder onze meerjarenambitie.

Onze missie

Waar staat Amsta voor? De missie van onze zorgorganisatie is helder: *“Amsta biedt zorg en ondersteuning aan iedereen in Amsterdam die om welke reden dan ook niet in staat is zijn of haar leven op eigen kracht vorm te geven. Aan ouderen en aan mensen met een verstandelijke beperking. En in het bijzonder aan mensen met complexe ondersteuningsvragen, die moeilijk ergens een plek vinden. Zij zijn welkom bij Amsta.”*

Onze visie

Waar gaat Amsta voor? Onze visie bestaat uit de volgende pijlers:

- **Eigen regie.** Mensen geven zelf graag sturing aan hun leven. Daarom kunnen ze bij Amsta, waar mogelijk, zelf de verantwoordelijkheid nemen. Met onze energie en betrokkenheid sluiten wij aan bij hun wereld en levensstijl. Ons werk is altijd maatwerk.
- **Vrijheid en zelfbeschikking.** Wat laten we zwaarder wegen: de eigen keuzevrijheid of de kwaliteit en veiligheid van zorg? Bij Amsta zoeken we in gesprek met cliënten, naasten en zorgverleners naar ruimte en vrijheid. Doel: meer zelfstandigheid en een betere kwaliteit van leven.

- **Warmte, betrokkenheid en begrip.** Wanneer mensen bij Amsta komen, is er vaak het verdriet van het ‘moeten loslaten’ en de rouw om het verlies van de eigen mogelijkheden. Warmte, betrokkenheid en begrip zijn dan even belangrijk als professionele ondersteuning.
- **Meedenken en meedoen.** Bij Amsta nodigen we cliënten en hun naasten en mantelzorgers uit om mee te denken over de gewenste ondersteuning en woonmogelijkheden.
- **Thuis in de stad.** Bij Amsta zien we graag dat onze cliënten deel uitmaken van de samenleving en de buurt waarin ze zijn opgegroeid en hebben geleefd. We bieden ‘Zorg op zijn Amsterdams’ op tal van bijzondere locaties in heel de stad. We werken nauw samen met de gemeente en ketenpartners in Amsterdam.
- **Verantwoordelijkheden dicht bij de zorg.** Onze teams hebben alle ruimte om zelf hun werk voor onze cliënten te organiseren.
- **Wendbare organisatie.** Amsta is een wendbare zorgaanbieder. Ons vermogen om ons aan te passen aan de steeds veranderende omgeving, is maximaal.
- **Aandacht voor kwaliteit.** Amsta wil dat de zorg overal veilig en van goede kwaliteit is.



Onze kernwaarden

De kernwaarden geven aan op welke manier Amsta haar missie en visie wil waarmaken:

- **Professioneel.** Onze ondersteuning is volgens de nieuwste inzichten. We werken samen met kenniscentra en ketenpartners en bieden alle expertise bij complexe problematiek. Onze deskundige en goed opgeleide medewerkers volgen regelmatig bijscholingen.
- **Persoonlijk.** Onze gedreven en betrokken medewerkers spelen graag in op de leefstijl die cliënten wensen. Wij stimuleren cliënten om in contact te blijven met hun naasten en gebruik te maken van de mogelijkheden van de stad.
- **Praktisch.** Onze medewerkers werken volgens de regels, maar hebben ook de kennis en ervaring om praktische keuzes te maken bij de ondersteuning van cliënten. Onze 'no-nonsense' mentaliteit past daarbij: we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.
- **Liefdevol.** Veel cliënten van Amsta bevinden zich in een kwetsbare en soms onzekere positie. Niet altijd is een zorgoplossing voorhanden. Daarom bieden wij ondersteuning met hart en ziel. We hebben oog voor vragen over de zin van het leven.

7x typisch Amsta

Wat Amsta tot Amsta maakt?

