

Kwaliteitsverslag Amsta 2023

De relatie voorop!



Voorwoord

Onze inzet voor voortdurende kwaliteitsontwikkeling

Het jaar 2023 stond in het teken van de verdere ontwikkeling van onze organisatie en de zorg die wij leveren. De nieuwe koers ‘Horen en gezien worden’, de nieuwe organisatie-indeling in (woon)zorggebieden, de start van programma’s om de vele opgaves door de groei van de zorgbehoefte aan te kunnen, de noodzaak om het werk van medewerkers - de Amstadammers - te verlichten, het leiderschapsprogramma, de uitbouw van expertisecentra – het is een greep uit alles wat we dit jaar hebben gedaan. Allemaal in de context van een samenleving in beweging en allemaal ontwikkelingen die een groot beroep doen op de flexibiliteit, op de alertheid en op het meedoen van iedereen bij Amsta.

Ondertussen gaat heel veel haast ongemerkt ‘gewoon’ stabiel door: de zorg voor cliënten en bewoners, de zorg voor mensen in hun laatste levensfase, de zorg voor mensen die in crisis zijn, en de goede omgang met naasten. Ondanks de vaak complexe ondersteuningsvraag kunnen we mensen toch het leven laten leven dat zij de moeite waard vinden. Dat doen we gewoon!

Met dit kwaliteitsverslag 2023 informeren we u over de manier waarop wij aan voortdurende kwaliteitsontwikkeling werken en wat we hierin hebben bereikt. We bekijken dit vanuit de perspectieven van a) cliënten en naasten, b) medewerkers en vrijwilligers en c) samenwerkingspartners en relaties. Deze drie perspectieven vindt u terug in de opbouw van dit verslag.

Het generieke kwaliteitskompas ‘Samenwerken aan kwaliteit van bestaan’ is weliswaar nog niet vastgesteld, maar heeft ruim voldoende richting gegeven aan een veranderde kijk op kwaliteit binnen Amsta. Op hoofdlijnen betekent dit dat we zo min mogelijk zorg ‘overnemen’, dat de professionele zorg en de informele zorg nadrukkelijker samenwerken en dat we uitgaan van de beleving/ervaring van cliënten in het dagelijks leven. Op 1 januari 2023 is de nieuwe afdeling kwaliteit & samenwerking (K&S) vol energie van start gegaan. Dit verslag vormt een mooi en tastbaar resultaat van deze gedreven groep medewerkers.

Met grote bewondering voor al die mensen die Amsta met elkaar zo typisch Amsta maken – medewerkers, vrijwilligers en ook cliënten en hun naasten – kijken wij terug op een bewogen jaar. Een jaar waarin we hebben gevierd en zelfs een keer uitbundig hebben gedanst, waarin we dagelijks, soms door vallen en opstaan, hebben geleerd, waarin we hebben gehuild, bijvoorbeeld om mensen die we zijn verloren, waarin we succesvol waren en waarin soms ook iets niet lukte.

Maar bovenal was het een jaar waarin we, vaak op nieuwe manieren, werkten aan een goede dag voor een ander. Een jaar waarin we meer dan ooit samenwerkten en voorzichtig slaagden in het 'horen en gezien worden'. We gaan daar in 2024 met volle kracht gewoon mee door!



Monique Cremers
voorzitter raad van bestuur

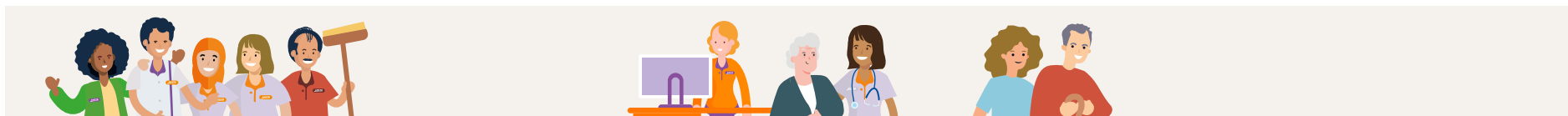


Vincent van Rijswijk
lid raad van bestuur

Inhoud

Voorwoord	2	Betrokken lokale cliëntenraden en centrale cliëntenraad	27
		Vrijheid en zelfbeschikking	27
		Samen leren van incidenten	29
1. Onze koers ‘Horen en gezien worden’ en de organisatieontwikkeling	6	5. Perspectief vanuit medewerkers en vrijwilligers	30
Goed zien en luisteren	7	Opvangteam binnen Amsta: voor en door medewerkers	31
Kernwaarden als uitgangspunt	7	Gezond basisrooster voor alle Amstadammers	31
Werken aan doelen via programma's	8	Ontwikkeling van zeggenschap door de zorgadviesraad	32
Nieuwe organisatie-indeling	10	Samen leren en ontwikkelen	32
Samenwerking binnen het (woon)zorggebied	11	Samenwerken met de trainerspool	33
2. ‘Horen en gezien worden’ vanuit kwaliteit en samenwerking	13	6. Perspectief rondom samenwerkingspartners en -relaties	34
Kwaliteit en samenwerking vanuit verschillende perspectieven en dimensies	13	Multidisciplinaire samenwerking met Arkin ouderen	34
Samenwerken aan kwaliteit van bestaan	14	Samenwerking rondom expertises GP+, D-ZEP, Korsakov, Jonge mensen met dementie	34
Infographic ontwikkeling kwaliteit & samenwerking	15	Samenwerken in het netwerk palliatieve zorg	35
3. De zorg en ondersteuning van Amsta in beeld	16	Samenwerken buiten de muren via onze programma's	35
Onze expertises	18	Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA)	36
4. Perspectief vanuit cliënten en naasten	24	Nieuwe crisisafdeling	37
Tevredenheid meten	24	Samenwerking voor (wetenschappelijk) onderzoek	37
Zorgtechnologie: prettiger leven voor cliënten, makkelijker werken voor zorgmedewerkers	26		

