

Kwaliteitsverslag Amsta 2022

Voorwoord

Hierbij bieden wij u het kwaliteitsverslag over 2022 aan. Na 2 jaren waarin corona veel van ons leven en werken in de zorg heeft bepaald en alles wat daarvoor ‘gewoon’ was in een ander licht plaatste, kenmerkte 2022 zich als het jaar van herstel en hervinden van het nieuwe ‘goede’.

Hoewel cliënten en medewerkers zeker in de eerste helft van het jaar nog te maken hebben gehad met besmettingen, zorgen en maatregelen, werd de roep vanuit de samenleving en ook binnen Amsta naar meer ‘vrijheid’ groter. Een en ander vroeg veelvuldig om afstemming, genuanceerd beleid en maatwerk. Onderwijl hebben medewerkers en vrijwilligers iedere dag weer op verschillende manieren samengewerkt aan kwaliteit van leven voor cliënten. Veelal deden ze dat met minder collega’s dan wenselijk of met onbekende collega’s omdat er vanwege hoog verzuim minder medewerkers beschikbaar waren. Mede door de inzet van veel dure externe medewerkers was het in 2022 noodzakelijk om flink bij te sturen op uitgaven en kostenbeheersing. Daarnaast werden vooruitlopend op een nieuwe koers acties gericht op verbeteringen in leiding en bedrijfsvoering.

In 2022 startten we met het ontwerpen van een nieuwe koers en herijking van onze besturingsfilosofie. De basis hiervoor vormde een contextanalyse van alle relevante informatie over zorg en wonen in Nederland en in Amsterdam en de behoefte aan veranderingen en verbeteringen vanuit

alle bij Amsta betrokkenen. Zo werden veranderopgaves vastgesteld en werd interactief met velen gewerkt aan oplossingsrichtingen op met name de gebieden van de groeiende zorgvraag van ouderen en mensen met een verstandelijke handicap, het afnemend aantal zorgmedewerkers op de arbeidsmarkt en de andere eisen en wensen die (kunnen) worden gesteld aan de organisatie van zorg, wonen en ook werken.

Vanaf 2023 is de koers “Horen en gezien worden” voor de komende drie jaar leidend. Daarnaast is een nieuwe organisatie-indeling tot stand gekomen - de klantgroepen zijn losgelaten en Amsta is ingedeeld in (woon)zorggebieden - en wordt geïnvesteerd in leiderschap en intensieve samenwerking gericht op effectiviteit en werkplezier voor medewerkers.

Amsta kan niet bestaan zonder medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Samen met cliënten en hun naasten geven zij zorg en leven dagelijks vorm en inhoud. Een groot woord van dank aan hen!

Inleiding

2022 was een jaar waarin we zijn doorgegaan met de ingezette kwaliteitsontwikkeling zoals we ook voor ogen hebben in ons tweejarig kwaliteitsplan 2022/2023 en wat de verschillende kwaliteitskaders van ons vragen.

‘Kwaliteit ontstaat primair in relatie tussen cliënt en naasten, medewerker en vrijwilliger en onze partners in de zorg en ondersteuning in Amsterdam en land’ is onze visie. Vanuit deze perspectieven hebben wij dit verslag geschreven. We beschrijven onze resultaten vanuit de verschillende perspectieven en kijken terug op een jaar waar samen voor onze cliënten en hun naasten met veel betrokkenheid en verbinding met elkaar is gewerkt aan kwaliteit van de zorg.



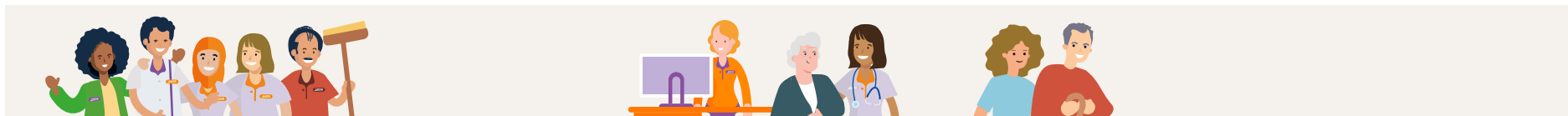
Op verschillende thema's die we in ons kwaliteitsplan hebben benoemd wordt in dit verslag teruggekomen. Een aantal thema's zullen ook in 2023 nog onder de aandacht zijn, omdat niet alle ontwikkelingen – zoals gepland – in 2022 zijn behaald. Het ontwikkelen en samenwerken op kwaliteit is een cyclisch proces en vraagt steeds om verbeteringen en vernieuwingen en daarmee gaan we verder in 2023.

Inhoud

Voorwoord	2	Expertisecentrum Dementie en zeer ernstig probleemgedrag	16
Inleiding	3	Justitieel team: brug tussen justitie en maatschappij	16
1. Dit is Amsta	6	Ambulante begeleiding voor mensen met een verstandelijke beperking	17
2. 2022 in vogelvlucht	7	Versterken van eigen regie en samenredzaamheid	17
3. Voorbereiden op een nieuwe koers	8	Samenwerken met het netwerk van familie, naasten en vrijwilligers	17
Nieuwe koers en besturingsfilosofie “Horen en gezien worden”	8	Dynamische driehoek	18
Werken aan kwaliteit met ons kwaliteitssysteem	9	Praktijkonderzoek naar samenwerking met naasten	18
Het medewerkers servicebureau	9	Samen Rijk: samen met naasten kijken naar wat nog wél kan	19
4. Alle aandacht voor cliënten & naasten	10	Samenwerken met ervaringsdeskundigen	20
De cliëntreis binnen Amsta	10	Alles voor een zinvolle dag	20
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	11	Overtoom: nieuwe indeling themagroepen	21
LACCS: Een goed leven voor iedereen met ernstige verstandelijke beperkingen (EVB)	11	Zuidoost: doorontwikkeling dagbesteding	22
LifeWise: zo zelfstandig mogelijk leven in een ingewikkeldere maatschappij	12	NDSM: maatwerk	22
De vier domeinen van het zorgleefplan	12	Uitbreiding dagbesteding voor LVB-cliënten	23
De kracht van onze expertises	13	Dagbesteding voor jonge mensen met dementie en cliënten met Korsakov	23
Expertisecentrum Korsakov	13	De Jutterij: keramiekoven	24
Expertisecentrum Gerontopsychiatrie	15	Dagcentrum De Schutse: ontmoeting en gezelligheid	25
Expertisecentrum Jonge mensen met Dementie	15	Ontmoetingscentrum De Keyzer: activiteiten naar wens	25
		Vooruit in zorgtechnologie	26
		MijnEigenPlan Digiborden	26
		Slimme sok en sensoren van Hume	27
		Veiliger werken met een mobiel alarmsysteem	27
		Digicontact	27
		Inclusiviteit: Zijn wie je bent	28
		Vrijheid en zelfbeschikking	29
		Onvrijwillige zorg	29
		Cliëntenvertrouwenspersoon: voor vragen over vrijheidsbeperking	29

Veilige en goede zorg en ondersteuning	31	Opleidingsbeleid BBL	44
Hygiëne en infectiepreventie	31	Nieuwe interne trainerspool	44
Leren van incidenten	31	De Amsta Academie	44
Medicatieveiligheid	31	Skillslabs	45
Palliatieve zorg	33	Samenwerking en teamontwikkeling	45
Inzicht in de ervaringen van cliënten	33	Extra aandacht voor veilig werken in het Just-team	46
Dit Vind Ik Ervan	33	Moreel beraad	46
Cliënttevredenheidskaart	34	Zorg goed voor jezelf	46
Net Promotor Score	35	Inspraak in beleid	47
Zorgkaart Nederland	35	Uitdagingen op de arbeidsmarkt	47
Huiskamergesprekken: met elkaar in dialoog	35	Een nieuwe arbodienst	47
Medezeggenschapslunch JUST	36	Professionalisering recruitment	48
Klachten en ondersteuning	36	Plan- & Flexbureau	49
Medezeggenschap bij Amsta	36	Vaste leveranciers voor inhuur zorgprofessionals	49
Centrale cliëntenraad (CCR)	37	Inzet helpende plus en welzijnsmedewerkers	50
Cliëntenraad Karaad	37		
Een prettige leefomgeving	37	5. Samenwerking met Amsterdamse partners	51
Verbouwing Vondelstede	38	Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA)	51
Renovatie Overtoom	38	Coördinatie en aanmeldportaal Amsterdam en regio	
Alle aandacht voor eten en drinken	39	Amstelland-Haarlemmermeer	51
Amsta Rookvrij	39	Samenwerkingsverband transferproces	52
		Expertisetafel moeilijk plaatsbare cliënten	52
4. Medewerkers en vrijwilligers	41	Experiment gesloten herstel	53
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	41	Project zorgvernieuwing	53
Leren en ontwikkelen	41	Beter samenwerken in de keten voor cliënten met een LVG-indicatie	53
Leerafdeling Dr. Sarphatihuis: “Iedereen is hier aan het leren”	42	Samenwerking met GGZ	54
Leer- en innovatienetwerk (LIN): ‘de leer-werkplek van de toekomst’	42	Samenwerking in de forensische zorg	54
Managementtraineeship	43	Crisisondersteuningsteam (COT)	54
Ontwikkeltraject voor persoonlijk begeleiders	43	Ben Sajat Centrum	55
Opleiding tot orthopedagoog generalist en GZ-psycholoog	43	Samenwerking vanuit onze expertisecentra	55

1 Dit is Amsta



Amsterdamse zorgaanbieder met circa **2600** cliënten met rond **2600** medewerkers op **30** locaties.

Onze missie

Amsta geeft zorg en ondersteuning aan iedereen in Amsterdam die niet in staat is zijn of haar leven op eigen kracht vorm te geven.

We zijn er voor

- (oudere) mensen die door ziekten of een verstandelijke beperking behoefte hebben aan zorg en ondersteuning
- in het bijzonder voor mensen met een complexe zorgvraag die moeilijk ergens een plek vinden.

Zij zijn welkom bij Amsta!

Wij zijn allemaal...

AMSTADAMMER

Onze kernwaarden:

Persoonlijk en liefdevol

Professioneel en samen

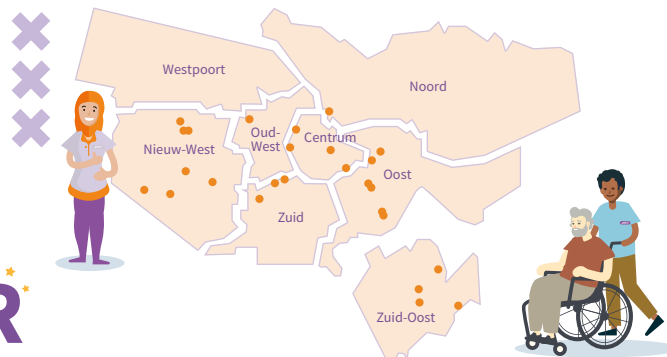
Praktisch en oplossingsgericht

www.amsta.nl



Amsta is thuis in de stad

We zijn een echt Amsterdamse organisatie. Net zo divers als de stad. Met al haar culturen, achtergronden en leefwijzen. Onze locaties zijn onderdeel van de buurt.



Amsta staat voor



Liefdevolle en persoonsgerichte zorg. Met oprechte aandacht en oog voor wat een ander nodig heeft.



Voor Amsta zijn de medewerkers – Amstadammers – ons grootste goed. We bieden hen een aantrekkelijke werkomgeving en zorgen dat zij vitaal en met plezier kunnen werken. Zo kunnen zij er zijn voor cliënten en naasten.



Samenwerking met naasten, mantelzorgers en vrijwilligers.



Samenwerking met andere zorgorganisaties aan passende zorg voor iedereen. Ook buiten onze locaties.

Behandelplan op maat



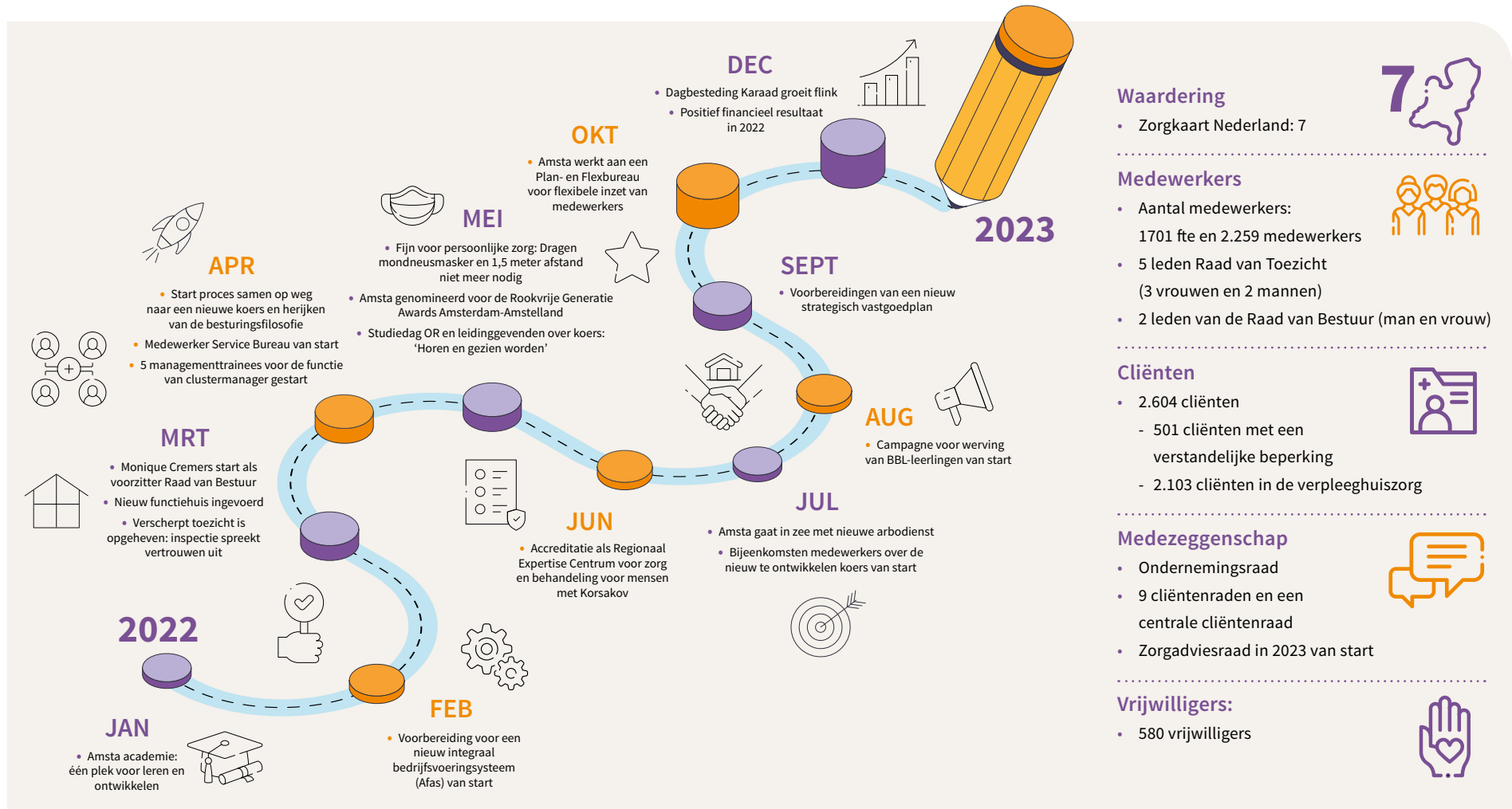
Expertises

- ✓ 4 expertisecentra voor zorg aan
 - mensen met Korsakov
 - Jonge mensen met dementie
 - Gerontopsiatrie (ouderen met psychiatrische achtergrond)
 - Dementie en zeer ernstig probleemgedrag
- ✓ Kortdurend verblijf en geriatrische revalidatie
 - cognitieve screening en delier
 - palliatieve zorg
- ✓ Aandacht voor ouderen met LHBTIQ-achtergrond

Zorg op zijn
Amsterdams

AMSTA

2 2022 in vogelvlucht



Waardering

- Zorgkaart Nederland: 7



Medewerkers

- Aantal medewerkers: 1701 fte en 2.259 medewerkers
- 5 leden Raad van Toezicht (3 vrouwen en 2 mannen)
- 2 leden van de Raad van Bestuur (man en vrouw)



Clënten

- 2.604 cliënten
- 501 cliënten met een verstandelijke beperking
- 2.103 cliënten in de verpleeghuiszorg



Medezeggenschap

- Ondernemingsraad
- 9 cliëntenraden en een centrale cliëntenraad
- Zorgadviesraad in 2023 van start



Vrijwilligers:

- 580 vrijwilligers



3 Voorbereiden op een nieuwe koers

Kwaliteit van zorg op norm dankzij grote inzet Amstammers



Op 21 maart kreeg Amsta het positieve bericht dat het verscherpt toezicht, dat voor een deel van de locaties van Amsta in de ouderenzorg was opgelegd, binnen de termijn van negen maanden kon worden opgeheven. Een zeer belangrijk resultaat voor alle zorgteams die heel hard hebben gewerkt aan het verbeteren en borgen van de kwaliteit van zorg.