1. Amsta is er voor alle Amsterdammers met een complexe zorgvraag.
2. We zijn er vooral voor mensen die 24-uurs toezicht nodig hebben.
3. Onze locaties liggen in (het centrum van) Amsterdam.
4. We zijn bekend met de problemen van de grote stad.
5. Onze expertise richt zich ook op bijzondere doelgroepen, zoals jonge mensen met dementie, mensen met Korsakov en ouderen met een psychiatrische achtergrond (gerontopsychiatrie).
6. Ons personeelsbestand is net zo divers als Amsterdam zelf.
7. We werken nauw samen met andere zorgorganisaties.





Amsta en ambities

Er gebeurt veel om ons heen. Hoe houden we rekening met alle ontwikkelingen die de komende jaren voor ons belang zijn?

We zetten onze ambities uiteen aan de hand van de vijf opgaven waarvoor we staan:

- Invulling geven aan zorgvisie en kwaliteitsbeleid.
- Arbeidsmarktopgave (toenemende vraag zorgmedewerkers en behoud van collega's).
- Vastgoedopgave (vernieuwing van onze gebouwen).
- ICT-opgave en innovatie (inzet ICT in de zorgprocessen).
- Financiële beheersing en sturing.

Financieel haalbare ambities

Hoe goed ambities ook zijn, er moeten ook financiële middelen zijn om ze waar te maken. Amsta heeft onderzoek gedaan naar wat er financieel haalbaar is. Conclusie: we hebben voldoende mogelijkheden om onze plannen te realiseren. Naast onze meerjarenambitie kennen we binnen Amsta ook een meerjarenbegroting. Elk jaar kijken we of deze begroting nog in de pas loopt met onze werkelijke financiële situatie.

1



1. Amsta werkt aan kwaliteit

Bij Amsta werken we elke dag opnieuw aan de kwaliteit van zorg. We volgen daarbij de landelijke normen, zoals weergegeven in onder meer de kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg en gehandicaptenzorg. Het is voor Amsta een pittige uitdaging om aan die normen te voldoen: we hebben te maken met een tekort aan deskundig personeel. Daarnaast wordt de zorgvraag complexer: ouderen wonen steeds langer thuis en komen pas naar Amsta als thuis wonen echt niet meer gaat. In onze kwaliteitsplannen ligt de nadruk op de volgende aspecten:

We gaan voor persoonsgerichte zorg op maat.

Amsta gelooft dat de kwaliteit van zorg het hoogst is, wanneer iedere cliënt de zorg en aandacht ontvangt die hij of zij graag wil en nodig heeft. Dit vraagt om gemotiveerde en deskundige zorgmedewerkers die voldoende tijd en ruimte ervaren.

We blijven leren, verbeteren en vernieuwen.

Klantgroepen, locaties, zorgteams en individuele medewerkers werken doorlopend aan kwalitatief goede zorg. We blijven leren, verbeteren en innoveren om de kwaliteit van zorg ook voor de toekomst te garanderen. We kijken hierbij ook naar systemen en ondersteuning die de zorgteams helpen om goede zorg te geven. Ons nieuwe elektronisch cliëntendossier draagt hier bijvoorbeeld aan bij.

We staan voor diversiteit.

Als typisch Amsterdamse zorgorganisatie is Amsta net zo divers als de stad. We hebben oog voor diversiteit in de breedste zin van het woord. Elke Amsterdammer, ongeacht culturele of religieuze achtergrond, leefstijl of seksuele oriëntatie, willen we een thuis bieden. Zodat je jezelf kunt zijn. Dit geldt ook voor onze medewerkers. Iedereen is welkom om bij ons te werken, ongeacht wat je voorkeur, cultuur of achtergrond ook is.

We hebben een LHBTI-afdeling in het Dr. Sarphatihuis. En we hebben Roze Lopers voor verschillende locaties, het keurmerk voor Roze Zorg. Verder bieden we een multicultureel zorgaanbod. Voor dit aanbod bekijken we welke expertise we nog meer nodig hebben.

2

Betere sturing op personele bezetting
Een goede mix in leeftijd, opleidings-
niveau en diversiteit

Hoe halen we mensen binnen?