Dit is Amsta



Amsterdamse zorgaanbieder met circa **2600** cliënten, ruim **2600** medewerkers, bijna **600** vrijwilligers 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

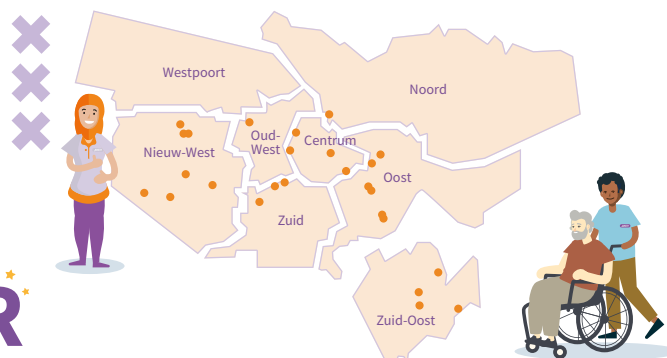
**Praktisch en
oplossingsgericht**

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
 - Gerontopsychiatrie (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

1 Onze koers 'Horen en gezien worden' en de organisatieontwikkeling

Amsta biedt zorg en ondersteuning aan iedereen in Amsterdam die zijn of haar leven niet op eigen kracht kan invullen. In het bijzonder zijn we er voor mensen met complexe ondersteuningsvragen, die moeilijk ergens een plek vinden. Hoe kunnen we al deze mensen ook in de toekomst zorg en ondersteuning blijven bieden, met alle uitdagingen die op ons afkomen? Daarover hebben we samen met medewerkers en leidinggevendenden, met cliënten en naasten, en met samenwerkingspartners nagedacht. Het resultaat hebben we vastgelegd in de koers voor de komende jaren.

De uitdagingen voor Amsta



Steeds meer mensen hebben behoefte aan langdurige zorg. Ook buiten de muren van Amsta.



Het tekort aan zorgcollega's neemt toe. Nieuwe medewerkers hebben andere behoeften en stellen andere eisen aan hun werk.



Technologische ontwikkelingen kunnen een deel van de oplossing zijn.



Ouderen blijven langer thuis wonen in eigen (huur)woningen en andere woonvormen.



Goed zien en luisteren

Vanuit de drie perspectieven 'cliënten en naasten', 'medewerkers en vrijwilligers' en 'samenwerkingspartners en relaties' hebben we gekeken wat zij nodig hebben.

- **Cliënten en naasten** bieden we een prettige leefomgeving, waar ze zichzelf kunnen zijn. We nemen verantwoordelijkheid niet zomaar uit handen en trekken samen met naasten en andere betrokkenen op om het goede te doen.
- Voor **medewerkers en vrijwilligers** blijkt een goede afstemming tussen werk en privé belangrijk. We helpen hen dit goed op elkaar af te stemmen, zodat zij bij ons zichzelf en een échte Amstadammer kunnen zijn. Wie wil, kan zich met plezier blijven ontwikkelen.

- Voor onze **samenwerkingspartners en relaties** zijn we transparant en betrouwbaar. We maken het werk efficiënter door met elkaar afspraken te maken over specialisaties. Zo ontwikkelen we samen goede zorg voor mensen met een complexe zorgvraag.

Kernwaarden als uitgangspunt

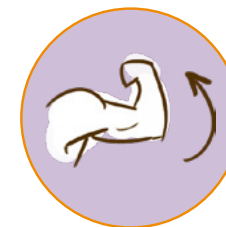
Bij Amsta werken we altijd vanuit onze kernwaarden. We verdiepen ons met oprechte aandacht in de ander en hebben oog voor wat de ander nodig heeft: persoonlijk & liefdevol. We werken samen om de beste zorg aan cliënten te bieden, waarbij formele zorg en informele zorg onmisbare schakels zijn die elkaar aanvullen: professioneel & samen. Bij vragen, wensen of problemen voelen we ons verantwoordelijk, zoeken we samen naar de oorzaak en werken we aan een oplossing: praktisch & oplossingsgericht.



Persoonlijk & Liefdevol



Professioneel & Samen



Praktisch & Oplossingsgericht

Werken aan doelen via programma's

Goede zorg en ondersteuning bieden aan alle cliënten; dat is onze basis. Om dit zo goed mogelijk te doen, werken we gericht aan vier programma's die we hieronder beschrijven. Leidinggevend van Amsta hebben een belangrijke rol om de koers en de programma's tot leven te brengen. Daarom startten we in 2023 met de leiderschapsbeweging *Leiderschap op z'n Amstadians*.