Medewerkers blijven toegewijd werken aan de zorg voor cliënten/bewoners en zijn alert op het welzijn van collega's. Het is daarom dat wij hen in de vernieuwde Amsta koers meer dan ooit als grootste goed beschouwen en hierop een specifiek programma gaan organiseren. We beogen meer werkplezier, positieve gezondheid en een grote aantrekkelijkheid om bij Amsta te komen en te blijven werken. Wij veronderstellen dat we juist daardoor de missie van Amsta kunnen realiseren en er voor cliënten en hun naasten kunnen zijn.

Nieuwe koers en besturingsfilosofie “Horen en gezien worden”

In oktober 2021 is een start gemaakt met de voorbereiding op een vernieuwde strategische koers. Samen met een extern deskundige is een uitgebreide contextanalyse gemaakt. De centrale cliëntenraad (CCR), de ondernemingsraad (OR), diverse medewerkers, managers van het klant-groepoverleg en vele andere betrokkenen dachten verschillende keren intensief mee op basis van de evaluaties en contextanalyse.

In mei 2022 hielden de Raad van Bestuur en OR een gemeenschappelijke bijeenkomst met een afvaardiging van medewerkers en leidinggevenden. Gespreksonderwerp was de mate waarin medewerkers ‘gehoren en gezien worden’ en ieders rol daarin. Deze bijeenkomst vormde de aftrap voor de verdere gezamenlijke ontwikkeling van koers en besturingsfilosofie.

Op deze manier hebben we:

- de opgaves voor Amsta vastgesteld;
- randvoorwaarden en thema's uitgewerkt;
- richtinggevende beloftes voor cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners geformuleerd;
- de missie van Amsta herbevestigd en kernwaarden geactualiseerd

Met elkaar is een nieuwe basis gelegd voor leiderschap en samenwerking, die ruim baan geeft aan ‘horen en gezien worden’. Van medewerkers, van cliënten en van naasten.

OR en CCR hebben een werkgroep opgericht met het thema de Amsta koers en besturingsfilosofie. Hierin is de ontwikkeling getoetst en zijn ideeën opgehaald over de koers en de besturingsfilosofie, met speciale aandacht voor monitoren en borgen.

Werken aan kwaliteit met ons kwaliteitssysteem

Om te borgen dat we voldoen aan onder andere de kwaliteitsskaders, werken we volgens ons kwaliteitssysteem. In 2022 hebben we ons kwaliteitssysteem uitgebreid met kernteams. In de kernteams wordt multidisciplinair aan kwaliteitsontwikkeling op locatie gewerkt. Met behulp van jaarplannen/verbeterregisters wordt er meer gestructureerd en resultaat gericht gewerkt aan verbeteringen.

De kwaliteitsscan wordt jaarlijks ingevuld voor de verpleeghuiszorg en herstellzorg en besproken in de kwaliteitscommissies van de klantgroepen en kwaliteitsgesprekken met een adviseur kwaliteit. Dezelfde thema's komen aan bod in het kwaliteitsgesprek van Karaad. Ook wordt in de kwaliteitscommissies ingegaan op meer gestructureerd reflecteren op werken volgens het klantproces, ondersteund met een jaarkalender. De verschillende klantgroepen hebben op dezelfde momenten in het jaar extra aandacht gehad voor dezelfde kwaliteitsthema's. Hier zijn ook aandachtsvelders (verpleeghuis- en herstellzorg) en teamtaakverantwoordelijken kwaliteit (Karaad) bij betrokken. Op deze manier is er samenhang gecreëerd tussen organisatieniveau, klantgroepniveau en team-/clusterniveau.



Daarnaast is een dashboard (Power BI) ingericht dat stuurinformatie biedt over personeel, kwaliteit en financiën. Dit dashboard zal in 2023 doorontwikkeld worden. De Raad van Bestuur heeft onder andere in tertaalgesprekken in de Amsta commissie Kwaliteit en in het klantgroepoverleg gestuurd op de kwaliteitsontwikkeling. Door volgens dit kwaliteitssysteem te werken, borgen we ook de verbeteringen die we in versneld tempo hebben doorgevoerd naar aanleiding van het verscherpt toezicht door de IGJ. In 2023 willen we deze werkwijze van het kwaliteitssysteem evalueren.

Het medewerkers servicebureau

Per 1 april 2022 is het medewerker service bureau (het MSB) van start gegaan. Het MSB is opgezet voor de behandeling van vragen van medewerkers op het gebied van vastgoed, facilitair, ICT, financiën en HR.

4 Alle aandacht voor cliënten & naasten

Amsta biedt zorg en ondersteuning aan iedereen in Amsterdam die niet in staat is het leven op eigen kracht vorm te geven. We zijn er voor (oudere) mensen die door ziekten of een verstandelijke beperking behoefte aan zorg en ondersteuning hebben. En in het bijzonder voor mensen met complexe ondersteuningsvragen, die moeilijk ergens een plek vinden.

We bieden een prettige leefomgeving aan cliënten, waar zij kunnen zijn wie ze zijn. We nemen de verantwoordelijkheid niet zomaar uit handen en trekken samen met naasten en andere betrokkenen op om het goede te doen.

De cliëntreis binnen Amsta

Wanneer het thuis echt niet meer lukt, biedt Amsta een veilige woon-omgeving. Een verhuizing is voor cliënten en naasten vaak een ingrijpende gebeurtenis. Met een nieuwe woon-leefomgeving, nieuwe sociale contacten en het mogelijk verlies van oude contacten verandert het leven voor hen. Bij Amsta bieden we hier vanaf het begin ondersteuning bij.

Met naasten hebben we het actief over de manieren waarop zij een rol kunnen blijven spelen in het leven van de cliënt. We helpen hen om hun wensen en behoeften in beeld te brengen en ondersteunen hen bij de uitvoering. De stappen die we zetten om cliënten en naasten te begeleiden, hebben we vastgelegd in een cliëntreis (klantproces).

Een aantal ontwikkelingen op een rij:

- We hebben extra aandacht voor wat een doorplaatsing van een herstellocatie naar een Wlz-locatie met cliënten doet. Daarom hebben we samen met andere zorgorganisaties in de stad de site stappenouderenherstel.nl ontwikkeld. Die moet zorgen voor een warmere overdracht met een zachte landing.
- We hebben veel energie gestoken in de optimalisatie van het elektronisch cliëntendossier (ECD). Er zijn drie aanpassingen in het dossier van de cliënt gemaakt:
 1. De cliëntagenda is nu makkelijker in te vullen, waardoor de afspraken die belangrijk zijn voor de cliënt en naasten vastgelegd en niet vergeten kunnen worden;
 2. Er zijn labels beschikbaar gesteld die gekoppeld kunnen worden aan een rapportage, waardoor informatie sneller terug te vinden is. De medewerkers zijn daardoor sneller op de hoogte van ontwikkelingen rondom de cliënt en naasten.

3. De evaluatiecyclus is verbeterd in het ECD: het is nu overzichtelijker en het ECD zet evaluatieonderwerpen voortaan automatisch klaar voor medewerkers. Het gesprek kan beter voorbereid worden, waardoor meer aandacht en tijd is voor het gesprek met de cliënt en naasten. De effecten van deze aanpassingen worden in het komende jaar gemonitord en in het volgende verslag beschreven.

 - Om ervoor te zorgen dat elke cliënt de juiste zorg op het juiste moment krijgt, willen we de samenwerking tussen alle disciplines binnen een locatie in 2023 nog verder onderzoeken en verbeteren.
 - Cliënten (en naasten) moeten weten waar ze aan toe zijn, als ze op een locatie komen wonen. Daarom hebben we de huis- en gedragsregels tussen de gehandicaptenzorg en ouderenzorg op één lijn gebracht.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

We vinden het belangrijk dat iedere cliënt wordt gezien en dat onze zorg en ondersteuning aansluit op de wensen en behoeften. Een persoonlijk zorg- en ondersteuningsplan begint met een goed gesprek, en gaat over alle aspecten van het leven. Voor ons is dat dé start voor de relatie die we opbouwen met cliënten en naasten.

Amsta biedt zorg en ondersteuning aan een grote diversiteit van mensen, met verschillende en soms complexe ondersteuningsbehoeften. Daarom gebruiken we verschillende zorgmethodieken, welke afgebeeld worden in de kaders. Die bieden ons houvast bij het gesprek over wensen en behoeften en de mogelijk passende ondersteuning.

LACCS: Een goed leven voor iedereen met ernstige verstandelijke beperkingen (EVB)

Wie goed wil leven, moet het op vijf gebieden goed voor elkaar hebben. Dat is het uitgangspunt in de LACCS-methodiek. Deze gebieden zijn: lichamelijk welzijn, alertheid, contact, communicatie en stimulerende tijdsbesteding. Wat goed is voor de cliënt, bespreken we in een Goed Leven Gesprek met naasten, begeleiders en andere disciplines. Dat vormt de basis voor de doelen en afspraken in het ondersteuningsplan.

LifeWise: zo zelfstandig mogelijk leven in een ingewikkeldere maatschappij

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) hebben geregeld te maken met bijkomende complexe problemen zoals ADHD, hechtingsproblematiek, agressie, eenzaamheid, drugs- en alcoholgebruik of het ontbreken van een netwerk. Bij Amsta zien we dat veel van deze 'LVB+-cliënten' moeite hebben om zich te redden in een maatschappij die steeds ingewikkelder wordt. Dit zorgt soms voor problemen en vraagt van begeleiders extra inzet, creativiteit, flexibiliteit en vakmanschap. De LifeWise-methodiek, ontwikkeld door collega-zorgorganisaties Cordaan en Middin, helpt daarbij.



In 2022 hebben teams bij Amsta Karaad LifeWise en LACCS meer ingebed in hun dagelijks werk. Een van de GZ-psychologen is opgeleid om teams te trainen en te begeleiden in het werken met LACCS. Er hebben 19 medewerkers deelgenomen aan de twee scholingsmomenten over werken met LACCS.



De vier domeinen van het zorgleefplan

Als het om de zorg en ondersteuning voor (oudere) mensen met dementie, Korsakov en langdurige psychiatrische of somatische problemen gaat, voeren we het gesprek over hun wensen en behoeften op vier levensdomeinen: mentaal welbevinden en autonomie, lichamelijk welbevinden, sociaal welbevinden en participatie, en woon- en leefomstandigheden. Ook hebben we aandacht voor het levensverhaal van mensen.

Voor de ouderenzorg hebben we een toolkit 'methodisch werken' ontwikkeld en in gebruik genomen. Die bestaat uit losse modules die kwaliteitsverpleegkundigen kunnen gebruiken voor scholing als teams dat nodig hebben. De modules zijn heel praktisch en gaan ook over het werken in het ECD. De digicoaches bieden daarin ook support.

De kracht van onze expertises

Iedereen is welkom bij Amsta, hoe complex de gevraagde zorg of ondersteuning ook is. Met drie expertisecentra hebben we veel ervaring en specialistische kennis in huis. Naast deze expertisecentra ontwikkelen we ook expertise over de “Ouder wordende VG-cliënt” en “Persoonsgerichte dementiezorg”. Buiten onze expertisecentra hebben we intern de expertisegroep dementie opgericht, om externe ontwikkelingen intern te realiseren. In deze werkgroep zijn verschillende medewerkers betrokken, waaronder psychologen en clustermanagers. In 2022 is een begin gemaakt met het ontwikkelen van een scholing voor medewerkers, welke in 2023 verder wordt uitgewerkt.

Expertisecentrum Korsakov

Op locatie de Poort, de Beusemacker en Dr. Sarphatihuis bieden we een thuis voor Amsterdammers met Korsakov. We zorgen op elke plek voor een goede dagstructuur met specialistische dagbesteding en een optimale woon-leefomgeving. Zo kunnen zij ondanks hun complexe zorgbehoefte een leven leiden dat bij hen past.

Sinds 15 maart 2022 draagt Amsta het Topcare Predicaat Korsakov. Het predicaat is een erkenning voor excellente zorg en behandeling van mensen met het syndroom van Korsakov.

Uitreiking Topcare Predicaat Korsakov

Bewoner Hans nam het predicaat vol trots in ontvangst: “Die gaan we op een mooie plek ophangen, bij de ingang zodat iedereen het ziet.”



Portretten van bewoners

Journalist Jop van Kempen van Het Parool maakte mooie, realistische portretten van bewoners en interviewde Roeline Biemond, GZ psychologe bij het expertisecentrum voor Korsakov.



Als expertisecentrum geven we niet alleen zorg en behandeling aan mensen met Korsakov, we ontwikkelen en verspreiden ook kennis en kunde over deze doelgroep. Daarvoor werken we samen met kenniscentra, universiteiten en hogescholen en doen we ook mee aan wetenschappelijk onderzoek.

Het effect van huisdieren op bewoners met Korsakov



We hebben onderzoek gedaan naar het effect van huisdieren op bewoners met Korsakov. Hierbij hebben we binnen drie woongroepen huisdieren geplaatst. Binnen de eerste woongroep van zes cliënten waren 24 uur per dag twee huiskatten aanwezig. Het verantwoordelijkheidsgevoel van cliënten voor het verzorgen van de katten nam toe. Bovendien waren zij veel vaker actief in de huiskamer aanwezig.

Binnen de tweede en derde woongroep, ook met elk zes cliënten, kwam een hond enkele uren op een vaste dag op bezoek. De cliënten reageerden actief op de hond en namen initiatief om contact te maken met het dier. Door allergieën konden de katten helaas niet blijven. Wel nemen medewerkers uit het zorgteam regelmatig een hond mee, waar de cliënten van genieten.



Expertisecentrum Gerontopsychiatrie

Op Amsta-locaties Vrolikhuizen, Dr. Sarphatihuis en Ritzemabos bieden we zorg en begeleiding toegespitst op ouderen met psychiatrische problemen zoals depressie, angst of psychose. We zijn in ontwikkeling tot expertisecentrum op regionaal of landelijk niveau. De proefvisitatie in 2022 is goed verlopen.