Binnenhalen van personeel:

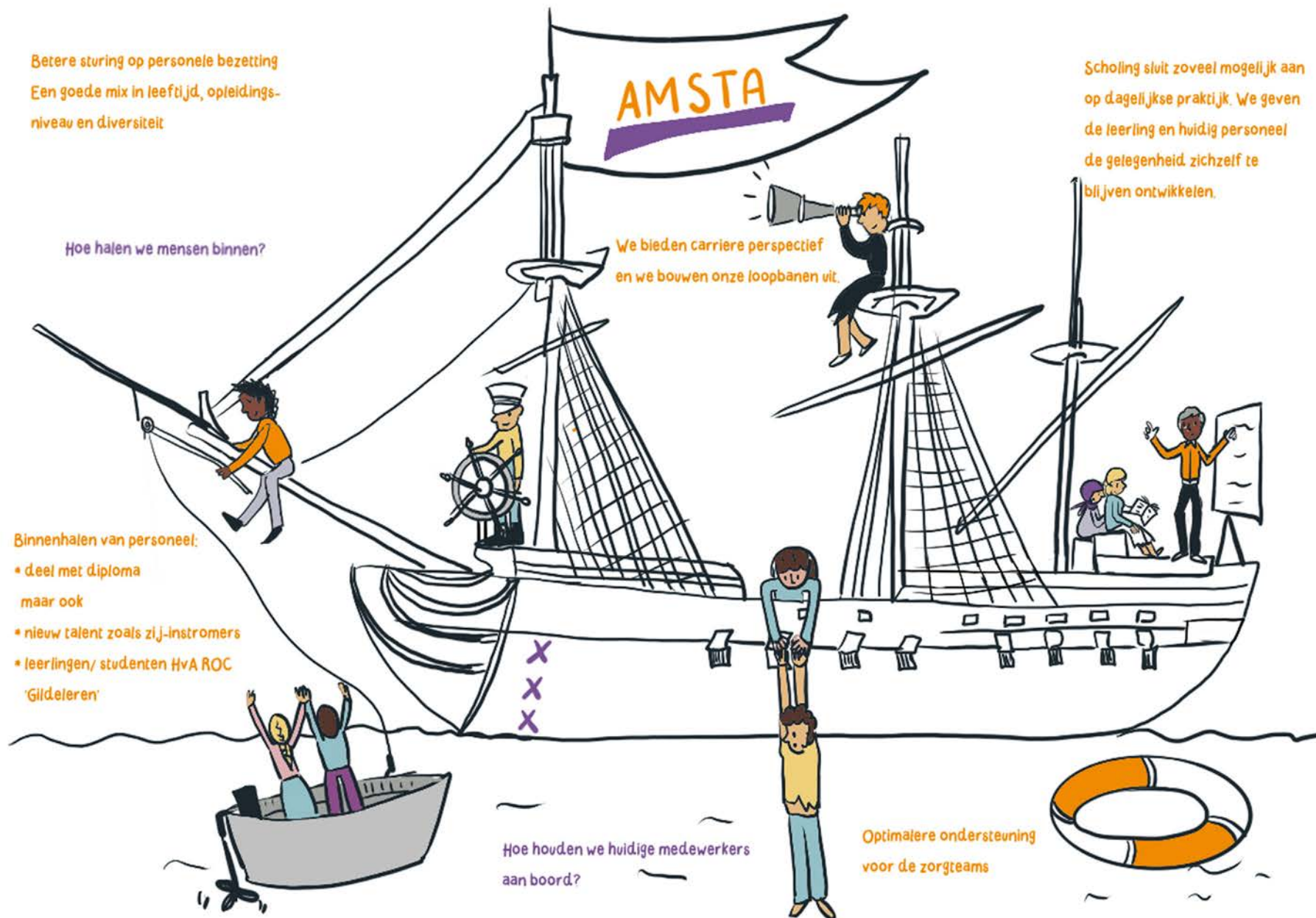
- deel met diploma
maar ook
- nieuw talent zoals zij-instromers
- leerlingen/ studenten HvA ROC
'Gildeieren'

We bieden carrière perspectief
en we bouwen onze loopbanen uit.

Scholing sluit zoveel mogelijk aan
op dagelijkse praktijk. We geven
de leerling en huidig personeel
de gelegenheid zichzelf te
blijven ontwikkelen.