Amstadammers

Voor Amsta zijn medewerkers – we noemen ze Amstadammers – het grootste goed. We willen daarom méér dan een goede werkgever zijn. We gaan voor een betekenisvolle relatie met alle Amstadammers, waarbij er sprake is van wederkerigheid ('zij geven, wij geven terug'), plezier en positieve energie. Alleen zo kunnen we onze missie (blijven) nastreven. Het programma Amstadammers is dan ook een randvoorwaarde voor de andere drie programma's. Het plan voor dit programma hebben we begin 2024 vastgesteld. Lees meer hierover bij '[Perspectief vanuit medewerkers en vrijwilligers](#)'.

Samenwerking tussen informele en formele zorg

We doen het samen! Een bewoner of cliënt van Amsta is in de eerste plaats een mens met een netwerk aan familie, vrienden en kennissen. Ons doel is dat iedere cliënt een sterk en passend netwerk van naasten en vrijwilligers heeft. Een netwerk dat actief bijdraagt om de zorg rondom de cliënt goed te organiseren. En voor wie geen of een klein netwerk heeft, werken we aan de versterking daarvan, bijvoorbeeld met vrijwilligers.

Zo kunnen we de zorg rondom de cliënt goed blijven organiseren en stimuleren we waardevolle onderlinge relaties tussen cliënten, naasten, vrijwilligers en beroepskrachten. Bekijk wat we op dit vlak hebben gedaan bij '[Perspectief vanuit cliënten en naasten](#)'.



Amsta-zorg buiten de locatiemuren

Amsta wil bijdragen aan de maatschappelijke opdracht om de groeiende groep kwetsbare mensen in Amsterdam zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Daarom breiden we onze diensten uit naar buiten de locaties. Ook delen we onze specialistische deskundigheid met andere organisaties waar cliënten wonen met een complexe zorgvraag. Een belangrijk onderdeel van dit programma is het [Lang-Leve-Thuis-concept](#).

Samen met verschillende partners in de stad voeren we dit uit. In 2024 werken we samen met Habion en Dynamo aan de uitrol van dit concept in de serviceflat Jeruzalem Staete (dicht bij Amsta-locatie Ritzema Bos). Lees meer over onze inzet voor samenwerking bij '**Perspectief rondom samenwerkingspartners en -relaties**'.

Steeds beter

We zoeken nieuwe, slimme manieren om ons werk makkelijker, beter en leuker te maken. Samen met medewerkers, cliënten en naasten kijken we hoe we de zorg beter, anders of efficiënter kunnen organiseren. We zorgen voor eenvoudigere werkprocessen en zoeken naar innovatieve oplossingen om de grote opgaven waarvoor we staan, aan te kunnen. In 2023 hebben we een start gemaakt om een aantal concrete processen en thema's anders te organiseren. Ook hebben we werkzaamheden benoemd die we niet meer moeten doen. Leidinggevend en moedigen we aan om in hun teams aan de slag verspillingen in kaart te brengen. Hoe kunnen ze het werk anders en efficiënter organiseren?



Daarnaast hebben we in 2023 zes projecten geselecteerd (en voorbereid), die we in 2024 binnen heel Amsta opstarten en vervolgen:

1. **Anders bekwaam.** Hoe kunnen we het toetsen van verpleegtechnische handelingen versimpelen?
2. **De zorgovereenkomst.** We willen het ondertekenen van een overeenkomst binnen heel Amsta afschaffen. Begin 2024 start een pilot met een welkomstbrief, die we – bij succes – in heel de organisatie invoeren.
3. **Introductie compressietechniek.** Een verbeteridee vanuit de wond-verpleegkundige: in plaats van zwachtelen willen we de compressietechniek toepassen.
4. **Dubbele medicatiecontrole.** Hoe kunnen we het medicatieproces beter, veiliger en efficiënter inrichten?
5. **Groene-weideaanpak.** Wat hebben cliënten nodig hebben en hoe kunnen we dit het meest efficiënt waarmaken? Op twee pilotlocaties kijken we in 2024 naar de ideale deskundigheidsmix op het gebied van zorg -en welzijn.
6. **Een goed begin.** Nieuwe cliënten en hun naasten verdienen een warm welkom. Niet alleen voor hen maar ook voor medewerkers willen we het welkomstproces duidelijker, eenvoudiger en efficiënter maken.

De uitkomsten van de programma's behandelen we verspreid over dit verslag.

Nieuwe organisatie-indeling

Alles draait bij Amsta om samenwerken. In de zorg voor en met cliënten en naasten. In teams met collega's. In ondersteunende diensten onderling en met de zorg. De samenwerking tussen alle verschillende mensen binnen onze organisatie maakt ons sterk.

In 2023 hebben we onze organisatie anders ingericht. We namen afscheid van de klantgroepen en hebben vier (woon)zorggebieden ingericht. Deze indeling maakt de samenwerking makkelijker en efficiënter. Ook zijn de communicatielijnen korter.