Expertisecentrum Jonge mensen met Dementie

Vanuit Amsta's expertisecentrum Jonge mensen met dementie bieden we een dagbesteding- en woonomgeving, waarin elke cliënt actief blijft op een manier die het beste bij hem of haar past. We helpen mensen om zo lang mogelijk eigen regie over hun leven te behouden.





Expertisecentrum Dementie en zeer ernstig probleemgedrag

Amsta werkt aan een nieuw expertisecentrum Dementie en Zeer Ernstig Probleemgedrag (D-ZEP). In een landelijk netwerk met een kenniscentrum en regionale expertisecentra, wil Amsta één van deze erkende regionale centra (REC) worden. In november 2022 kwamen twee leden van het netwerk langs in het Dr. Sarphatihuis voor een proefvisitatie. Zij waren positief over de passie, samenwerking en ontwikkeling die zij zagen bij alle disciplines. Als de definitieve visitatie ook zo positief verloopt, verwachten we in 2023 een REC te worden.

Passie en ontwikkeling met alle disciplines. Hier lees je meer over de proefvisitatie bij ons expertisecentrum D-ZEP:

Justitieel team: brug tussen justitie en maatschappij

Het Justitieel team (JUST) van Amsta biedt specialistische ambulante begeleiding aan cliënten die een Licht Verstandelijke Beperking (LVB) hebben en in aanraking zijn geweest met justitie. We slaan een brug tussen justitie en de maatschappij. Ons doel is dat onze cliënten weer een volwaardige plek in de maatschappij kunnen vinden.

Persoonsgerichte zorg is het uitgangspunt in de begeleiding door het Just-team, maar veiligheid staat altijd voorop. Onze behandeling en begeleiding is erop gericht om de kans op terugval te verminderen.

Naast LifeWise is onze aanpak daarom gebaseerd op:

- Het risk-need-responsivity (RNR)-model. Met deze gecombineerde aanpak richten we ons zowel op het verminderen van ‘criminogene risicofactoren’ als op het versterken van de beschermende factoren en kwaliteiten van cliënten.
- Het risico op terugval brengen we in kaart volgens de Forensische Ambulante Risico Evaluatie (FARE). Deze risicofactoren zijn de basis voor het ondersteuningsplan

In 2022 hebben we ons voorbereid op het nieuwe kwaliteitskader voor de forensische zorg. Waar werken we al volgens het kader? En waar kunnen we ons nog verder op ontwikkelen? Met behulp van een implementatieplan geven we de komende jaren verder uitvoering aan het kwaliteitskader.

Ambulante begeleiding voor mensen met een verstandelijke beperking

De gemeente Amsterdam heeft begin 2022 de ambulante hulp aan mensen met een verstandelijke beperking opnieuw verdeeld via een aanbestedingsprocedure. Helaas is Amsta Karaad hiervoor niet uitgekozen. Doordat wij deze aanbesteding niet hebben gekregen hebben wij sommige banden met cliënten moeten loslaten. Helaas doorbreekt het systeem van aanbesteding hiermee de opbouw van goede zorgverlening aan deze doelgroep cliënten. We blijven ambulante hulp in het gemeentelijk domein bieden door de intensieve thuisbegeleiding waar we in 2022 op hebben aanbesteed.



Versterken van eigen regie en samenredzaamheid

We gaan er vanuit dat mensen zelf graag sturing geven aan hun leven en waar mogelijk zelf de verantwoordelijkheid nemen. In kleine en grote zaken. Vanuit de visie dat élk mens daartoe in staat is, begeleiden we cliënten bij het maken van zoveel mogelijk eigen keuzes. Waar dat niet lukt, werken we samen met naasten.

We zetten op een rij hoe we aandacht hebben voor het versterken van eigen regie en samenredzaamheid:

- Het zorgplan stellen we altijd op in samenspraak met cliënt en naasten en we kennen de wensen en behoeften.
- Samenwerking van de informele zorg en formele zorg voor cliënt en naasten zetten we gezamenlijk in gang, ook het behoud of creatie van het sociale netwerk.
- We kijken naar de mogelijke inzet van zorgtechnologie (voor voorbeelden zie ‘vooruit in zorgtechnologie’ later in dit hoofdstuk).
- We doen onderzoek naar cliëntervaringen ten behoeve van onze inzichten op kwaliteit en samenwerking.
- We werken samen en ontwikkelen nieuwe werkwijzen om zelfstandigheid en samenredzaamheid te behouden en te vergroten.

Samenwerken met het netwerk van familie, naasten en vrijwilligers

Naasten hebben een belangrijke plaats in het leven van de cliënt. Daarom vinden we het belangrijk om naasten te betrekken bij de zorg en ondersteuning. In onze nieuwe koers is dit een groot thema.

Dynamische driehoek

Bij Amsta Karaad gebruiken we de methodiek ‘Dynamische driehoek’ om de samenwerking met naasten te versterken. Daarnaast volgen begeleiders andere scholingen die bijdragen aan de driehoeksrelatie en de communicatie. Daaronder: ‘Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken’ en ‘Totale communicatie voor ernstige verstandelijke en meer-voudige beperking’.



Bij elk team zijn een gedragswetenschapper, teamcoach en clustermanager betrokken. Bij samenwerkingsproblemen in de driehoek zorgt de gedragswetenschapper voor begeleiding.

Praktijkonderzoek naar samenwerking met naasten

Bij Amsta Karaad werken we aan twee onderzoeken over het samenwerken met naasten:

1. In het eerst onderzoeksproject werken we samen met het Ben Sajet Centrum. In dit onderzoeksproject proberen we manieren te vinden

om de samenwerking tussen mensen met een verstandelijke beperking, hun familieleden en professionals verder te verbeteren. Met als doel dat samenwerking met verwanten een integraal onderdeel wordt van de zorg. Dit onderzoek is nog in de opstartfase en zal in 2023 gaan plaatsvinden op twee locaties van Karaad (Schutse en Schinkelhoek). Het bijzondere aan dit onderzoek is, dat niet alleen beroepskrachten, naasten, en zo mogelijk mensen met een beperking worden betrokken, maar dat ook studenten en docenten van de HvA intensief meedoen aan dit onderzoek. In zogenaamde leerwerkplaatsen gaan studenten, beroepskrachten, cliënten en naasten op zoek naar manieren hoe het beter kan, onder begeleiding van docenten en onderzoekers. Samen bedenken zij dus plannen die zij ook vervolgens samen in praktijk brengen.

2. Een ander onderzoek op het gebied van samenwerking met naasten vindt plaats binnen de ambulante zorg van Karaad. Sinds 2021 werken we hier samen met drie andere zorgaanbieders en de Hogeschool Utrecht aan een praktijkonderzoek naar het betrekken van naasten in de ambulante zorg. De benadering is heel praktisch. Binnen twee ontwikkelwerkplaatsen in Utrecht en Amsterdam werkten mensen met een verstandelijke beperking, naasten en begeleiders met ondersteuning van een ontwerper en docentonderzoekers van de Hogeschool Utrecht aan hulpmiddelen die de samenwerking ondersteunen. Dat heeft concrete instrumenten en werkwijzers opgeleverd, die nu eerst in de praktijk worden getest.

In 2023 zullen we terugkomen op de resultaten van de bovenstaande onderzoeken.

Samen Rijk: samen met naasten kijken naar wat nog wél kan

Voor mensen die de diagnose dementie krijgen, verandert het leven vaak ingrijpend. Bij een verhuizing naar een beschermde, nieuwe leefomgeving verwateren de contacten vaak helaas. Samen met het Ben Sajat Centrum ontwikkelden collega's op Amsta-locatie Van 't Hofflaan de praktische methode 'Samen Rijk'. Deze methode helpt het sociale netwerk te blijven betrekken bij bewoners met dementie die in een verpleeghuis wonen.

De Samen Rijk-benadering begint met gesprekken met cliënten en naasten over interesses, talenten, familie en vriendenkring. Met de ideeën uit het gesprek gaan we samen met de cliënt, aanwezige naasten en collega's aan de slag. Samen met de bewoner wordt een tekening gemaakt welke als een moodboard in de kamer wordt opgehangen. Zo kunnen bewoners de dingen die zij graag doen, blijven doen of samen weer oppakken met de mensen om hen heen.



Als onderdeel van het programma Samenwerken met informele zorg onderzoeken we in 2023 onderzoeken hoe we 'Samen Rijk' verder kunnen uitbreiden.

Wat heeft Samen Rijk tot nu toe opgeleverd?

- Cliënten kunnen blijven doen wat ze altijd deden of graag willen doen.
- Naasten voelen zich gehoord en betrokken bij het leven van de cliënt.
- Zorgmedewerkers kennen de cliënten en hun naasten goed. Hierdoor kunnen zij echt inspelen op de behoeften.
- Zorgmedewerkers kunnen efficiënter werken, omdat tijdens het gesprek het levensverhaal van de cliënt direct in het ECD wordt gezet.





Samenwerken met ervaringsdeskundigen

Het Just-team werkt samen met twee ervaringsdeskundigen. Deze deskundigen sluiten aan bij cliëntbesprekingen, gesprekken met cliënten en denken mee met begeleiders over specifieke casussen. Ook geven zij begeleiders meer inzicht in de belevingswereld van cliënten. De ervaringsdeskundigen zijn onderdeel van het team.

Zowel cliënten als begeleiders zijn enthousiast over de ervaringsdeskundigen en vinden het een waardevolle toevoeging. De begeleiders en ervaringsdeskundigen raken steeds beter op elkaar ingespeeld.

In 2022 heeft Amsta een leidraad opgesteld voor de inzet van ervaringsdeskundigen, gebaseerd op de aanpak in het Just-team. Naar de toekomst toe verkennen we hoe we het samenwerken met ervaringsdeskundigen verder kunnen ontwikkelen.

Alles voor een zinvolle dag

Op een leuke en zinvolle manier de dag doorbrengen en van betekenis zijn, is belangrijk voor iedereen. Daar zetten we op in met activiteiten en met onze specialistische dagbesteding voor verschillende cliënten:

- mensen met een (licht) verstandelijke beperking
- jonge mensen met dementie
- senioren
- mensen met het syndroom van Korsakov

Op elke dagbestedingslocatie stemmen we het activiteitenaanbod af op de individuele wensen, behoeften, interesses en talenten van de deelnemers. Ook binnen niet officiële dagbestedingslocaties wordt aandacht besteed aan het organiseren van activiteiten op basis van de behoeften, interesses en talenten van cliënten.

Tekenlessen van Eva

Ieder mens is een kunstenaar, weet Eva Gans. Op verschillende locaties namen cliënten met plezier deel aan haar tekenlessen.

Fijne feestdagen!



Elk jaar biedt Amsta een groep vrijwilligers en medewerkers een professionele training van 15 weken aan om rustgevende handmassages te geven aan cliënten. Inmiddels hebben al velen de training gevolgd en wordt de handmassage op verschillende locaties ingezet. Naast een moment van ontspanning is dit ook een moment van individuele aandacht voor de cliënt.

Doordat in 2022 de coronamaatregelen zijn losgelaten, konden we samen met de activiteitenbegeleiders en vrijwilligers weer meer activiteiten doen. We zetten per locatie de belangrijkste ontwikkelingen in 2022 op een rij.

Overtoom: nieuwe indeling themagroepen

In de dagbesteding voor cliënten met een verstandelijke beperking staat voorop dat iedereen zich naar maximaal kunnen kan ontwikkelen en kan meedoen in de maatschappij. Op de Overtoom werken we daarom sinds oktober 2021 volgens de nieuwe opzet in themagroepen. Samen met cliënten bekijken we welke groep het beste past bij hun interesses, behoeften, ontwikkelingsmogelijkheden en -wensen.

In 2022 hebben we een nieuwe indeling gemaakt. Ook de begeleiders wisselden van groep. Direct na de start gaf dat onwennigheid, maar al snel waren er diverse initiatieven om de dagbesteding vanuit de nieuwe themagroepen meer inhoud te geven. Er is bijvoorbeeld een werkteam, een tuingroep, een atelierteam, een structuurgroep en een team beleving.

Het succes van nieuwe themagroepen

Het nieuwe werkteam doet allerlei werkzaamheden in de buurt, zoals papier en glaswerk ophalen en klussen in het buurtcentrum. Cliënten werken in een vast team waarin we eigen verantwoordelijkheid en eigen initiatief aanmoedigen.





In de nieuwe belevingsgroep is Zara helemaal op haar plek.

Door deze ontwikkelingen groeide de dagbesteding op de Overtoom fors in (extramuraal) deelnemers. We overwegen daarom om de tuingroep in 2023 te verplaatsen naar locatie De Schutse.

Drie cliënten vanuit de LVB-doelgroep hebben een rol gekregen als assistent-begeleider bij een aantal teams op locatie Overtoom. Met succes: het heeft een mooi effect op de teams en op de eigenwaarde van de assistenten.

Zuidoost: doorontwikkeling dagbesteding

In Zuidoost hebben we de dagbesteding voor LVB-cliënten verder doorontwikkeld. Allereerst hebben we een vast team gecreëerd. Vandaaruit bouwen we nu verder aan de individuele dagprogramma's voor deelnemers.

NDSM: maatwerk

Op (LVB-)locatie NDSM zijn we doorggegaan met maatwerk. We kijken welk werk het beste aansluit op de wensen van de 'werknemer'. We stimuleren initiatief en laten cliënten in hun eigen tempo werken. Het belangrijkste is plezier en het vergroten van hun zelfvertrouwen.

Meer plezier en zelfvertrouwen



Stephan werkt vier dagen in de week op de NDSM. Het liefst wil hij er nog een vijfde dag bij.

Sommige cliënten helpen mee met het terreinonderhoud. Zij prikken afval, legen de afvalbakken, doen het groenonderhoud of klussen in de loods. Cliënten kunnen ook klussen doen voor ondernemers op het terrein zoals stichting NDSM, Botel, theater de Loods en NDSM Fuse. Zijn er festivals? Dan helpt het werkteam als het kan en als het veilig is. Met Koningsdag hebben zij bijvoorbeeld de wegwijzers geschilderd.

Uitbreiding dagbesteding voor LVB-clients

In 2022 wonnen we de aanbesteding voor dagbesteding bedoeld voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Deze vorm van dagbesteding wordt betaald uit WMO-gelden.



Vanaf januari 2023 bereiden we ons voor om aan maar liefst 60 nieuwe cliënten dagbesteding te geven. Hiervoor richten we een nieuw team van persoonlijk begeleiders en activiteitenbegeleiders op. Zij gaan verspreid over verschillende locaties werken: Nellestein (Amsterdam-Zuidoost), NDSM (Amsterdam-Noord) en De Raak (Amsterdam-West).



Dagbesteding voor jonge mensen met dementie en cliënten met Korsakov

De Jutterij biedt specialistische ondersteuning voor mensen met dementie die jonger zijn dan 65 jaar en is aangesloten bij het Amsta Expertisecentrum jonge mensen met dementie. De Jutterij biedt ook activiteiten op maat voor mensen met Korsakov.

Vanwege de leeftijd van deze doelgroep bieden we voldoende ruimte voor fysieke activiteiten om energie kwijt te raken. We kijken naar de wensen en mogelijkheden van de individuele cliënt en gaan uit van hun persoonlijke interesses en talenten.

De Jutterij: keramiekoven

Door de komst van een keramiekoven op de Jutterij konden cliënten prachtige creaties maken. Op de Beus Zomermarkt lieten ze hun werken zien, waarvan er enkele werden verkocht.