Hoe houden we huidige medewerkers
aan boord?

Optimalere ondersteuning
voor de zorgteams



2. Amsta is een aantrekkelijke werkgever

Amsta is er voor Amsterdammers met een complexe zorgvraag. Dit alles vraagt om een hoger deskundigheidsniveau binnen onze organisatie. En daar ligt meteen onze uitdaging: de vacatures op ons vakgebied zijn in Amsterdam moeilijk te vervullen. Hoe halen we nieuwe mensen binnen? En hoe houden we huidige medewerkers aan boord?

We zetten in op kennisontwikkeling.

Binnen onze organisatie geven we medewerkers de gelegenheid om hun vakkennis bij te houden en om zichzelf verder te ontwikkelen. Zo houden we de kwaliteit van de zorg hoog en bouwen we onze expertise verder uit. Training of scholing moet zoveel mogelijk aansluiten op de dagelijkse werkp praktijk.

We bieden huidige en nieuwe medewerkers carrièreperspectief.

We willen medewerkers aantrekken die bewust voor ons kiezen en voor langere tijd bij ons blijven. Daarom bouwen we aan onze loopbaanpaden en bieden we groeiperspectief. Medewerkers kunnen binnen Amsta groeien door hun expertise uit te breiden of te verbreden. Zo kunnen ze bijvoorbeeld binnen verschillende klantgroepen kennis en ervaring opdoen.

We bieden zorgteams een optimalere ondersteuning.

Onze zorgteams werken steeds zelfstandiger. Op zich levert dat goede resultaten op: teams lossen zelf problemen op, geven persoonsgerichtere zorg. Cliënten en hun naasten dragen daaraan bij. Toch zien we dat we de teams beter moeten ondersteunen en ontzorgen. Elk team willen we maatwerk bieden: waarvoor is ondersteuning beschikbaar en hoeveel regelruimte heeft het team? Daarnaast zetten we in op teamontwikkeling, werkplezier en een vereenvoudiging van de werkprocessen, bijvoorbeeld met een nieuw cliëntendossier. Uiteraard hebben preventie, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid eveneens onze aandacht. Zo moeten oudere en ervaren collega's, ook als het werk zwaarder wordt, hun rol in het team kunnen invullen. Met al deze maatregelen willen we onze huidige zorg-medewerkers nog beter aan ons binden.



We willen beter sturen op onze personele bezetting.

Waar haal je in deze moeilijke arbeidsmarkt deskundig personeel vandaan met een goede mix in leeftijd, opleidingsniveau en diversiteit?

Amsta wil via strategische personeelsplanning vraag en aanbod beter op elkaar afstemmen. Op basis van onze ambities, onze strategie en interne en externe ontwikkelingen kijken we welke medewerkers we de komende jaren nodig hebben. We vergelijken de toekomstige zorgvraag en de daarbij horende personeelswens met ons huidige bestand aan medewerkers. Zo weten we precies waarop we moeten inzetten.

Medewerkersgerichte ondersteuning

Onze zorgmedewerkers en behandelaars kunnen niet zonder de support van de ondersteunende diensten, zoals facilitaire zaken, HRM (personeelszaken), vastgoed en ICT. Zij helpen de klantgroepen om hun ambities waar te maken en werken aan vereenvoudiging van ondersteunende processen.

We geven nieuw talent, zoals leerlingen en zij-instromers, alle ruimte.

Amsta kan niet zonder hoog opgeleide medewerkers. Daarom leiden we meer leerlingen in eigen huis op en nemen we HBO-gediplomeerde verpleegkundigen aan. Daar gaan we mee door. Samen met opleidingsinstituten als de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en het Regionaal Opleidings Centrum (ROC) onderzoeken we hoe we voorkomen dat leerlingen met hun studie stoppen. In onze werving hebben we nadrukkelijk aandacht voor zij-instromers die willen overstappen naar de zorg. Ook nemen we helpenden, facilitaire en welzijnsmedewerkers aan om onze teams te ondersteunen en persoonsgerichte zorg mogelijk te maken.