Samenwerking binnen het (woon)zorggebied

Alle (woon)zorggebieden hebben een directeur of manager die samenwerkt met drie adviseurs (kwaliteit & samenwerking, HR en business control). In 2023 hebben we afscheid genomen van alle losse commissies en werkgroepen die geen concrete acties opleverden. We hebben ervoor gekozen om de commissies op te laten gaan in een nieuwe overlegstructuur. Zo gaat er geen informatie verloren. Tegelijkertijd kunnen we onze tijd doelgerichter besteden aan bezigheden die meer impact hebben op cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Standaard plannen we jaarlijks twee overleggen in: het (woon)zorggebiedoverleg en het kwaliteitsgesprek. De directeur of manager is voorzitter van het (woon)zorggebiedoverleg. Hierbij sluiten alle clustermanagers, adviseurs (kwaliteit & samenwerking, HR en business control), de managers facilitaire zaken en vastgoed en een afvaardiging van de behandeldienst aan. In het kwaliteitsgesprek heeft de adviseur vanuit het team kwaliteit & samenwerking de regie. Bij dit overleg zitten de kwaliteitsverpleegkundigen of begeleiders kwaliteit, de directeur en een afvaardiging vanuit het behandel- en adviescentrum (bijvoorbeeld een psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde).

Met deze overleggen nemen we alle sleutelfiguren binnen de organisatie mee in de landelijke en organisatieontwikkelingen. Tegelijkertijd is er ruimte om met elkaar te delen en leren.





2 ‘Horen en gezien worden’ vanuit kwaliteit en samenwerking

Kwaliteit ontstaat in een waardevolle relatie tussen alle betrokkenen. In 2023 hebben we verder gebouwd aan kwaliteitsontwikkeling. Dat deden we vanuit onze missie: “Kwetsbare en krachtige mensen, oudere en jongere mensen, iedereen wil van betekenis zijn voor een ander. Waardevolle relaties vormen de basis van geluk en plezier. Kwaliteit van de relatie staat daarom voorop. Zo voelt iedereen zich gehoord en gezien.”



Kwaliteit en samenwerking vanuit verschillende perspectieven en dimensies

Amsta kent sinds 1 januari 2023 een nieuwe afdeling kwaliteit & samenwerking (K&S). De manager K&S, lid van het Amsta-managementteam, stuurt een team aan dat bestaat uit adviseurs kwaliteit en samenwerking, projectmanagers en projectondersteuners voor de expertises.

Vanuit onze koers ‘Horen en gezien worden’ heeft de afdeling kwaliteit & samenwerking, samen met betrokkenen binnen de (woon)zorggebieden, een herkenbare werkwijze ontwikkeld die aansluit bij de cliënten en teams in de (woon)zorggebieden. We geven ondersteuning, helpen teams om inzichten te verkrijgen en werken mee aan kwaliteitsverbeteringen. Daarbij richten we ons vooral op de samenwerking.

Vanuit de verschillende perspectieven van onze koers (cliënten en naasten, medewerkers en vrijwilligers en samenwerkingspartners en relaties) kijkt de organisatie nog bewuster naar wat we dagelijks doen, leren en verbeteren met elkaar. We hebben daarmee de verantwoording op kwaliteit vernieuwd en in continue ontwikkeling neergezet. Per kwartaal leggen we vanuit drie dimensies verantwoording af over de kwaliteit: we kijken naar de objectieve resultaten (business-intelligencegegevens), subjectieve resultaten (ervaringen en tevredenheid) en relationele resultaten (samenwerking). De beelden vanuit de perspectieven en dimensies worden in analyses, scans en/of verhalen samengebracht, waarna inzichten onderling gedeeld worden.

Vanuit een integrale kijk en vanuit onze expertise op zorg en ondersteuning voor erkende doelgroepen werken we steeds meer toe naar passende zorg en ondersteuning. Deze integrale kijk helpt ons om de samenhang tussen onderwerpen te zien, en om de verbeterkansen en de impact van (voorgenomen) verbeteringen zichtbaar te maken. De integrale kijk versterkt de samenwerking en relaties, en helpt verspilling te voorkomen. In dit verslag vertellen we waar we in 2023 met elkaar aan hebben samengewerkt en kijken we vooruit naar 2024.

Samenwerken aan kwaliteit van bestaan

We hebben 2023 ook gebruikt om alvast in te spelen op het nieuwe landelijke kwaliteitskompas 'Samenwerken aan kwaliteit van bestaan'. De visie en denkwijze van dit kompas-in-ontwikkeling past goed bij de huidige koers van Amsta. In 2024 gaan we aan de slag met uitgewerkte kwaliteits- en samenwerkingsdoelstellingen die focus geven aan de gewenste resultaten vanuit onze koers en aan het landelijke kwaliteitskompas. Daarnaast werken we vanuit het kompas van de gehandicaptenzorg en het kader forensische zorg. Door verschillende kompassen en kaders te combineren, hebben we gezamenlijk kwaliteitsdoelstellingen geformuleerd. We gaan hiermee in 2024 aan de slag.