Inspiratie voor Japanse professor



In de zomer van 2022 kreeg de Jutterij bezoek van de Japanse professor Tokuko Munesue. Deze rechtenprofessor doet onderzoek naar cultureel diverse en sensitieve zorg en kwam hierover leren bij Amsta. We worden namelijk als schoolvoorbeeld genoemd in een Japans boek over langdurige zorg. Tokuko was onder de indruk van het aanbod van de dagbesteding, de begeleiding en de prachtige keramiekkunstwerken. Samen met een groep medewerkers sprak zij over de (cultuursensitieve) dementiezorg in Nederland, over de dementiezorg bij Amsta en over de expertise jonge mensen met dementie binnen de Beusemaecker.

Dagcentrum De Schutse: ontmoeting en gezelligheid

Sommige ouderen kunnen langer zelfstandig thuis wonen, wanneer ze overdag anderen ontmoeten. Deze groep ouderen kan bij dagcentrum De Schutse terecht om de dag prettig en zinvol door te brengen. Het activiteitenaanbod sluit aan bij de wensen van de individuele bewoner. Zo oefenen we bijvoorbeeld de dagelijkse vaardigheden om de zelfredzaamheid te vergroten. Verder helpen we bewoners bij geheugenproblemen en brengen we structuur in de dag aan.

Op reis door Europa

Bij De Schutse staat gezelligheid voorop. Daarom organiseren we onder andere feestelijke themadagen. Zo was er bijvoorbeeld een reis door Europa waarbij twee 'kittige stewardessen' de bewoners naar de juiste gate voor het land van bestemming



begeleiden. Er was een overvloed aan plaatselijke lekkernijen en leuke spelen. Na een smakelijk bezoek aan Italië, Frankrijk en Spanje zwaaiden de stewardessen de passagiers weer uit.



Ontmoetingscentrum De Keyzer: activiteiten naar wens

In Ontmoetingscentrum De Keyzer kunnen ouderen en hun mantelzorgers terecht voor ondersteuning, activiteiten en informatie. We stemmen de activiteiten af op de wens van de bezoeker. Met deze activiteiten stimuleren we de zelfredzaamheid, trainen we het geheugen en oefenen we de dagelijkse vaardigheden.

Groenere entree, beter buurtcontact



De Keyzer werd in 2022 een van de winnaars van 'Amsterdam Begroot'. In totaal stemden 10.081 bewoners op een van de plannen om de buurt mooier en leefbaarder te maken. De Keyzer diende een plan in voor bankjes voor de deur, die tegelijk een bloembak zijn. Met resultaat: de entree van ziet er nu mooier uit en bewoners gebruiken de bankjes om even uit te rusten. Doordat De Keyzer het groen samen met de burens verzorgt, ontstaat er meer gezelligheid. Een mooie manier dus om de buurt bij Amsta te betrekken.

Vooruit in zorgtechnologie

Zoals benoemd in het kwaliteitsplan 2022 – 2023 hebben we in 2022 prioriteit gegeven aan de continuïteit en doorontwikkeling van de ICT – infrastructuur en toezichhoudende domotica, maar ook op andere zorgtechnologie waarop we een visie ontwikkelen. We hebben de volgende stappen gezet:

- We kunnen een alarmmelding van een cliënt nu sneller opvolgen, omdat we IQ messenger hebben geïnstalleerd op de diensttelefoons. De app geeft een beter overzicht van alarmmeldingen, waardoor medewerkers makkelijker zien waar zij nodig zijn en in actie kunnen komen.
- Door vernieuwing van de verpleegoproepsystemen kunnen we voortaan ook bewegingssensoren inzetten. Daarmee kunnen we sneller hulp bieden als een cliënt is gevallen. Na een val zorgen de sensoren direct voor een alarmoproep, en hoeft de cliënt niet zelf op een alarmknop te drukken voor hulp.
- De afgelopen jaren hebben we ervaring opgedaan met de GPS – trackers bij cliënten. De GPS – trackers gaven cliënten meer vrijheid. Deze ervaring gebruiken we in 2023 om de inzet van deze trackers verder te ontwikkelen.

Daarnaast hebben er nog een aantal technologische ontwikkelingen plaatsgevonden.

MijnEigenPlan Digiborden

In beide woonkamers binnen locatie De Beusemaecker en op afdeling Kade in De Poort hebben we digiborden van MijnEigenPlan geplaatst. Op deze borden kunnen bewoners zien wie er werken, wat het dagprogramma per bewoner is en voor welke activiteiten zij zich kunnen aanmelden. De schermen geven ook aan welke dag het is, wat het weer wordt, wat de belangrijkste nieuwsberichten zijn en wat er op het menu staat. Op beide locaties doen we nu onderzoek. Bij De Beusemaecker kijken we in hoeverre de digiborden het gevoel van autonomie bij cliënten vergroot. Bij de Kade onderzoeken we wat het werken met het digibord doet voor de werkdrukbeleving bij medewerkers.



Voor medewerkers en cliënten zorgt het digibord voor helderheid. Bovendien biedt het structuur.

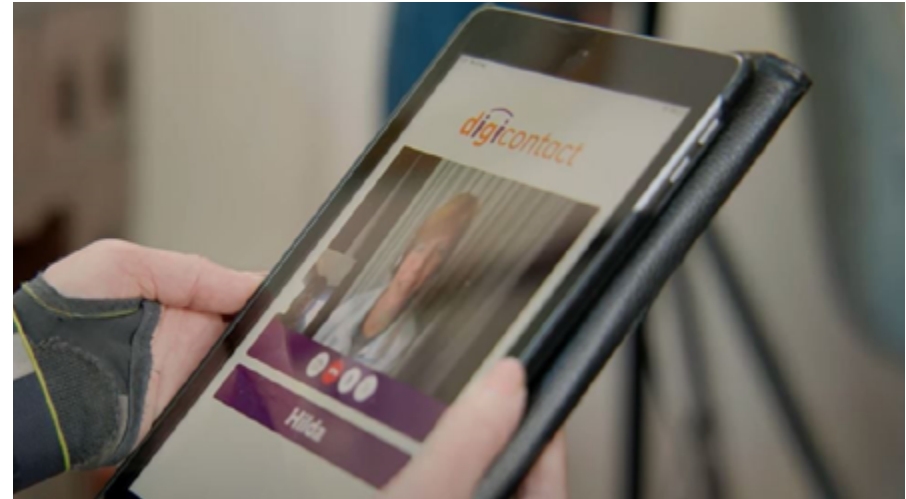
Slimme sok en sensoren van Hume

Onbegrepen gedrag komt bij cliënten soms voort uit stress. In 2019 is Amsta Karaad daarom aangehaakt op onderzoek naar de 'slimme sok'. Hume sensoren in de sok helpen om vroegtijdig stress te herkennen. Medewerkers zien op welke momenten cliënten stress ervaren en kunnen acties inzetten om het stressniveau te verlagen.

Nu de technologie zich heeft bewezen heeft Amsta Karaad twee sensoren op proef. Daarmee zijn twee pilots op de locaties Rengerskerkestraat en Overtoom gestart. In 2023 bekijken we of we deze innovatie breder in de organisatie kunnen inzetten.

Veiliger werken met een mobiel alarmsysteem

Het Justitieel Team van Amsta (JUST) behandelt en begeleidt mensen met een licht verstandelijke beperking die in aanraking zijn geweest met justitie. Sinds 2021 maakt het team gebruik van een mobiel alarmsysteem. Met een draagbare alarmknop, gekoppeld aan een app op de telefoon, kunnen medewerkers in een onveilige situatie makkelijk en veilig hulp inschakelen. Medewerkers voelen zich veiliger door de alarmknop. Daarom hebben we in 2022 extra alarmknoppen aangeschaft. Zo heeft iedere medewerker standaard een alarmknop bij zich. Voordeel: bij onverwachte huisbezoeken hoeven zij niet eerst langs kantoor om de knop op te halen. Het team bespreekt gezamenlijk in welke situaties de alarmknop aan moet staan. Begeleiders kunnen er altijd zelf voor kiezen om de knop aan te zetten.



Digicontact

Sinds 2021 hebben we 'blended care' ingebed in de ambulante zorg binnen Karaad. Cliënten kunnen via digicontact 24 uur per dag beroep doen op begeleiding door middel van videoconsulten. Begeleiders kunnen een deel van hun werk uitbesteden aan digicontact, zoals een herinnering om medicatie in te nemen of afspraken die een cliënt heeft. Niet iedere cliënt kiest ervoor om hier gebruik van te maken. Maar voor veel cliënten is de beschikbaarheid van begeleiding in de nachten en weekend een waardevolle toevoeging.

Inclusiviteit: Zijn wie je bent

Onze cliënten (en medewerkers) zijn net zo divers als de stad Amsterdam zelf met haar verschillende culturen, leefstijlen en achtergronden. We vinden het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn. Hoe borgen we dat?



- Samen hebben we oog voor persoonlijke wensen en behoeften. Ook hebben we aandacht voor verschillen in de zorg en ondersteuning voor cliënten.
- We organiseren activiteiten en staan met elkaar stil bij belangrijke vieringen, feesten en gedenkdagen vanuit verschillende levensbeschouwingen en culturele achtergronden.
- Een diversiteitskalender herinnert ons aan de levensbeschouwelijke en culturele diversiteit van Amsta-bewoners en -medewerkers en helpt ons hier nog meer bij stil te staan.

- We ontwikkelen expertise en delen kennis. Zo heeft Amsta een werkgroep cultuursensitieve zorg. Bij Amsta Karaad stond de jaarlijkse kennismiddag voor medewerkers in het teken van inclusiviteit: er waren workshops over seksualiteit 'Masturberen kan je leren', oudere cliënten met verstandelijke beperkingen, en cultuursensitief werken 'Neem niet aan, maar vraag!'.



Vrijheid en zelfbeschikking

In het werken vanuit de wensen en behoeften van cliënten hebben we speciale aandacht voor vrijheid en zelfbeschikking. Ons uitgangspunt is dat iedere cliënt in vrijheid ondersteuning of zorg ontvangt. Samen met cliënten en naasten gaan we op zoek naar ruimte en vrijheid, waar dit autonomie en kwaliteit van leven ten goede komt. We zijn bereid verantwoorde risico's te nemen. We wegen de risico's in multidisciplinair verband en betrekken de cliënt en/of naasten daarbij.

Meer vrijheid met technologie

Op verschillende locaties bekijken we hoe we met behulp van technologie cliënten meer vrijheid kunnen geven. Een cliënt op locatie Flesseman kreeg bijvoorbeeld een GPS tracker. Zij ging graag naar buiten, maar kon vanwege haar dementie niet goed inschatten hoe ver zij nog kan lopen. Een aantal keer is zij daarom teruggebracht door de politie. We zijn toen in overleg gegaan met haar naasten. Om ervoor te zorgen dat mevrouw haar vrijheid kon behouden en niet hoefde te verhuizen naar een accommodatie, hebben we gekozen voor een GPS-tracker. De familie krijgt een signaal als zij te ver heeft gelopen en helpt haar weer terug naar haar huis.

In de Wzd-groepen en met scholing werken we eraan om het bewustzijn over vrijheidsbeperking onder medewerkers te vergroten. In 2023 kijken we verder wat we kunnen doen om cliënten meer vrijheid te bieden.

Onvrijwillige zorg

Soms is het uit veiligheidsoverwegingen nodig om iemand (tijdelijk) in zijn vrijheid te beperken. We doen dit alleen als het niet anders kan, met zorgvuldige maatregelen en niet langer dan nodig. We onderzoeken altijd of er alternatieven zijn. Iedere beperking van de vrijheid stemmen we af met de vertegenwoordiger van de cliënt.

In 2022 hebben 79 cliënten onvrijwillige zorg gekregen. In de meeste gevallen ging het om een beperking van de bewegingsvrijheid van een cliënt, zoals de inzet van een rolstoelblad of een plukpak. Ook het toedienen van vocht, voeding of medicatie kwam vaker voor.

Cliëntenvertrouwenspersoon: voor vragen over vrijheidsbeperking

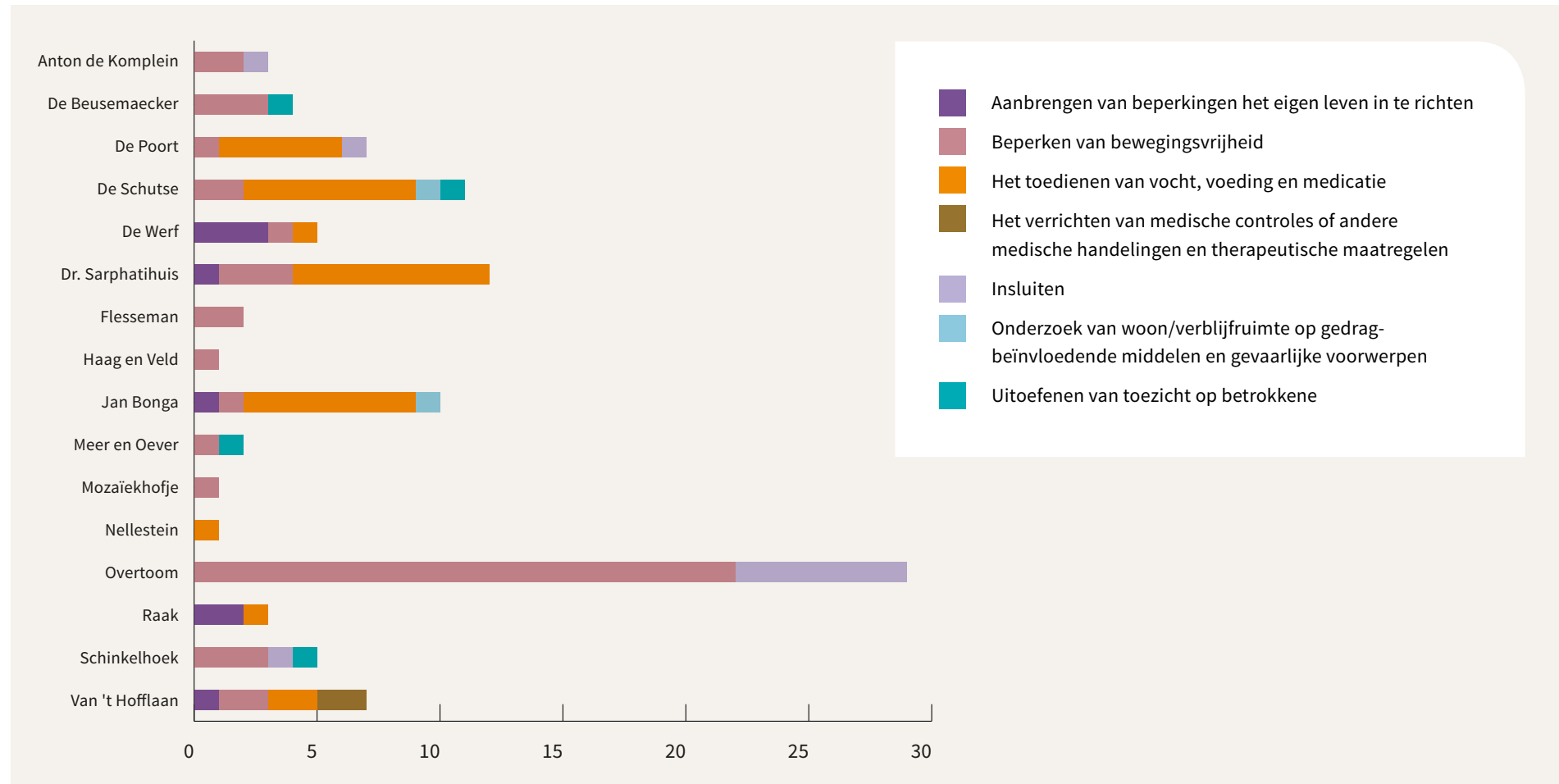
Amsta werkt samen met een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van Stichting Zorgstem. De cliëntenvertrouwenspersoon biedt advies en bijstand aan cliënten en naasten bij vragen of klachten rond vrijheidsbeperking. Voor overige klachten kunnen cliënten en naasten terecht bij de klachtenfunctionaris.