3



3. Amsta als aantrekkelijke zorgaanbieder en ketenpartner

Amsta staat voor verbinding. We delen onze zorgexpertise met Amsterdam, hebben oog voor mantelzorgers en vrijwilligers en trekken samen op met tal van partners in de zorgketen en met woningcorporaties. Concreet vertaald:

We waarderen onze mantelzorgers en vrijwilligers.

Mantelzorgers en vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor het welzijn van onze bewoners. Alle reden om ze actief te betrekken bij de zorg en te ondersteunen. We hebben oog voor hun persoonlijke situatie – raken ze niet overbelast? – en waarderen hun werk. Zo organiseren we een vrijwilligers-/ mantelzorgcafé en themagerichte trainingen. En we vieren de jaarlijkse dag van de mantelzorger.

We zetten onze expertise in voor thuiswonende Amsterdammers.

Het aantal kwetsbare ouderen en mensen met een licht verstandelijke beperking dat thuis woont, groeit. Hoe fijn thuis wonen voor velen ook is, het kan een keerzijde hebben. Soms is de woning niet geschikt om met een beperking te wonen. Soms speelt eenzaamheid een rol. Amsta speelt hierop in met ambulante ondersteuning, nieuwe woonzorgconcepten en de ondersteuning van onze expertisecentra binnen het behandeladviescentrum. Zo is Amsta er ook voor de thuiswonende Amsterdammers met een complexe zorg- en behandelvraag.

We investeren in de doorontwikkeling en uitbouw van onze drie expertisecentra.

De expertisecentra Jonge mensen met dementie, Gerontopsychiatrie (ouderen met een psychiatrische beperking) en Korsakov zijn de visitekaartjes van Amsta. De komende jaren gaan we deze expertisecentra verder doorontwikkelen en uitbouwen. Zo zijn we ook in de toekomst onderscheidend.

We gaan voor een intensieve samenwerking met onze ketenpartners.

Om de beste zorg aan Amsterdammers te leveren, kunnen we niet zonder de samenwerking met de ketenpartners. Zo kijken we samen met andere Amsterdamse verpleeghuisorganisaties, huisartsen en ziekenhuizen hoe we de herstellzorg en de acute zorg voor kwetsbare ouderen kunnen organiseren voor de toekomst. Met woningcorporaties, gemeente Amsterdam en zorginstellingen verkennen we de oplossingen voor de groeiende zorgvraag: het aantal mensen dat zorg nodig heeft, neemt sterk toe.

We zetten in op:

- zorgtechnologie en e-health die zich in de praktijk bewezen heeft
- kennisontwikkeling en wetenschap

We werken samen met de HvA,
UvA, Amsterdam MC,
collega-zorgorganisaties en het
Ben Sa Jet Centrum

Zoeken naar nieuwe eHealth- mogelijkheden

Kennisontwikkeling & wetenschap

Gebruik maken van de mogelijkheden
Van automatisering, digitalisering
en technologie.

Vergroten van kennis over
onze cliënten en klantgroepen

Meer tijd, aandacht voor
client. Clienten ervaren meer
zelfstandigheid en vrijheid.

Wetenschappelijk onderzoek naar zorg en begeleiding mensen met dementie, Korsakov of een verstandelijke beperking.

4. Amsta vernieuwt

Hoe vergroten we onze kennis over onze cliënten en klantgroepen? Hoe maken we onze zorg nog beter? En hoe kunnen we daarbij gebruikmaken van de mogelijkheden van automatisering, digitalisering en technologie? Amsta werkt nauw samen met verschillende kennispartners en zet in op kennisontwikkeling en innovatie in ICT en zorgtechnologie.

Met hogeschool, universiteiten en collega-zorgorganisaties werken we aan kennisontwikkeling.

We werken samen met de HvA, UvA, Amsterdam MC, collega-zorgorganisaties en het Ben Sajet Centrum. Samen vergroten we onze wetenschappelijke kennis over onze doelgroepen. Die kennis vertalen we naar de praktijk. Amsta Karaad doet bijvoorbeeld mee aan een onderzoek naar de begeleiding van mensen met een ernstig verstandelijke beperking. Verder sluiten we aan bij wetenschappelijke projecten om de zorg aan bewoners met dementie of Korsakov te verbeteren. Om voldoende zorgmedewerkers voor de toekomst op te leiden, ontwikkelen we nieuwe vormen voor leren op de werkplek.