Koersen op kwaliteit & samenwerking in 2023



3 De zorg en ondersteuning van Amsta in beeld

Bij Amsta is iedereen welkom. We bieden ondersteuning aan ouderen (langdurige zorg of herstel-/revalidatiezorg), aan mensen met een verstandelijke beperking (Karaad) en aan alle andere Amstadammers die (tijdelijk) een steuntje in de rug nodig hebben. Met dertig locaties zijn we overal in de stad aanwezig. Onze medewerkers en cliënten zijn al net zo divers als de stad zelf, met haar verschillende culturen, leefstijlen en achtergronden.

Binnen onze organisatie werken we multidisciplinair samen, waarbij het Behandelen- en Advies Centrum (BAC) een belangrijke rol vervult. Onze behandelaren zoals artsen en psychologen sluiten aan bij de overleggen binnen het (woon)zorggebied en denken mee over doorontwikkelingen, beleid en verbeteracties. We werken en leren samen en doen dit niet alleen in kernteams op de locaties, maar ook op cliëntniveau. Bijvoorbeeld met artsensites, gedragsvisites en omgangsoverleggen waarbij we kennis en ervaringen uitwisselen.

Amsta Karaad

Binnen Amsta Karaad bieden we begeleid wonen, ambulante begeleiding en dagbesteding voor mensen met een licht verstandelijke beperking en intensieve zorg voor mensen met meervoudige beperkingen. We zorgen ervoor dat mensen zo kunnen wonen en leven zoals ze dat zelf willen en kunnen.

Stoere klussen op de NDSM-werf

Lees het verhaal over mensen met een licht verstandelijke beperking die op de NDSM-werf werken.

[Verder lezen... >](#)



Dementiezorg

Onze locaties voor langdurige zorg liggen verspreid door de stad. Zo is er voor iedereen wel een geschikte plek te vinden. Voor mensen met de diagnose dementie zijn er verschillende woonvormen, waaronder kleinschalig wonen en wonen op een beschermende afdeling binnen een grotere woon-zorglocatie. De vrijheid en veiligheid van onze cliënten staat overal centraal. In het najaar van 2023 hebben we samen met de projectmanager dementie een doorstart gemaakt met de ontwikkeling van een gezamenlijke visie op dementie. Wat vinden we goede zorg en ondersteuning voor mensen met dementie en hun naasten? Wat kunnen we verbeteren of anders doen om die zorg nu en in de toekomst te bieden? De verkenning vond in 2023 plaats, in 2024 krijgt de visie meer vorm.

Herstel-/revalidatiezorg

Op drie locaties in de stad biedt Amsta herstel-/revalidatiezorg aan. Revalideren doen we samen: de cliënt werkt samen met een multidisciplinair team aan de persoonlijke doelstellingen. Op de cognitieve screeningsafdeling binnen een van onze locaties stellen we een diagnose en zoeken we vanuit de wensen en behoeften van cliënten en naasten naar de juiste woon-leefsetting.





Palliatieve zorg

Palliatieve zorg bieden we op alle locaties. Binnen één locatie hebben we zes palliatieve bedden voor cliënten die niet binnen Amsta wonen. Het team heeft specifieke training gekregen om deze zorgverlening te kunnen bieden. Huisartsen en artsen uit de omgeving kunnen via Pallia-web zien of er een bed beschikbaar is. In 2023 hebben we het aantal bedden uitgebreid en hebben we een huiskamer op deze afdeling ingericht. Daarnaast heeft het team gewerkt aan de werkstructuur/indeling. Zo bespreken team en arts de cliënten nu vóór het weekend, zodat iedereen op weekenddagen kan werken volgens de gemaakte afspraken. Een doel voor 2024 is om de kennis van de breder getrainde medewerkers te delen. Medewerkers kunnen zo van elkaar leren. Bovendien helpt delen ook om de palliatieve zorgverlening buiten de afdeling te verbeteren.

Onze expertises

Naast de ouderen- en gehandicaptenzorg bieden we ook expertiseczorg aan. Binnen de langdurige zorg kennen we vier expertises: Korsakov, Jonge mensen met dementie, Dementie met zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP) en Gerontopsychiatrie (GP). Binnen de gehandicaptenzorg hebben we twee expertteams: Justitieel team (JUST) en Ambulant Specialistisch Team (AST). In 2023 hebben we hard gewerkt aan de doorontwikkeling van de bestaande expertisecentra. Ook hebben we nieuwe certificaten behaald. Een aantal mooie ontwikkelingen op een rij:

Consultatiefunctie

De expertisecentra verzorgen sinds 2021 binnen en buiten de organisatie consultaties. Steeds vaker maken organisaties gebruik van onze kennis en expertise voor specifieke doelgroepen. Vaak is de expertise niet in het (behandel- of zorg)team aanwezig, omdat deze doelgroepen weinig voorkomen in de langdurige zorg. Via consultatie dragen we de benodigde kennis en expertise voor de specifieke situatie van cliënten over, waardoor zij kunnen blijven wonen waar ze wonen.

Korsakov

Na het Topcare-predicaat Korsakov, dat we in 2022 kregen voor onze excellente zorg, ontvingen we in 2023 opnieuw de accreditatie voor regionaal expertisecentrum (REC) Korsakov.