In 2022 heeft de cliëntenvertrouwenspersoon alle woongroepen gemiddeld vier keer bezocht om goed zichtbaar en benaderbaar te zijn voor cliënten en naasten. Tijdens zo'n bezoek gaf de vertrouwenspersoon onder meer informatie over de Wet zorg en dwang aan zowel cliënten en naasten als aan medewerkers.

In 2022 bood de cliëntenvertrouwenspersoon ondersteuning bij 4 kwesties door informatie en advies te geven. Dat is minder dan in 2021, toen er 21 kwesties waren.

Afbeelding: Overzicht van onvrijwillige zorg per locatie in 2022



Veilige en goede zorg en ondersteuning

Hygiëne en infectiepreventie

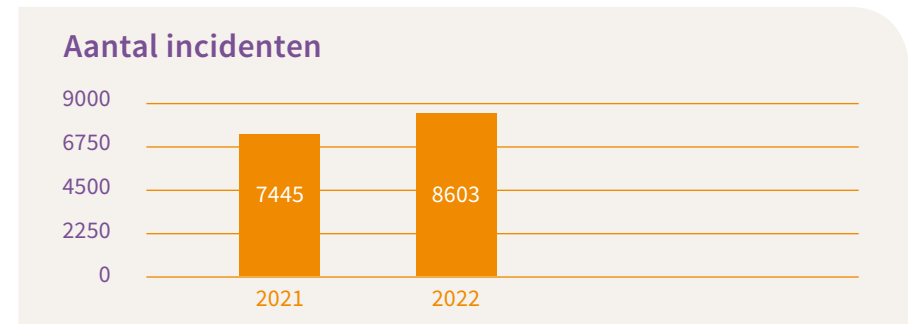
De pandemie heeft het belang van hygiënisch werken extra duidelijk gemaakt, waardoor we het uitvoeren van extra hygiëne audits vanuit de GGD opgenomen hebben in ons kwaliteitsplan 2022 t/m 2023.

In 2022 heeft de GGD Amsterdam 43 externe audits afgenomen. Voor het jaar 2023 is het advies om nog meer dan voorheen aandacht te besteden aan handhygiëne en om kritisch te kijken naar de aanspreekcultuur op dit onderwerp. Ook onderhoud en/of inrichting van gebouwen is hierbij onder de aandacht.

Leren van incidenten

In de afgelopen twee jaar zijn er veel ontwikkelingen geweest rondom het leren van incidenten. Binnen Amsta wordt gewerkt met het MOVE model (Meldcultuur – Open cultuur – Verbetercultuur en Exceleercultuur). Vanuit het kwaliteitsplan werd gestreefd naar een ontwikkeling naar eind fase O in 2022. In het diagram zijn het aantal meldingen van 2021 en 2022 weergegeven, gezien de stijgende lijn is zichtbaar dat de meldcultuur is toegenomen. In het jaar 2023 willen we door ontwikkelen naar de V en E fase. In 2022 hebben er 9 calamiteiten onderzoeken aan de hand van de prisma light methodiek plaatsgevonden. De informatie over wat de kernoorzaken waren en wat effectieve verbetermaatregelen zijn worden o.a. door het prisma onderzoeksteam besproken en in de organisatie met het management gedeeld. Op basis van de gemelde incidenten hebben we een aantal interne verbeteracties uitgezet. De meeste meldingen gingen over agressie, medicatie en valincidenten. Om deze incidenten te voorkomen, hebben

we agressietrainingen aangeboden en de medicatieveiligheid vergroot (zie thema medicatieveiligheid). Verder hebben we de valincidenten besproken met de behandelaren: welke acties kunnen we voor individuele cliënten inzetten om incidenten te voorkomen? En hoe kunnen we de vroeg signalering van een valrisico vergroten? (zie thema ECD aanpassingen).



Medicatieveiligheid


Zoals beschreven in het kwaliteitsplan 2022 t/m 2023, hebben we veel aandacht gehad voor medicatieveiligheid. Medicatie incidenten worden binnen de verpleeghuis – en herstellzorg per tertaal geanalyseerd. Medicatieveiligheidscommissies zijn dit jaar meermaals samengekomen om medicatieveiligheid binnen de locaties op peil te houden en/of brengen.

Om medicatiefouten te voorkomen hebben we het beleid over het veilig delen van medicatie breed onder de aandacht gebracht. Daarnaast hebben we gekeken wat er nodig was om de medicatieveiligheid op locatie te verhogen. Bijvoorbeeld wanneer er geen medicatiekar aanwezig was, is deze besteld en in gebruik genomen. Daarnaast hebben we de volgende acties uitgevoerd:

- Op een nieuwe poster zien medewerkers in één oogopslag hoe je veilig medicatie deelt. Goed controleren en bijhouden in het dossier of cliënten hun medicatie hebben ingenomen (aftekenen) zijn bijvoorbeeld belangrijk.
- Zakkaartjes en stickers voor Beheer Eigen Medicatie (BEM) bieden een geheugensteuntje voor medewerkers. De BEM-score geeft aan in hoeverre cliënten hulp nodig hebben bij het innemen van medicatie. Op de stickers, die op de medicatiekarren zijn geplakt, kunnen medewerkers makkelijk zien wat iedere score inhoudt.

Daarnaast is er via de Amsta Academie een medicatie training vastgesteld voor alle medewerkers die medicatie delen. Deze training bestaat uit een online e – learning, een praktijkopleiding bestaande uit drie momenten en een praktijktoetsing door een beoordelaar.

Medicijnen delen volgens de BEM-score. Wat zijn de afspraken voor jouw cliënt?



AMSTA

BEM score*	Actie	De cliënt is verantwoordelijk voor	De zorg is verantwoordelijk voor
Categorie 0 (F)			
	Bevelen	✓	✗
Categorie 1 (E)			
	Bevelen	✓	✗
	Delen	-	-
	Innemen	✓ juiste innamen en gebruik	✗
Categorie 2 (D/C)			
	Bevelen	✗	✓
	Bevelen	✓	✗
	Delen	✗	✓ delen per rol (wisseling)
	Innemen	✓ juiste innamen en gebruik	✗
Categorie 3 (B)			
	Bevelen	✗	✓
	Bevelen	✗	✓
	Delen	✗	✓ delen voor de hele dag
	Innemen	✓ juiste innamen en gebruik per dag	✗
Categorie 4 (A)			
	Bevelen	✗	✓
	Bevelen	✗	✓
	Delen	✗	✓ delen per tijdstip
	Innemen	✓ juiste innamen per tijdstip	✗
Categorie 5 (AA)			
	Bevelen	✗	✓
	Bevelen	✗	✓
	Delen	✗	✓ delen per tijdstip
	Innemen	✓ innemen op de juiste innamen!	✗

* In welke categorie is jouw cliënt ingedeeld? Dit heeft het in de toedienlijst in Farmedix onder 'medicatie van zelfstandigheid'.

AMSTA

Afbeelding: zakkaartje Beheer Eigen Medicatie (BEM)

Medicatieveiligheid

Checklist: Waar let je op in de dagelijkse praktijk?



- Zijn alle teamleden die medicatie toedienen hiervoor **bekwaam**?
- Hebben we van elke cliënt een **actuele toedienlijst**?
- Controleren we altijd: juiste medicijn, juiste dosis, juist tijdstip, juiste wijze en juiste cliënt.
- Doen we bij losse risicovolle medicatie een **dubbele controle**?
- Tekenen we altijd af op de toedienlijst?
- Signaleren we **bijwerkingen** en leggen we deze vast?
- Kennen we de afspraken over het malen van medicijnen?
- Zijn we **op de hoogte van de afspraken** binnen Amsta als het gaat om medicatieveiligheid?

Het nieuwe melden

En als er dan toch fouten gemaakt worden, meld ze volgens 'het nieuwe melden'. Door fouten te melden en te bespreken kan je nagaan waarom dingen fout gaan en wat je hier zelf aan kan veranderen.

AMSTA

Afbeelding: poster medicatieveiligheid

Palliatieve zorg

We hebben onze kennis over palliatieve zorg uitgebreid en versterkt aan de hand van het kwaliteitskader palliatieve zorg. Binnen de ouderen – en verpleeghuiszorg is het bieden van palliatieve zorg een natuurlijk onderdeel van de zorg. Buiten dit om bieden we ook zorg aan cliënten vanaf het moment dat zij palliatieve zorg nodig hebben. Dit bestaat uit een tijdelijk verblijf voor cliënten die naar verwachting nog erg kort (ongeveer drie maanden) te leven hebben. Deze zorg bieden wij aan op een kleine palliatieve unit binnen het Dr. Sarphatihuis.

Sinds 1 april 2022 is er een consulent palliatieve zorg bij deze unit betrokken. De consulent neemt deel aan het netwerk palliatieve zorg Amsterdam-Diemen. Eenmaal per kwartaal komt deze groep bij elkaar voor kennisuitwisseling, casuïstiekbesprekingen en intervisie. Daarnaast worden er cursussen palliatieve zorg aangeboden aan de medewerkers die op de unit werkzaam zijn. Kennis wordt onderling uitgewisseld, zo kunnen we van elkaar leren.



Inzicht in de ervaringen van cliënten

Inzicht in cliëntervaringen helpt ons om de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning zichtbaar te maken. Zo kunnen we, als dat nodig is, verbeteringen doorvoeren. Bij Amsta hebben we verschillende methodes om cliëntervaringen in beeld te brengen:

- Dit Vind Ik Ervan – Amsta Karaad
- Clienttevredenheidskaart – langdurige ouderenzorg
- Net Promotor Score – kortdurende zorg

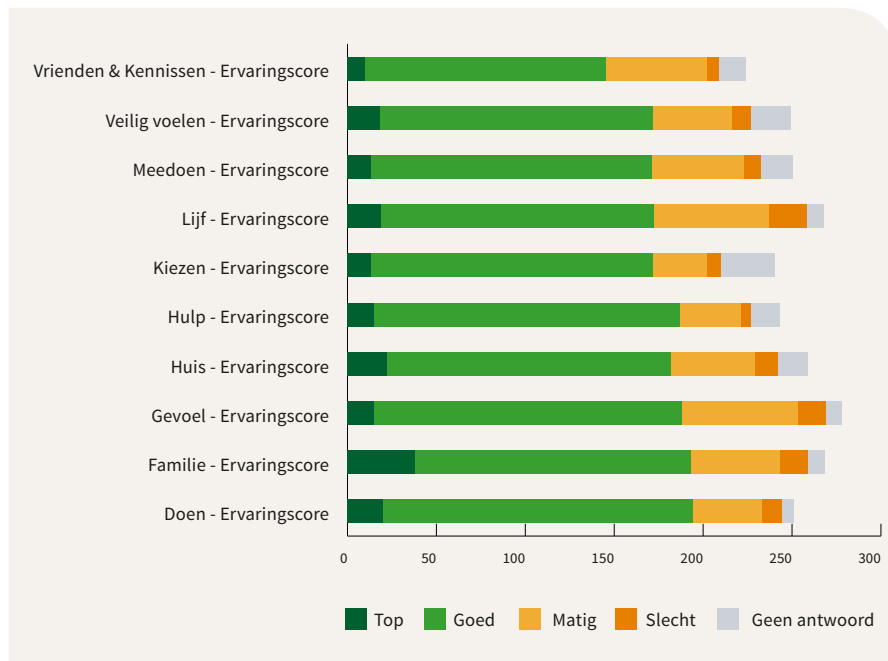
De uitkomsten van deze methodes bespreken we in de kwaliteitscommissies.

In 2023 zoeken we naar alternatieve manieren om ervaringen inzichtelijk te maken. We gaan ons instrumentarium om deze ervaringen in beeld te krijgen uitbreiden. De dialoog op basis van de methode Dit Vind Ik Ervan lijkt bijvoorbeeld veel op het Goed Leven Gesprek. Daarom voelt het soms als dubbel werk. Kan dit anders? En kunnen we in plaats van de cliënttevredenheidskaarten een methode vinden die de dialoog over de kwaliteit van bestaan meer ondersteunt?

Dit Vind Ik Ervan

Bij Amsta Karaad gebruiken we 'Dit Vind Ik Ervan'. Met dit erkende instrument gaan we in dialoog met cliënt en naasten. Minimaal eens per jaar spreken we met de cliënt of met de naasten over de ervaringen met de zorgverlening. De uitkomsten daarvan verwerken we in het ondersteuningsplan.

In totaal hebben 248 cliënten ‘Dit Vind Ik Ervan’ ingevuld. Cliënten geven het vaakst een top of goed voor de thema’s Doen en Hulp, het minst vaak voor Gevoel en Lijf. Vergeleken met 2021 gaven cliënten gemiddeld vaker een top en een goed, vooral voor de thema’s Lijf, Gevoel en Doen.

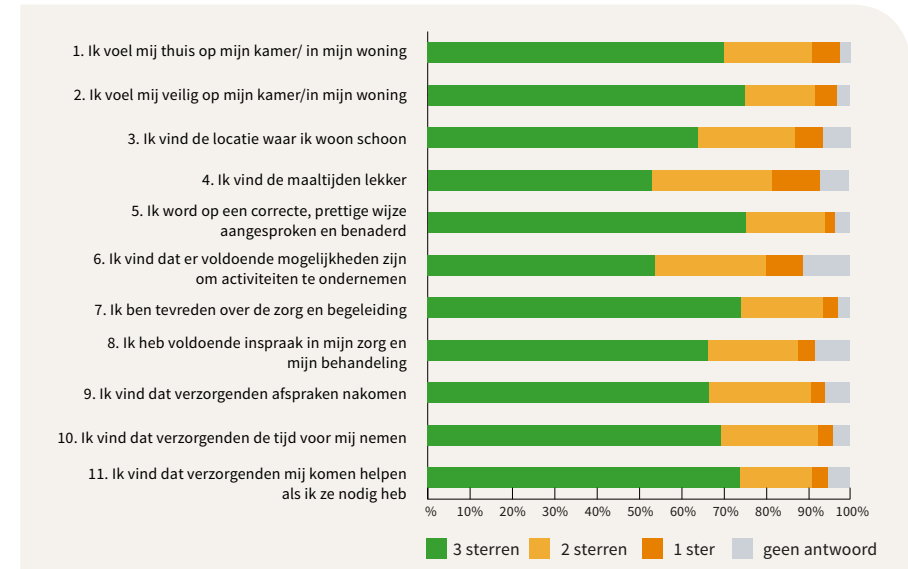


Cliënten van het Just-team zijn het meest positief over het thema Hulp. Meerdere cliënten geven aan dat ze de ondersteuning vanuit Amsta prettig vinden. Over de thema’s Kiezen en Meedoen zijn cliënten het minst positief. Cliënten lopen er tegenaan dat ze soms moeite hebben om de juiste keuzes te maken en prioriteiten te stellen. En sommige cliënten zijn nog op zoek naar een leuke dagbesteding.