We zetten in op zinvolle zorgtechnologie.

Dankzij zorgtechnologie hebben medewerkers meer tijd en aandacht voor onze cliënten. Ook ervaren cliënten meer zelfstandigheid en vrijheid. Alle reden voor Amsta om de mogelijkheden hiervan te onderzoeken en te benutten. Samen met onze kennispartners en collega-zorgorganisaties onderzoeken we hoe innovaties de zorg kunnen ondersteunen. We kijken niet alleen naar nieuwe technologie die de kwaliteit van leven verbetert, maar ook naar technologie die arbeidsbesparing of vermindering van de werkdruk oplevert. De zorgtechnologie die we kiezen, moet zichzelf in de praktijk bewezen hebben.

Inspelen op nieuwe zorgvragen uit de samenleving

Hoe kan Amsta zich de komende jaren verder ontwikkelen? Volgens onze toekomstscan kunnen we inspelen op zowel bestaande en als nieuwe zorgvragen. Zo kunnen we bijvoorbeeld groeien op basis van onze expertises. We spelen in op de multiculturele zorgvraag. En we zien kansen voor onze delierzorg en de zorg rond dementie en gedragsproblematiek. Ook is er behoefte aan zorg voor onze cliënten met een verstandelijke beperking die ouder worden. Amsta gaat hier in 2020-2022 stap voor stap mee aan de slag.

5

Toename kwetsbare ouderen
en ouderen met een verstandelijke beperking



5. Amsta investeert in huisvesting

Onze gebouwen (vastgoed) zijn van groot belang om onze ambities te kunnen realiseren.

Ons vastgoedplan meldt onder meer het volgende:

We gaan voor optimalisering en uitbreiding van onze vastgoedportfolio.

De komende jaren verwachten we een toename van het aantal kwetsbare ouderen en ouderen met een verstandelijke beperking die een beroep doen op onze 24-uurs zorg. Onze aandacht in vastgoed verschuift hierdoor van vervangen en renoveren naar optimaliseren en uitbreiden.

Tot 2030 investeren we 60 miljoen in vastgoed.

Amsta investeert in zowel onderhoud en renovaties als in nieuwbouw- en vervangingsprojecten. Belangrijk is dat deze projecten goed aansluiten op toekomstige klantvragen.



Waar ligt de focus voor onze klantgroepen?

Klantgroep Herstel

- We bieden zorg aan mensen die kortdurend intensieve ondersteuning nodig hebben. Bijvoorbeeld bij herstel na een ziekenhuisopname.
- We concentreren en combineren onze herstelzorg op drie locaties (later twee). Het zorgteam en de behandelaren werken hier nauw samen voor de best haalbare herstelzorg.
- We specialiseren ons in delierzorg en geven daar bekendheid aan in Amsterdam.
- We worden meer flexibel in ons aanbod: we bieden zowel gesloten als open afdelingen aan.
- We willen onze zorg voor mensen in de laatste levensfase verder verbeteren.

Klantgroep Leven op stadse wijze

- We bieden zorg aan ouderen met een intensieve zorgvraag: mensen met ernstig en onbegrepen gedrag, veroorzaakt door cognitieve schade.
- We focussen op onze drie expertisecentra: voor mensen met Korsakov, jonge mensen met dementie en ouderen met een psychiatrische achtergrond (gerontopsychiatrie).

- In onze expertisecentra gaan we ervoor om een Topcare-centrum te worden, onderbouwd met wetenschappelijke kennis. We werken samen met ziekenhuizen, universiteiten en kenniscentra. En we delen onze kennis met andere zorginstellingen.
- De groeiende vraag naar zorg voor ouderen met psychiatrische problematiek vraagt om een verdere professionalisering van onze woonzorg-behandelconcepten.