Het afgelopen jaar hebben we ons dagbestedingsaanbod uitgebreid met arbeidsmatige dagbesteding op de NDSM-werf en de koffiehoeke op onze locatie Jan Bonga. Verder zijn we gestart met digiborden van Mijn Eigen Plan, waarmee we de zelfstandigheid en de eigen regie van cliënten vergroten.

Binnen het expertisecentrum werken we met onze cliënten aan een wooncarrière. Hebben cliënten minder intensieve ondersteuning nodig en kunnen we hun zelfstandigheid uitbreiden? Dan kunnen zij vanuit de Korsakov-afdelingen naar andere Amsta-woon-zorglocaties verhuizen. Doordat we nazorg vanuit de afdelingen (en behandelaren) bieden, zijn al meerdere cliënten succesvol verhuisd. Zij hebben het op hun nieuwe woonlocatie naar hun zin.

Het expertisecentrum Korsakov ziet praktijkonderzoek als zeer waardevol. Daarom is in 2023 een nieuwe groep gestart met de training om praktijkonderzoek uit te voeren. Om onze kennis te delen, werken we er hard aan om in 2024 onze foutloos-leren-app landelijk beschikbaar te stellen.

Praktijkonderzoeken Korsakov

Lees meer over de praktijkonderzoeken die er binnen ons expertisecentrum Korsakov lopen of hebben plaatsgevonden.

[Verder lezen... >](#)

Controle alcoholgebruik naar wens

Uniek bij Amsta: als Korsakov-clënten dat willen, kunnen we hen controleren op het gebruik van alcohol.

[Verder lezen... >](#)

Dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP)

Betere zorg voor mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (hierna: D-ZEP) vanuit een sterk en kundig multidisciplinair team; dat was de motivatie voor Amsta om bij te dragen aan een landelijke kennisinfrastructuur voor deze bijzondere doelgroep. Mede door aansluiting bij het landelijke kennisnetwerk D-ZEP kwam de kennisontwikkeling binnen Amsta het afgelopen anderhalf jaar in een stroomversnelling.



Het multidisciplinaire team werkt met het dementiemodel voor gedragsanalyse. Tijdens de gedragsvisite vindt deze analyse multidisciplinair plaats. We spreken op dat moment af welke behandeling we inzetten. De ergo-therapeut met expertise op sensorische informatieverwerking maakt altijd deel uit van het multidisciplinaire team. In 2023 is de Salon geopend: een rustige ruimte waar we prikkels kunnen doseren. Daarnaast vindt op vaste momenten een moreel beraad plaats. Tijdens dit beraad gebruiken we Rich Pictures om morele dilemma's te tekenen. Dit zorgt voor een gelijkwaardig en verdiepend gesprek.

Tot slot hebben we in 2023 de consultatiefunctie ontwikkeld. Gemiddeld eens per twee weken ontvangen we een aanvraag voor consultatie. We geven dan adviezen aan zorgverleners om opname te voorkomen, of aan cliënten (en naasten), zodat zij op hun huidige plek kunnen blijven wonen. In 2023 vond een visitatie plaats, waarmee we de officiële erkenning als regionaal expertisecentrum (REC) in de wacht sleepten.

Landelijk experiment Nza

Sinds 2024 doet het expertisecentrum D-ZEP mee aan een landelijk experiment van de NZa om de consultatiefunctie verder te ontwikkelen.

[Verder lezen... >](#)

Jonge mensen met dementie

In 2023 ontvingen wij de Prezo-certificering voor onze zorg voor jonge mensen met dementie. Een erkenning voor het toegewijde team en een prestatie waar we als Amsta trots op zijn. In 2023 richtten we ons op vier thema's: familieparticipatie, methodisch werken, de overdracht en persoonsgerichte zorg.

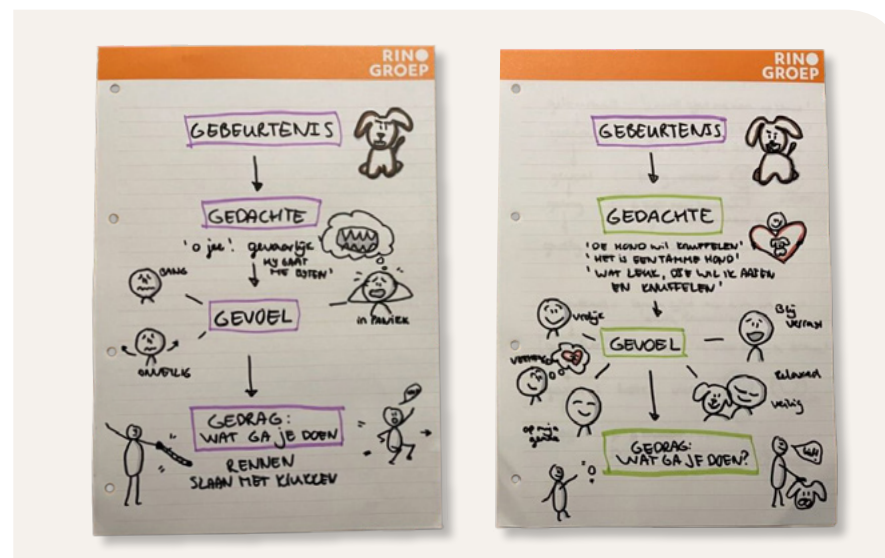
We organiseerden twee familieavonden om in gesprek te gaan over het expertisecentrum en alle ontwikkelingen. Zo spraken we over de introductie van Familienet, deelden we kennis over sensorische informatieverwerking en gingen we in op de uitdagingen om een vast team te behouden. Daarnaast kregen alle medewerkers een opfrisscholing over methodisch werken en verbeterden we de overdracht. Dat kwam ook de multidisciplinaire samenwerking ten goede. Alle medewerkers volgden ook de scholing persoonsgerichte zorg. Door casussen te bespreken leerden zij nog beter in te spelen op persoonlijke wensen en behoeften.