Cliënttevredenheidskaart

In de langdurige ouderenzorg kijken we aan de hand van de cliënttevredenheidskaart met cliënten naar hun ervaringen en tevredenheid. Dat doen we twee keer per jaar, gekoppeld aan het evaluatiegesprek. Cliënten geven hun waardering met sterren: één ster is onvoldoende, twee sterren is voldoende, drie sterren is goed. In 2022 hebben in totaal 1379 cliënten de cliënttevredenheidskaart ingevuld.

Gemiddeld gaf 71% van de cliënten drie sterren. Cliënten zijn het meest tevreden over de zorg en begeleiding, de manier waarop we hen benaderen, en het gevoel van veiligheid. De maaltijden en mogelijkheden om activiteiten te ondernemen, kregen een lagere waardering. Om te achterhalen wat maakt dat een cliënt een bepaald aantal sterren geeft, willen we een nog te ontwikkelen instrumentarium gaan inzetten.



Net Promotor Score

In de kortdurende zorg halen we cliëntervaringen op aan de hand van een vragenlijst. We brengen onder andere in beeld in hoeverre cliënten Amsta zouden aanbevelen aan een ander. Van de 246 cliënten die de vragenlijst invulden, gaf 55% ons een 7 of een 8, 24% een 9 of een 10.

Zorgkaart Nederland

Op Zorgkaart Nederland kunnen cliënten en naasten een waardering geven voor de zorg bij Amsta. In 2022 kregen we 439 waarderingen. Het gemiddelde cijfer was een 7,0. Voor Amsta blijven de waarderingen vanuit Zorgkaart Nederland een aandachtspunt ter verbetering van de kwaliteit van zorg.



- **Gehandicaptenzorg: Gemiddelde cijfer 7,3**
(geen nieuwe waarderingen in 2022)
- **Kortdurende zorg: 6,6 (127 waarderingen; vorig jaar 6,5)**
- **Langdurige zorg: 7,2 (312 waarderingen; vorig jaar 7,5)**

Huiskamergesprekken: met elkaar in dialoog

Als vorm van medezeggenschap voeren we regelmatig huiskamergesprekken met cliënten, naasten en medewerkers. Zij delen en bespreken cliëntervaringen en denken samen na over oplossingen en verbeteringen. Bij Amsta Karaad krijgt de cliëntkamer de verslagen van de huiskamergesprekken. Regelmatig sluit een van de leden van aan bij een gesprek.



We hanteren bewust geen standaardformat voor huiskamergesprekken. Zo hebben we de ruimte om een vorm te kiezen die bij de cliënten van de locatie past. Als cliënten bijvoorbeeld zelf niet kunnen praten, houden we het huiskamergesprek met naasten. Als de dynamiek in de groep wat ingewikkelder ligt, experimenteren we met het spreiden van groepen.

Meestal gaan de gesprekken om concrete zaken die op de huiskamer spelen of die cliënten graag anders zien. In 2022 ging het bijvoorbeeld over het rookbeleid en over de huisvesting. Denk bijvoorbeeld aan de renovatie van locatie Overtoom. Om te zorgen dat de huiskamergesprekken overal plaatsvinden, willen we dat de teams en het management hier actief aandacht aan besteden.

Medezeggenschapslunch JUST

In 2022 zijn we gestart met een medezeggenschapslunch voor cliënten van het Justitie team. Dat doen we twee keer per jaar. Tijdens de lunch gaan de manager en een medewerker van kwaliteit met cliënten in gesprek over hoe zij de begeleiding ervaren. Zo willen we cliënten op een laagdrempelige manier inspraak geven op thema's die voor hen relevant zijn.

De cliënten bij de lunch waren erg tevreden over de begeleiding. "De begeleiders van Amsta zijn aardig. Ze nemen de tijd en luisteren goed. En ze zijn eerlijk over wat ze doen. Dat hebben we nog niet eerder mee-gemaakt."

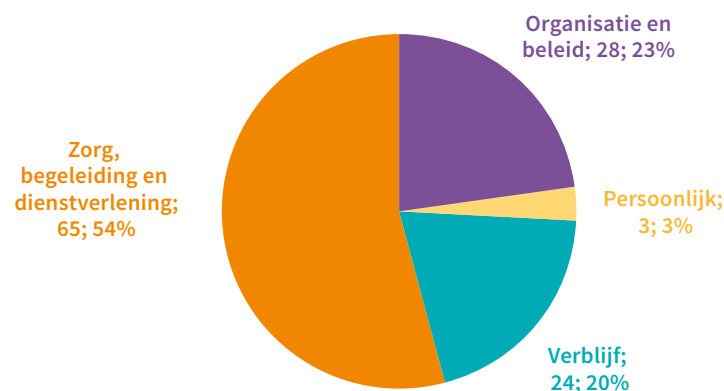
Vertegenwoordiging vanuit JUST in de cliëntenraad heeft onze aandacht, maar blijkt in praktijk lastig te organiseren. In de cliëntenraad komen vaak onderwerpen aan bod, waar cliënten van het Justitie team niet direct iets mee te maken hebben.

Klachten en ondersteuning

Wanneer cliënten of naasten een klacht hebben of ontevreden zijn over de zorg, kunnen zij voor ondersteuning terecht bij de klachtenfunctionaris. Amsta werkt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR).

In 2022 heeft de klachtenfunctionaris 108 meldingen van cliënten of naasten ontvangen. Er waren 9 formele klachten. In de overige gevallen bood de klachtenfunctionaris bemiddeling of een luisterend oor. Dit was nagenoeg gelijk aan het aantal meldingen in 2021.

De meeste klachten gingen over de zorg, begeleiding en dienstverlening. Het ging dan bijvoorbeeld over communicatie, bejegening en de hoeveelheid aandacht en zorg.



Overzicht van soorten klachten in 2022.

Medezeggenschap bij Amsta

De cliëntenraad is een belangrijke afvaardiging van cliënten of hun vertegenwoordigers. Zij weten immers het beste waaraan behoefte is als het gaat om verbeteringen in de zorg en ondersteuning die Amsta biedt.

Amsta heeft een centrale cliëntenraad (CCR) en lokale cliëntenraden. Amsta Karaad heeft een eigen cliëntenraad die bestaat uit een cliëntenkamer en verwantenkamer. De lokale raden zijn vertegenwoordigd in de CCR.

Centrale cliëntenraad (CCR)

De Raad van Bestuur van Amsta vraagt de centrale cliëntenraad (CCR) om advies of instemming bij belangrijke zaken zoals reorganisaties, grootscheepse verhuizingen en beleid op kwaliteit en veiligheid. Belangrijke thema's in 2022 waren de toekomst van de gezondheidszorg, financiën, personeel, cliëntmedezeggenschap en clienttevredenheid. Lees meer over [de Centrale Cliëntenraad](#).

Nieuwe voorzitter

Sinds februari 2022 heeft de CCR een nieuwe voorzitter: Rob Bakker.



Cliëntenraad Karaad

De verwantenkamer en de cliëntenkamer van de Cliëntenraad Karaad vergaderen iedere maand. Onderling bepalen zij wie welke onderwerpen bespreekt. Beide kamers behandelen adviesaanvragen, maar ze geven gezamenlijk een advies. Ook brengen ze een nieuwsbrief uit om het contact met de achterban te versterken. Amsta ondersteunt hen daarbij.



Een prettige leefomgeving

Een fijne en warme omgeving binnen onze locaties waar mensen samenleven, is een belangrijk goed. Daarom besteden we veel aandacht aan het onderhoud en de modernisering van ons vastgoed.

De komende jaren maken we de oude voormalige verzorgingshuizen geschikt voor cliënten met een zwaardere zorgvraag. Verder passen we de locaties voor mensen met een verstandelijke beperking aan op de actuele woonbehoefte.

Ons strategisch vastgoedplan gaat in op de veranderingen in kwaliteitskaders, de eisen aan duurzaamheid en de maatschappelijke ontwikkelingen om goede zorg en een goede leefomgeving te behouden.



Verbouwing Vondelstede

De locatie Vondelstede is zo goed als klaar voor de zwaardere zorgvraag. Met grotere badkamers waar een rolstoel of tillift in past. Met betere huiskamers en kortere gangen waardoor er meer overzicht is op de afdeling. En met speciale groepswoningen voor mensen met dementie.

Eind maart 2023 verwachten de bouwers klaar te zijn. Dan kunnen we het gebouw inrichten en klaarmaken voor de komst van de bewoners. De verwachting is dat iedereen in juni 2023 weer kan terugkeren naar een prachtig gerenoveerd Vondelstede.

Renovatie Overtoom

Na Vondelstede is locatie Overtoom aan de beurt voor renovatie.

Het gebouw moet weer voldoen aan de moderne woon- en zorgvragen die gelden voor mensen met een verstandelijke beperking. Na de verbouwing kunnen bewoners rekenen op een eigentijdse, nieuwe woonplek met meer leefruimte en betere voorzieningen. Ieder appartement krijgt eigen sanitair.

Samen met medewerkers, naasten, management en gedragswetenschappers, en natuurlijk ook met de cliënten, praten we over de renovatie en tijdelijke huisvesting. Dat doen we bijvoorbeeld in huiskamergesprekken, werkgroepen, de participatieraad en bijeenkomsten voor medewerkers. Iedereen kan actief meepraten en meedenken. Ook de cliëntenraad is erg betrokken.

Niet alleen voor wonen maar ook voor de dagbesteding op de Overtoom hebben we een verhuisplan opgesteld. We werken nog aan een dagbestedingsplan voor de deelnemers die tijdelijk op Nellestein gaan wonen en daar dagbesteding krijgen. Eenzelfde plan maken we voor de extramurale deelnemers die voor dagbesteding naar de Overtoom blijven komen.



Alle aandacht voor eten en drinken

Naast een prettige leefomgeving draagt goed eten en drinken ook bij aan het welzijn van onze individuele cliënten. Het voedingsbeleid wordt gebruikt als kader voor zoveel mogelijk eenduidigheid en een optimale kwaliteit ten aanzien van eten en drinken. Amsta hanteert de volgende uitgangspunten ten aanzien van eten en drinken:

- Optimale voeding is een voorwaarde voor optimale zorg en welzijn van de bewoner;
- Zorg voor voeding is integraal en multidisciplinair;
- De individuele cliënt heeft zelf zoveel mogelijk regie (wat, waar, wanneer, met wie en hoeveel);
- Voeding is geïntegreerd in zorg;
- In de visie en de uitwerking daarvan is ruimte voor continue ontwikkeling en verbetering.



Amsta Rookvrij

We werken samen aan een rookvrij Amsta, in 2030 moet de zorg rookvrij zijn. Sinds 2021 werken we actief toe naar een rookvrij Amsta en zijn we gestart met onszelf als medewerkers. Roken gebeurt alleen in de eigen tijd, zoals tijdens de pauzes, uit het zicht van cliënten en buiten Amsta locaties. Elke locatie stelt een locatieplan op over hoe zij een rookvrije locatie gaan realiseren.



Uitgangspunt is dat er niet meer binnen wordt gerookt, ook niet op de kamers. We doen dit ook vanwege de veiligheid. Dat staat in ons rookbeleid, dat sinds 1 november 2022 geldt. Dit hebben we in nauw overleg met de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad opgesteld. Zo zijn we ertoe gekomen om een uitzondering te maken voor cliënten die al bij Amsta wonen en al op de kamer rookten, mits dit veilig kan.

We bieden ondersteuning aan medewerkers om te stoppen met roken zoals trainingen en coaching. Wanneer locaties moeite hebben met het opstellen van een locatieplan en/of het realiseren van een rookvrije locatie is er een expertisegroep beschikbaar. In de expertisegroep zitten onder andere een gedragsdeskundige, een psycholoog, een arts, een HR medewerker, een teamcoach, een clustermanager en een communicatieadviseur. Zij kunnen ondersteuning bieden bij teamsessies of individuele coaching om te stoppen met roken, antwoorden geven tijdens een spreekuur en meedenken bij het opstellen van het locatieplan.



4 Medewerkers en vrijwilligers

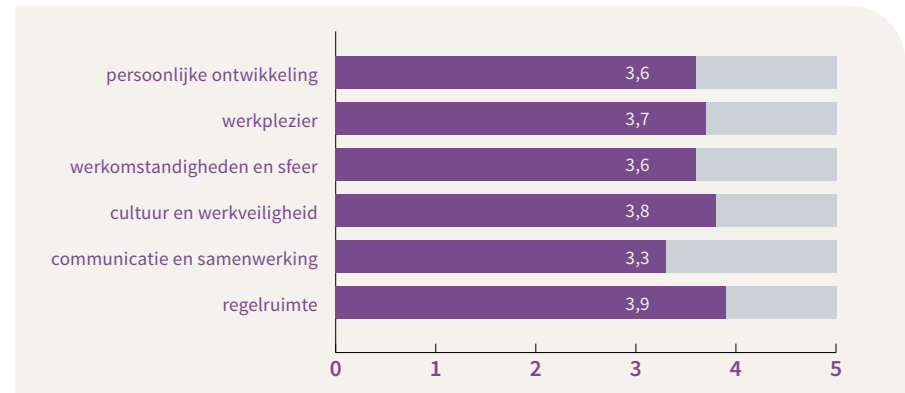
Werken, leren en ontwikkelen met plezier

Voor Amsta zijn de medewerkers – Amstammers – ons grootste goed. We willen hen een aantrekkelijke werkomgeving bieden en ervoor zorgen dat zij vitaal en met plezier werken. Zo kunnen medewerkers blijven leren en ontwikkelen en hun kwaliteiten actief inzetten in verbinding met cliënten, naasten en collega's.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2022 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. De respons was lager dan we hadden gehoopt: 734 medewerkers (30%) hebben de online vragenlijst ingevuld.

De respondenten waren het meest positief over regelruimte, cultuur en werkveiligheid. De communicatie en samenwerking kreeg gemiddeld een lagere beoordeling.



We hebben de resultaten van het MTO besproken in de managementteams en ook gebruikt als input voor de nieuwe koers van Amsta.

Leren en ontwikkelen

Binnen Amsta bieden we verschillende vormen van leren in de praktijk aan. Bijvoorbeeld via het Leer- en Innovatienetwerk (LIN) op onze locatie De Poort en via het Gildeleren op het Dr. Sarphatihuis.

Leerafdeling Dr. Sarphatihuis: “Iedereen is hier aan het leren”

Sinds september 2022 is op de herstelafdeling op het Dr. Sarphatihuis een bijzondere leeromgeving gestart. Uniek op deze afdeling is dat er soms meer studenten dan gediplomeerde medewerkers aan het werk zijn. De studenten krijgen veel verantwoordelijkheden en voeren veel taken zelfstandig uit. Daarbij krijgen ze coaching on the job door ervaren praktijkopleiders of medewerkers. De leerafdeling is een samenwerking tussen Amsta, ROC van Amsterdam en Hogeschool Inholland.

“Omdat leren op deze afdeling zo op de voorgrond staat, is eigenlijk iedereen hier aan het leren” vindt praktijkopleider Cora.



Leer- en innovatienetwerk (LIN): ‘de leer-werkplek van de toekomst’

Vanuit een onderzoek in samenwerking met het Ben Sajat centrum hebben we de ‘leer – werkplek van de toekomst’ gecreëerd: Een leer- en innovatienetwerk (LIN). Op de revalidatieafdeling op locatie De Poort doorlopen mbo en hbo verpleegkundestudenten een stage. Een dagdeel per week krijgen zij les van docenten van het ROC en Hogeschool InHolland. Onder hun begeleiding werken studenten samen met zorgmedewerkers én behandelaren aan verbeterprojecten. Iedereen kan zo van elkaar leren.