Klantgroep Leven in een kleine groep

- We bieden persoonsgerichte zorg aan ouderen met dementie in een kleine groep (zes tot acht personen). Zij hebben behoefte aan geborgenheid, nabijheid en structuur.
- We versterken de persoonsgerichte zorg in expertise en leefomgeving. We starten bijvoorbeeld met een expertiseteam voor onbegrepen gedrag. En we bieden meer afwisseling in leef- en bewegingsruimte.
- We sluiten aan op de diversiteit in de achtergronden van onze cliënten.
- We gaan voor verbinding met de wijk, met familie en met vrijwilligers.

Klantgroep Leven met de wijk

- We bieden 24-uurs zorg en dagbesteding aan ouderen die meestal met lichte geheugen of lichamelijk beperkingen en kwetsbaarheid bij ons wonen.
- We transformeren onze voormalige verzorgingshuizen naar verpleeghuizen met zorg én behandeling.
- We willen de dagbesteding verder ontwikkelen en het aanbod uitbreiden naar andere stadsdelen en Amsta-locaties, waaronder Nellestein.
- Voor Nellestein ontwerpen we een nieuw woonzorgconcept: ‘dorp in de stad’. Cliënten wonen er zelfstandig en kunnen ondersteuning op maat krijgen vanuit de wijk (huisarts, welzijn). Ook wijkbewoners zijn er welkom voor ontmoeting en ondersteuning thuis.

Klantgroep Amsta Karaad

- We bieden zorg aan cliënten met een verstandelijke beperking.
- Omdat ook cliënten met een verstandelijke beperking ouder worden, ontwikkelen we voor hen een speciaal zorgaanbod.
- Omdat het aantal mensen met de diagnose licht verstandelijke beperking groeit, verstevigen ons aanbod voor deze cliënten. Nadruk ligt daarbij op werk en dagbesteding.
- Ons aanbod voor cliënten met een ernstige verstandelijke beperking zetten we voort.

Behandel Advies Centrum

- De experts van ons Behandel Advies Centrum beschikken over specifieke kennis van en ervaring met onbegrepen gedrag en grootstedelijke problematieken bij kwetsbare mensen. Onze expertpositie in de stad gaan we benadrukken en borgen.
- We versterken de samenwerking met ketenpartners, zoals huisartsen en ziekenhuizen. We werken nauw samen met landelijke kenniscentra en experts.
- Steeds meer cliënten hebben onze multidisciplinaire expertise nodig, vaak ook in de laatste fase van hun leven. We spitsen onze multidisciplinaire behandeling toe op de verschillende klantgroepen van Amsta.
- We zijn er met onze expertise ook voor de thuiswonende Amsterdammers met een complexe zorg- en behandelvraag en hun zorgprofessionals in de eerste lijn.
- We spelen in op technologische ontwikkelingen.

Onze kernwaarden in beeld

PERSOONLIJK



We geven zorg die aansluit op wensen en leefstijlen van onze cliënten. We stimuleren cliënten om in contact te blijven met hun vrienden, familie en om gebruik te maken van de stad.

PROFESSIENEEL



We nemen klachten en incidenten serieus en komen afspraken na. We leren elke dag en zetten onze kennis en ervaring optimaal in.

PRAKTISCH



Bij vragen of wensen van cliënten en hun naasten denken we in praktische oplossingen. Ook al betekent dat soms buiten de lijntjes kleuren of nieuwe dingen uitproberen.

LIEFDEVOL



We bieden ondersteuning met hart en ziel. We hebben oog voor vragen over de zin van het leven.

Samenvatting Amsta meerjarenambitie 2019 – 2022



www.amsta.nl



[Amsta](#)



[AmstaZorg](#)



[Amstazorg](#)

Fotografie: Suzanne Blanchard

Illustraties: Huis van Verbeelding (Julie Beerepoot)

Vormgeving en tekst: Zuurstof Communicatiebureau

Eindredactie: Amsta, Raad van Bestuur

Amsta, november 2019

Dit is een uitgave van Amsta. Hoewel we de informatie met zorg hebben samengesteld, kunnen er aan de inhoud geen rechten worden ontleend.



AMSTA