Tot slot ging in 2023 de casemanager jonge mensen met dementie van start. Deze ondersteunt mensen met de diagnose dementie op jonge leeftijd in de thuissituatie. De casemanager zorgde ervoor dat nieuwe, thuiswonende mensen zich aanmeldden voor de specialistische dagbesteding in De Jutterij. In 2024 zetten we deze ontwikkeling door.

Gerontopsychiatrie (GP)

Onze visie op goede zorg voor ouderen met langdurige psychiatrische en complexe problemen is samen te vatten in vier pijlers:

1. **Herstelondersteunende zorg.** De GP benadert de zorg holistisch: we kijken naar de mens in zijn geheel en richten ons op meer dan alleen symptoombestrijding. We willen bewoners ondersteunen in een betekenisvol leven, met aandacht voor herstel. Sinds 2023 passen we 'Mijn positieve gezondheid' toe. Dit helpt om de focus te verbreden naar participatie en zingeving, en geeft inzicht in de gehele persoon achter de ziekte. Bewoners en medewerkers waarderen deze benadering, die leidt tot betere zorg en passende activiteiten. Ook zijn we bewonersbesprekingen gestart om individuele behoeften in kaart te brengen.
2. **Een zinvolle dag.** Wat een zinvolle dag is, is voor iedere persoon weer anders, vooral binnen een diverse doelgroep. De cliënt kijkt samen met de medewerker at op dát moment belangrijk is. In 2023 hebben onze vaktherapeuten het aanbod uitgebreid, bijvoorbeeld met het atelier. Onder leiding van de GZ-psycholoog startte de actieve-creatieve en positieve gespreksgroep 'Pluk de dag'. Hier combineren we praten over wat je leuk vindt om te doen, met therapie vanuit de psycholoog. Bij medewerkers groeide het inzicht wat een zinvolle dag voor bewoners inhoudt.
3. **Een therapeutisch leefmilieu.** Het geheel van de fysieke omgeving, de benadering en de activiteiten staat continu centraal. Medewerkers bieden structuur en veiligheid vanuit een vertrouwensrelatie.



4. **Een deskundig team.** Naast de vaste expertisescholingen vonden in 2023 meerdere themabijeenkomsten plaats over mentorschap, bewindvoering, 'Mijn positieve gezondheid', therapeutisch leefmilieu en psychofarmaca. We sloten het jaar af met regietheater waarbij acteurs dagelijkse situaties vanuit verschillende ziektebeelden speelden. Een waardevolle manier van zelfreflectie.

Begin 2024 vond de visitatie bij GP+ plaats met als resultaat de voordracht als regionaal expertisecentrum. Een resultaat waar we trots op zijn!

Justitieel team (JUST)

Ons Justitieel team begeleidt mensen met een licht verstandelijke beperking die in aanraking zijn geweest met justitie. De horizon van onze justitiële zorg strekt zich uit over Amsterdam, Zaanstreek, Haarlem, Uithoorn en Hilversum.

In november 2023 vierden wij het vijfjarig jubileum met een fantastische bijeenkomst waarbij alle betrokken ketenpartners aanwezig waren. Specialistisch begeleiders presenteerden met trots de behaalde resultaten, maar bespraken ook de knelpunten waar zij tegenaan lopen tijdens de begeleiding van licht verstandelijk beperkte cliënten in de grote stad. Door de inzet van ons team zien we minder terugval.

In 2023 hebben we de aanbesteding ‘forensisch verblijf’ helaas niet toegewezen gekregen. Dit heeft gevolgen voor onze intramurale cliënten met een forensische zorgindicatie. Gelukkig is hiervoor een mooie samenwerking ontstaan met de collega’s van ons Ambulant Specialistisch Team (AST). Hierdoor hebben we geen cliënten hoeven loslaten. In 2024 staat de verdere implementatie van het kwaliteitskader forensische zorg op de agenda. Ook versterken we onze samenwerking met zorgorganisatie De Waag, gespecialiseerd in forensische zorg en diagnostiek.

Kwaliteitskader forensische zorg (KKFZ)

In 2023 zijn we gestart met de invoering van het nieuwe kwaliteitskader forensische zorg (KKFZ), waaronder het Justitieel team (JUST) valt. Aan de hand van ons meerjaren-plan (inclusief implementatieplan) hebben we de pijlers van het kwaliteitskader geïmplementeerd. In het kwaliteitsverslag forensische zorg geven we een overzicht van de voortgang en resultaten.