Onze ervaringen delen we met zorg- en onderwijsorganisaties in de regio. Op 4 november 2022 hebben samen met onderzoeker van het Ben Sajat Centrum een toolbox gelanceerd. Daarmee kunnen andere organisaties ook een leer- en innovatienetwerk starten.



Managementtraineeship

Bij een aantrekkelijke werkomgeving hoort dat medewerkers ruimte hebben om door te groeien. Voor medewerkers met managementambities heeft Amsta daarom een managementtraineeship geïntroduceerd. In een tweejarig traject leiden we hen op de werkvloer op tot clustermanager. In maart 2022 zijn de eerste vijf trainees gestart.



Ontwikkeltraject voor persoonlijk begeleiders

Voor begeleiders die persoonlijk begeleider willen worden, hebben we samen met de Hogeschool van Amsterdam een ontwikkeltraject ontworpen. In 2022 zijn zeven medewerkers begonnen met de opleiding. De persoonlijk begeleiders die dit traject hebben afgerond of dat doen in 2023, ontvangen een certificaat.

Opleiding tot orthopedagoog generalist en GZ-psycholoog

In januari 2022 zijn we gestart met een opleidingsplaats voor de opleiding tot orthopedagoog-generalist. Dat doen we in samenwerking met RINO Amsterdam. De opleiding sluit goed aan bij de praktijk van de verstandelijk-gehandicaptenzorg en de opleiding is erg enthousiast. In de opleiding leren deelnemers systeemgericht en oplossingsgericht te werken. Tot het traject behoort ook de basisopleiding voor cognitieve gedragstherapie. Het is een brede opleiding voor mensen die werkzaam zijn binnen de verschillende sectoren van zorg. Deelnemers worden uitgenodigd om in elkaars keuken te kijken.

Verder biedt Amsta ook nog steeds de opleiding van GZ-psycholoog voor ouderen en van GZ-psycholoog voor kinderen en jeugdigen aan. In juni 2022 waren zes collega's bezig met de opleiding tot GZ-psycholoog.



Opleidingsbeleid BBL

In 2022 hebben we het beleid voor de Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL) herzien. Een opleiding waarmee een leerling direct aan de slag gaat in de zorg. BBL-studenten komen in dienst bij Amsta en gaan daarnaast één dag per week naar school. Amsta vergoedt de opleidingskosten. Na het behalen van het diploma volgt vaak een vast contract.



Nieuwe interne trainerspool

Al onze medewerkers hebben samen veel kennis en expertise in huis. Met de nieuwe interne trainerspool maken we daar beter gebruik van. In 2022 zijn 27 collega's van Amsta gestart als interne trainer. Naast hun reguliere werk voor Amsta verzorgen zij samen ongeveer de helft van de interne

trainingen, zoals de training voor eerst verantwoordelijke verzorgenden en medicatieveiligheid.

In 2023 kijken we verder hoe we trainingen nog effectiever inzetten. Kunnen we de opbrengst van trainingen bijvoorbeeld verbeteren door meer herhaalmomenten in te bouwen? Op die manier blijven kennis en vaardigheden mogelijk beter beklijven.

De Amsta Academie

Sinds februari 2022 is alles wat met leren en ontwikkelen te maken heeft, op één plek te vinden: de Amsta Academie. In deze nieuwe online leeromgeving vinden medewerkers een kwaliteitspaspoort met een actueel overzicht van de eigen bevoegdheid en bekwaamheid. Met de trainingen kunnen medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil houden. In de online omgeving ontvangen zij certificaten voor de gevolgde scholingen. Bovendien kunnen beoordelaars hen daar makkelijk aftoetsen.



Ook zijn de modules voor de forensische leerlijn opgenomen in de Amsta academie, deze scholingen zijn verplicht voor medewerkers binnen het Justitie team. Met de komst van de Amsta Academie is er een groter aanbod aan scholingen. Medewerkers kunnen buiten de verplichte scholingen zelf een keuze maken om deel te nemen aan overige trainingen.

“Doordat we nu overzicht hebben van verplichte en optionele e-learningen zijn de medewerkers veel beter in staat de e-learningen te maken”

Skillslabs

In mei 2022 hebben we nieuwe skillslabs binnen verschillende locaties gerealiseerd. Hier oefenen en toetsen we de verpleegtechnische handelingen, zodat medewerkers bevoegd en vooral bekwaam blijven. Op de volgende Amsta-locaties hebben we een skillslab gerealiseerd: De Poort, De Jan Bonga, De Schutse, Van 't Hofflaan, Dr. Sarphatihuis en Nellestein.

“Doordat we nu een goed ingericht skillslab hebben, kunnen we elke donderdag medewerkers aftoetsen. Hierdoor zijn bijna alle medewerkers op de locatie bevoegd en bekwaam. Hier zijn we trots op!”

Samenwerking en teamontwikkeling

Goede zorg leveren en werken met plezier is makkelijker als je onderdeel uitmaakt van een leuk en sterk team. Samenwerking en verbinding ontstaan niet altijd vanzelf. De coronacrisis heeft zijn weerslag gehad op teamontwikkeling. Maar ook de hoge inzet van invalkrachten en verloop in het team en het management hebben hun weerslag op de teams.



De teamcoaches bij Amsta ondersteunen teams om optimaal te samen te werken en de teamcultuur te verbeteren. In teamreflecties, intervisies of door aan te sluiten bij een teamoverleg helpen zij teamleden om even uit het dagelijkse werk te stappen en samen te reflecteren. Daarbij gaat het niet alleen over wat er beter kan, maar ligt de nadruk juist op wat er allemaal al goed gaat.

Teams kunnen een teamcoach invoeren voor een specifieke coachvraag. Bij Karaad vinden daarnaast ook jaarlijks teamreflecties plaats. In 2022 was er, mede door het vervallen van de coronamaatregelen, weer meer ruimte voor teamreflectie en is er een flinke inhaalslag gemaakt.

Thema's die vaker terugkwamen in teamsessies waren inclusiviteit en samenwerken met invalkrachten. Door het dialoog met elkaar aan te gaan, leer je elkaar echt kennen en kun je beter rekening houden met elkaar. Bijvoorbeeld door geen teamdagen of etentjes te plannen tijdens de Ramadan, zodat collega's die vasten ook met alles mee kunnen doen.

Het samenwerken met invalkrachten is verder toegenomen. Vooral bij jonge teams met veel leerlingen kan dat lastig zijn, omdat dit meer leiderschap vraagt van de vaste teamleden.

Extra aandacht voor veilig werken in het Justitie team

In de begeleiding van cliënten die in aanraking zijn geweest met Justitie hebben we veel aandacht voor veiligheid:

- We verbinden altijd twee begeleiders aan een cliënt (vier-ogen-principe)
- Bij het opstarten van de begeleiding maken we een afsprakenkaart. Daarin worden afspraken tussen cliënt – begeleiding en reclassering vastgelegd. We spreken met elkaar af welke grenzen we hanteren om de veiligheid van de cliënt en de begeleiders te waarborgen.
- Met behulp van de checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek (ARIH) brengen we risico's bij huisbezoeken in kaart.
- We hanteren een protocol 'omgaan met strafbare feiten'. Het biedt medewerkers handvatten als een cliënt strafbare feiten pleegt of wil plegen. In het protocol wordt aangegeven wat je doet met deze informatie – waar je dit moet melden en wat de wet hierover zegt.
- Medewerkers kunnen een alarmknop bij zich dragen, waarmee zij in een onveilige situatie makkelijk en veilig hulp inschakelen.

- Als zich incidenten hebben voorgedaan bieden we maatwerk en ondersteuning. Incidenten bespreken we tevens in het team om ervan te leren. In 2022 hebben we na een incident het protocol 'omgaan met kennis van strafbare feiten' op basis van juridisch advies verder aangescherpt.
- Het team maakt minimaal eens per jaar een veiligheidsscan. Zo houden we in gaten of de veiligheidsprotocollen voldoende bekend zijn in het team of op de protocollen nog actueel zijn en voldoende houvast bieden in de praktijk. Zonodig passen we de protocollen aan.

Moreel beraad

Amsta-medewerkers van verschillende disciplines leiden moreel beraad.

Ze zijn daarvoor opgeleid via een opleiding bij Reliëf. In 2022 hielden we twaalf morele beraden, aangevraagd door verschillende disciplines.

Een moreel beraad wordt aangevraagd wanneer er sprake is van een ethisch dilemma. Dit kan gaan over de zorg voor een specifieke cliënt of om onderlinge samenwerking rondom beleid dat door Amsta is vastgesteld. Wat doe je als je collega vindt dat een cliënt iets niet mag uitvoeren, terwijl je zelf vindt dat dit wel mogelijk is? Soms kom je er niet uit en is het leerzaam om een moreel beraad aan te vragen en uiteindelijk gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Zorg goed voor jezelf

Zorgen voor een ander kan alleen als je goed voor jezelf zorgt. In 2021 is de wegwijzer 'Zorg goed voor jezelf' ontwikkeld. De workshops, webinars en videocursussen die hieraan gekoppeld zijn, liepen door in 2022. Dit jaar hebben we extra aandacht besteed aan de budgetcoach voor medewerkers die in financiële problemen verkeren.

Inspraak in beleid

Amsta omarmt de zeggenschap van professionals. In 2022 hebben we de zeggenschap van zorgprofessionals verder voorbereid. Er is een zorgadviesraad (ZAR) opgericht waar medewerkers vanuit verschillende functies zeggenschap uitvoeren. Deze adviesraad zal in 2023 verder doorontwikkeld worden.



Uitdagingen op de arbeidsmarkt

Steeds meer mensen hebben behoefte aan (langdurige) zorg en ondersteuning. Tegelijkertijd neemt het tekort aan zorgcollega's toe en zien we dat nieuwe medewerkers andere behoeften hebben en andere eisen stellen aan hun werk.

Deze trends zorgen ervoor dat we moeten kijken hoe we de zorg anders organiseren. Kunnen we met een andere functiemix ook voldoen aan zorgvragen en daarbij de kwaliteit van zorg borgen? Hoe houden we het ziekteverzuim maximaal beperkt? En hoe kunnen we de werkdruk zo laag mogelijk en het werkplezier zo hoog mogelijk houden?

Met een nieuw strategisch personeelsplan willen we beter inspelen op deze vragen en trends. Uit dit plan zijn in 2022 de volgende initiatieven en ontwikkelingen voortgekomen.

Een nieuwe arbodienst

Begin 2022 startte Amsta met het selectieproces voor een nieuwe arbodienst. Op 1 juli 2022 ging Covades al aan de slag. Een brede delegatie van de zorg, HR en de OR dacht mee en beoordeelde de offertes. Zo konden we een breed gedragen keuze kunnen maken.

Covades heeft een andere visie en werkwijze dan de vorige arbodienst Rienks. Covades hanteert een oplossingsgerichte benadering: wat kan er wel? Met deze aanpak past de nieuwe arbodienst goed bij de visie van Amsta. Daarnaast richt Covades zich actief op de samenwerking met de leidinggevende. De arbodienst werkt met casemanagers (taakgedeeldegen van de bedrijfsarts), die als samenwerkingspartner van de leidinggevende optreden. De leidinggevende houdt zelf de regie over de begeleiding van de verzuimende medewerker. De casemanagers zijn gekoppeld aan de klantgroepen, zodat er korte lijnen zijn tussen de leidinggevenden en Covades.

Met de komst van de nieuwe arbodienst realiseren we dat verzuimende medewerkers een effectievere begeleiding krijgen om sneller een goede balans tussen werk en privé te vinden.

Professionalisering recruitment

Dit jaar hebben we het team van de afdeling Recruitment geprofessionaliseerd. Voorheen huurden we recruiters extern in, nu is het team (grotendeels) in dienst bij Amsta. Hiermee hebben we intern een sterk team gecreëerd dat goed is ingesteld op de wensen en behoeften van de verschillende groepen medewerkers, waardoor de samenwerking met leidinggevendenden is geïntensiveerd.

We hebben volop ingezet op efficiëntere en effectievere manieren van werving en selectie. Nieuwe campagnes brengen bijvoorbeeld het Amsta 'employer brand' (werkgeversmerk) nog meer voor het voetlicht. Voor sollicitanten op een ondersteunende functie is het mogelijk gemaakt om een vergadering bij te wonen, om direct een goed beeld van de functie en van Amsta te krijgen.

Bovendien zetten we ook in op nieuwe wervingskanalen en de uitbreiding van de eigen sociale media. Zo hebben we in het najaar van 2022 de vernieuwde werken-bij-Amsta-website gelanceerd. Met foto's, verhalen van collega's en aandacht voor de verschillende zorgdoelgroepen moeten potentiële medewerkers makkelijker hun weg vinden naar een leuke baan bij Amsta.

Ook hebben we meer gebruikgemaakt van data. Bijvoorbeeld om te volgen wat het resultaat is van geplaatste vacatures op Indeed en van de vernieuwde werken-bij-site. Enkele significante details:

- De vernieuwde werken-bij-site trekt 26% meer bezoekers (kwartaal 1 van 2023 vergeleken met kwartaal 1 van 2022).
- We ontvingen 23% meer aan sollicitaties. De mensen die solliciteren passen ook nog eens beter bij wat Amsta zoekt.
- De meeste sollicitaties ontvingen we op de vacatures: flexpool zorg, helpende plus en leerling maatschappelijke zorg.
- Het aantal open sollicitaties, die relatief veel tijd kosten en minder opleveren, nam af.



Plan- & Flexbureau

Amsta werkt op verschillende manieren aan een flexibele oplossing voor de (te) krappe bezetting en de uitdagingen op de huidige arbeidsmarkt. Een oplossing die verlichting geeft aan teams, beter betaalbaar is én medewerkers meer keuzeruimte biedt. In 2022 is Amsta gestart met de voorbereidingen voor een intern Plan- & Flexbureau. Dit bureau richt zich op:

- **Centrale planning**

Het inroosteren van medewerkers kan professioneler door de planning centraal aan te pakken. We willen medewerkers zo een stabielere rooster bieden, beter samenwerken op en tussen de locaties en tot een eenduidige Amsta-manier van roosteren komen.



Zelf je rooster en uren bepalen in de zorg?

Vrij is vrij: geen gedoe met administratie

In heel Amsterdam, op verschillende locaties

Bekend met collega's en cliënten

De Amsta Flexpool natuurlijk!

Vrijheid met de zekerheid van een vaste baan

Solliciteer direct!
werkenbijamsta.nl/flexpool **AMSTA**

Amsta Flexpool: vrijheid zonder zorgen

Een vaste baan in de zorg en toch zelf je uren bepalen? Dat kan bij de Amsta Flexpool! Niet meer die belangrijke verjaardag missen of eindelijk eens de kinderen ophalen van school.

Vrijheid, maar wij zorgen ook voor jou

In heel Amsterdam, op verschillende locaties

Bij de Amsta Flexpool krijg je het beste van twee werelden
Je bent in vaste dienst, maar bepaalt zelf je rooster en wordt ingezet op minimaal 3 Amsta-locaties. We zoeken mensen voor allerlei functies in de ouderen- en gehandicaptenzorg in Amsterdam. Van verpleegkundige, verzorgende en helpende tot begeleider.

Wat levert dit mij op?

- ✓ Jij kiest wanneer en hoeveel je werkt
- ✓ Vrijheid, en dus ruimte voor jezelf
- ✓ Geen gedoe met administratie
- ✓ Afwisselend werk, op verschillende locaties in Amsterdam
- ✓ Een goede band met collega's en cliënten
- ✓ 13e maand en pensioen
- ✓ Doorbetaling bij ziekte

Zelf je uren kiezen

Solliciteer direct!
werkenbijamsta.nl/flexpool **AMSTA**

- **Flexpool**

Flexpoolers zijn in dienst van Amsta, kennen de werkwijze en cultuur goed en kunnen zich snel inwerken in een team. Ze beslissen zelf hoeveel uur en wanneer ze werken. Voordeel voor de flexmedewerkers: flexibiliteit en toch vastigheid. Voordeel voor Amsta: een vaste pool van goed ingewerkte medewerkers die inspringen als er op een afdeling een gat in het rooster ontstaat. Begin 2023 start de wervingscampagne om medewerkers voor de flexpool te vinden.

Vaste leveranciers voor inhuur zorgprofessionals

Amsta wil meer vat krijgen op de inhuur van flexibele medewerkers (PNIL). Uitgangspunten voor een nieuw beleid van inhuur waren: voldoende goed opgeleide flexibele medewerkers, duidelijke afspraken en kwaliteitscon-

trole van de ingezette medewerkers. Op basis van deze criteria zijn we in zee gegaan met tien (vaste) aanbieders voor de inhuur van flexibele medewerkers. De contracten zijn op 1 november 2022 definitief gemaakt.

Inzet helpende plus en welzijnsmedewerkers

Hoe kunnen we de kwaliteit van zorg waarborgen ondanks een beperkte bezetting en een gebrek aan (aanbod van) medewerkers van niveau 3 en hoger? Ons antwoord: door de zorg anders te organiseren. We hebben een omslag gemaakt door de deur weer open te zetten voor welzijnsfuncties (niveau 2). Verder hebben we de functie van helpende plus weer opgenomen in het functiehuis. In 2022 was dit een van de vacatures waarop het meeste is gesolliciteerd.



We kijken nu meer naar de functiemix op een afdeling en houden minder (rigide) vast aan hoeveel medewerkers er per niveau aanwezig zouden moeten zijn. Deze omslag biedt ons meer mogelijkheden om volledige teams van vaste medewerkers te creëren. Belangrijk voordeel: meer vaste gezichten voor cliënten komt de kwaliteit van zorg ten goede en draagt bij aan hun kwaliteit van bestaan.

Medewerkers met de functie helpende krijgen de kans om de interne opleiding tot helpende plus te volgen. Door de ontwikkelingsmogelijkheden lukt het Amsta om medewerkers aan zich te binden. Tegelijkertijd dragen we ook bij aan hun werkplezier.

5 Samenwerking met Amsterdamse partners

Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA)

Samen met de Amsterdamse ouderenzorgorganisaties hebben we een netwerk opgericht waarin de huisarts via Zorgdomein een verwijzing kan doen naar een Specialist ouderengeneeskunde (SO). Het werkt net zoals een huisarts nu al verwijst naar een specialisme in het ziekenhuis. Het netwerk is bedoeld voor complexe zorgvragen bij thuiswonende ouderen. Huisartsen kunnen terecht voor vragen op de volgende terreinen:

- cognitieve problemen
- algehele achteruitgang met bijvoorbeeld vallen
- gedrags- en stemmingsproblemen
- multiprobleemanalyse door geriatrisch assessment
- beoordelen wilsbekwaamheid
- Advance Care Planning
- medicatiereview

De SO's van Amsta werken nauw samen met andere SO's en stemmen af wie naar welke cliënt gaat. De insteek is wijkgericht. Zo ontstaat er een relatie tussen de SO en de huisartsen in de wijk.



Coördinatie en aanmeldportaal Amsterdam en regio Amstelland-Haarlemmermeer

In 2022 heeft Amsta weer intensief samengewerkt met de andere VVT-organisaties (verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg) in Amsterdam en regio Amstelland-Haarlemmermeer. Samen vormen we twee aanmeldportalen met eenzelfde werkwijze.

Er is een coördinator gestart (nieuwe functie) die vooral de uniforme werkwijze tussen de verschillende organisaties heeft aangescherpt. Vanuit huisartsen, huisartsenpost of de Spoedeisend Hulp (SEH) nemen we cliënten op met een indicatie voor een eerstelijnsverblijf (ELV) of crisisopname vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Tot november hebben we, in wisseldiensten, ook 's avond en 's weekends gewerkt. Sinds november 2022 besteden we dit uit aan Zorg Centrale Noord. De eerste ervaringen zijn positief voor doorontwikkeling in 2023.



Samenwerkingsverband transferproces

Het Amsterdamse samenwerkingsverband rondom het transferproces met het OLVG en 5 VVT-partners is uitgebreid met alle ziekenhuizen in Groot-Amsterdam. Dankzij een nieuw dashboard kunnen we nu alle data van transfers tussen de samenwerkende ziekenhuizen en VVT-organisaties inzien. Dit geeft veel inzicht in het transferproces en geeft ons handvatten om te verbeteren. Door een verbetering van de gehele keten willen we het aantal 'verkeerde beddagen' in het ziekenhuis verminderen. (Met 'verkeerde beddagen' wordt bedoeld dat een patiënt langer dan nodig in het ziekenhuis ligt, omdat er nog geen plek in een verpleeghuis is gevonden.)

Expertisetafel moeilijk plaatsbare cliënten

Er is een nieuwe expertisetafel opgericht waaraan we wekelijks met de samenwerkingspartners moeilijk plaatsbare cliënten bespreken. Doel is dat we tijdens dit overleg tot een oplossing komen en één VVT-partner de verantwoordelijkheid pakt om de cliënt over te nemen. Ook hebben we de GRZ-triageafspraken – waar kunnen ouderen met hun specifieke aandoening het beste terecht voor revalidatie? – herzien en verbeterd. Onze specialisten ouderengeneeskunde doen de GRZ-triages in het ziekenhuis. Dit bepaalt het vervolg voor de cliënt.

Het samenwerkingsverband is een krachtig middel, doordat bestuurders en managers van de cliënten servicebureaus samen aan tafel zitten en direct tot verbeteringen komen. Ook voor 2023 staan er weer mooie verbeteracties op de agenda. Onder andere een vernieuwing van de samenwerkingsovereenkomst. Ook de samenwerking met de GGZ (geestelijke gezondheidszorg) is versterkt.

We hebben met elkaar beter inzicht in de sociale kaart – bij welke organisaties kan iemand terecht? – en in de stromen van GGZ-cliënten naar de VVT-organisaties.

Experiment gesloten herstel

Vanuit het experiment gesloten herstel schoof een CSB-klantadviseur wekelijks aan bij het multidisciplinair overleg van de geriatrieafdeling in het OLVG. Doel is dat patiënten op deze afdeling sneller kunnen doorstromen.

Project zorgvernieuwing

In samenwerking met Ons Tweede Thuis, Cordaan, Philadelphia en het zorgkantoor zijn we het project zorgvernieuwing gestart.

Vanuit Amsta doet locatie De Admiraal mee. We onderzoeken hoe we met digitalisering en samenwerken in – en met de wijk de zorg beter en efficiënter kunnen organiseren. Zo gingen we de wijk in om te kijken wat er in de buurt is voor cliënten. Bijvoorbeeld:

- Begeleiders doen vaak de boodschappen voor cliënten. Kunnen we met wat hulp van de buurt ervoor zorgen dat cliënten zelfstandig hun boodschappen kunnen doen?
- Een cliënt heeft veel verstand van computers. Wonen er mensen in de buurt die wel wat hulp kunnen gebruiken met hun computer? Of is er een repaircafé waar de cliënt kan meewerken?
- Een cliënt houdt niet zo van bewegen, maar wel van dieren. Wonen er mensen in de buurt met een hond, voor wie de cliënt de hond kan uitlaten?

Het projectteam deelt ideeën en wisselt ervaringen uit. Soms is er weerstand tegen vernieuwing. Dan bekijken we samen hoe we hier het beste mee omgaan.

Beter samenwerken in de keten voor cliënten met een LVG-indicatie

Sinds september 2022 werken we in stedelijk verband samen om de cliëntreis voor cliënten met een LVG-indicatie te verbeteren. Dat doen we met onder andere Cordaan, Philadelphia en Level.

Een LVG-indicatie is bedoeld voor jongvolwassen mensen met een verstandelijke beperking. De behandeling die zij voor hun gedragsproblemen krijgen, is gericht op ontwikkeling. Soms hebben cliënten na de behandeling genoeg aan ambulante ondersteuning vanuit de Wmo, soms is langdurige Wlz-zorg nodig.

We zoeken de samenwerking op om de best passende zorg en ondersteuning voor cliënten te vinden. Kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat een cliënt vanaf het begin zorg krijgt op de juiste plek? Zo hoeft iemand na afloop van de behandeling niet meer door te stromen naar een andere organisatie.

Ook pakken we bureaucratie aan. Zo willen we ervoor zorgen dat cliënten vanuit Level of MEE zich eenvoudiger kunnen aanmelden voor vervolgzorg bij Amsta of een collega-organisatie. Nu moeten zij voor iedere organisatie een apart aanmeldformulier invullen.

Het project loopt door in 2023, maar levert al direct meer samenwerking op tussen managers van alle betrokken organisaties.

Samenwerking met GGZ

In Amsterdam-Zuidoost hebben we een goede samenwerking opgebouwd tussen Amsta Karaad en de GGZ. Doordat we vroegtijdig de hulp van de psychiater of sociaal-psychiatrisch verpleegkundige kunnen inschakelen, voorkomen we crisisopnames. Op andere plekken in de stad verloopt de samenwerking soms nog stroperig. In 2023 bekijken we hoe we ook daar laagdrempeliger de expertise van de GGZ kunnen inwinnen.

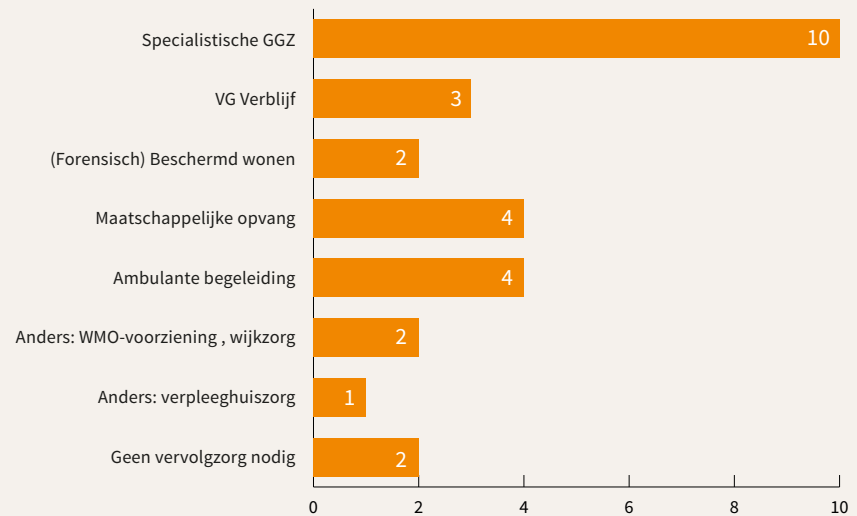
Samenwerking in de forensische zorg

In de forensische zorg zijn we een onderdeel van ketenzorg. Er is altijd samenwerking met reclassering en vaak ook andere partijen zoals justitie, psychiatrie, verslavingszorg en huisvesting. Amsta levert expertise aan het forensische netwerk in Amsterdam en aan het indicatie team bij de top 600. Op organisatorisch niveau nemen we deel aan het overleg met Amsterdamse forensische zorgaanbieders.

Op 31 december 2022 woonden er 3 cliënten met een forensische zorgtitel bij Amsta en kregen 54 cliënten ambulante begeleiding. Het percentage Forensische Zorg (gefinancierd door DJI) ten opzichte van anders gefinancierde zorg (inclusief vrijwillige Forensische Zorg vallend onder de Zvw) is 3,8 % (55 cliënten). Van de ambulante cliënten ontvingen 10 cliënten behandeling en 2 behandeling in combinatie met dagbesteding. Eén cliënt ontving alleen behandeling.

Bij 27 cliënten is de forensische zorgtitel tussen 1 januari en 31 december 2022 beëindigd. Voor de meeste cliënten adviseerden we een andere vorm van zorg als vervolg, zoals specialistisch GGZ, maatschappelijke opvang of ambulante begeleiding.

Geïndiceerde vervolgzorg



Crisisondersteuningsteam (COT)

Sinds 2021 hebben we samen met Cordaan, Philadelphia, Arkin en Mentrum een crisisondersteuningsteam (COT). Met het COT willen we cliënten in crisissituaties zo goed mogelijk ondersteunen en een verhuizing voorkomen. Binnen het team denkt iedereen mee over kansen en mogelijkheden.

Ben Sajet Centrum

Amsta is partner van het Ben Sajet Centrum. Dit centrum voor kennisontwikkeling en innovatie wil de zorg voor ouderen en mensen met een beperking vernieuwen en structureel verbeteren. Daarvoor brengt het centrum praktijk, opleiding en onderzoek in de regio Amsterdam met elkaar in verbinding.

Als lid van het centrum brengt Amsta actuele onderzoeksvragen in, die samen met de onderzoekers en beroepsopleiders worden opgepakt. Vaak vinden de onderzoeken ook bij Amsta plaats. Zo zijn we betrokken bij verschillende onderzoeken gericht op samenwerking met naasten.



Samenwerking vanuit onze expertisecentra

Samen met het Korsakov Kenniscentrum en elf andere gespecialiseerde verpleeghuizen hebben we in 2022 een landelijk expertisenetwerk Korsakov opgericht. Met het netwerk willen we de zorg voor mensen met het syndroom van Korsakov verder ontwikkelen én wetenschap en praktijk meer met elkaar verbinden.



Ook werken we samen met ketenpartners aan verbetering van de cliëntreis. We zijn vroeg betrokken bij mogelijke overnames, zodat de overgang van de ene zorginstelling naar de andere voor de client soepel verloopt. De Korsakov-afdeling op locatie de Poort, die is gespecialiseerd in screening en diagnostiek, speelt hierbij een belangrijke rol.

Het expertisecentrum Gerontopsychiatrie werkt structureel samen met Arkin Ouderen. Zij verzorgen mede de psychiatrische behandeling en denken mee bij een complexe casuïstiek. Als lid van het Landelijke Netwerk Ouderen Psychiatrie (NKOP) en de Vereniging voor Gerontopsychiatrie delen we expertise en (wetenschappelijke) kennis.

Amsta is lid van de landelijke Adviesraad voor jonge mensen met dementie en onderdeel van Kennispunt Jonge mensen met dementie Midden-Nederland. Daarnaast hebben we een samenwerking met Alzheimer Nederland en FTD-expertgroep.

We hebben ons aangesloten bij een landelijk netwerk voor Dementie en Zeer Ernstig Probleemgedrag (D-ZEP) en werken toe naar erkenning als regionaal expertisecentrum (REC). In 2023 zoeken we samenwerking in de regio. Zo kunnen we inventariseren waar onze expertise rond deze specifieke zorg en behandeling van pas komt. We streven ernaar zoveel mogelijk 'outreaching' te werken, buiten de muren van onze verpleeghuizen. Zodat cliënten op hun eigen woonplek kunnen blijven en het probleemgedrag daar ter plekke wordt behandeld.





www.amsta.nl



Facebook.com/amstazorg



Instagram.com/amstazorg



linkedin/company/amsta