[Verder lezen... >](#)

Ambulant Specialistisch Team (AST)

Ons Ambulant Specialistisch Team (AST) biedt ondersteuning en begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking die zelfstandig wonen, maar kampen met psychiatrische problemen, verslaving of schulden. In 2023 hebben we het team met vier nieuwe collega’s uitgebreid, zodat we nu meer cliënten kunnen begeleiden. Naast de aanbesteding ‘intensieve begeleiding thuis’ is er een intensieve samenwerking ontstaan tussen de ketenpartners Jados, de Regenbooggroep, Zorgeloos Ambulant en Amsta Karaad (specialistisch verbond). Vanuit deze samenwerking werken we hard versterken van de zelfredzaamheid, waardoor cliënten (met wat hulp) zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen. Cliënten die een succesvol traject doorlopen, krijgen de woning op hun eigen naam.

Voor 2024 staan er een aantal ontwikkelingen op het programma. Zo hebben we een aanbesteding gedaan op ambulante ondersteuning in Diemen en omgeving (ook gekoppeld met een woontraject). Verder breiden we het team uit met een extra medewerker. Binnen het team ontwikkelen we onszelf verder door te specialiseren: een deel richt zich op Wlz-cliënten (Wet langdurige zorg), een deel op cliënten die begeleid wonen.



4 Perspectief vanuit cliënten en naasten

Binnen Amsta werken we aan de best passende zorg voor cliënten en hun naasten. We willen hen horen en zien.

Voor onze zorgverlening is het van het allergrootste belang dat we de wensen en behoeften van cliënten en naasten kennen. In ons programma 'Samenwerking tussen informele en formele zorg' staat de samenwerking met naasten rondom de cliënt centraal. Het is mooi om te zien hoe de methode Samen Rijk, waarmee we vorig jaar voorzichtig hebben geëxperimenteerd, nu op meer locaties navolging vindt.

Op een aantal locaties lopen pilots of projecten om de samenwerking met cliënten en naasten te verbeteren. Binnen enkele locaties/afdelingen (zoals Meer en Oever) focussen we op het toepassen van Samen Rijk. Binnen locatie Schinkelhoek richten we ons op het project 'Samen zorg en welzijn organiseren', waarvoor we samenwerken met zorgorganisaties Cordaan en Ons Tweede Thuis, en met het Ben Sajat Centrum. Op de Korsakov-afdelingen ligt de focus op het toepassen van de netwerk

cirkel. Daarnaast ontwikkelen we steeds meer expertise op het gebied van bijvoorbeeld palliatieve zorgverlening, dementiezorg en eerder benoemde expertises. Zo dragen we bij aan bestaanskwaliteit voor onze cliënten én naasten.

Tevredenheid meten

Om te weten wat cliënten van onze zorgverlening vinden, meten we een subjectief beeld: de tevredenheid. We gebruiken hiervoor verschillende instrumenten. Binnen de langdurige ouderenzorg werken we met tevredenheidskaartjes in ons elektronisch cliëntendossier, binnen de Amsta Karaad-locaties met Dit vind ik ervan, en binnen kortdurend verblijf en de geriatrie revalidatiezorg met de Net Promotor Score (NPS). Verder kunnen cliënten en naasten hun tevredenheid laten zien op Zorgkaart Nederland. In 2024 evalueren we of de huidige instrumenten nog passen bij de ambities van onze koers, onze kijk op kwaliteit en de landelijke kwaliteitsontwikkelingen.

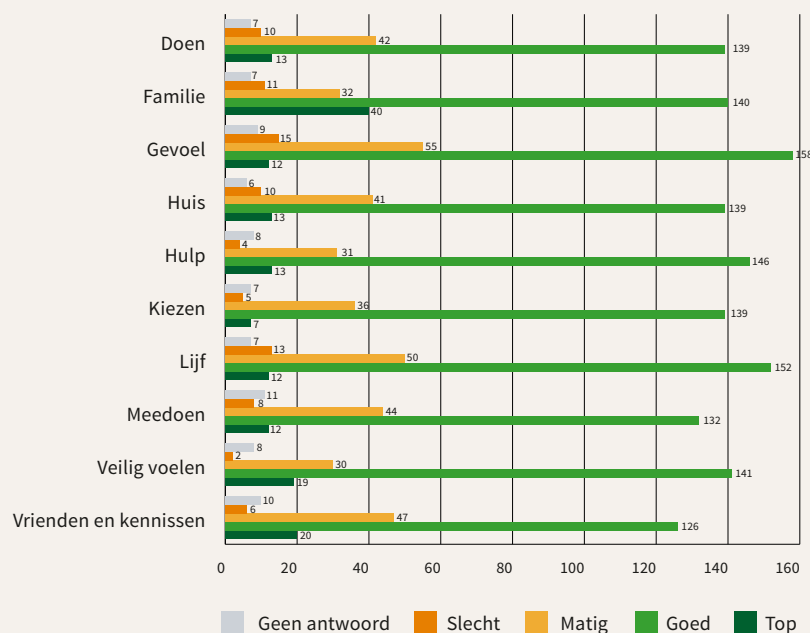
Samen Rijk

Hoe maken we samen het leven van bewoners met dementie rijker? Daarover gaat de methode Samen Rijk.

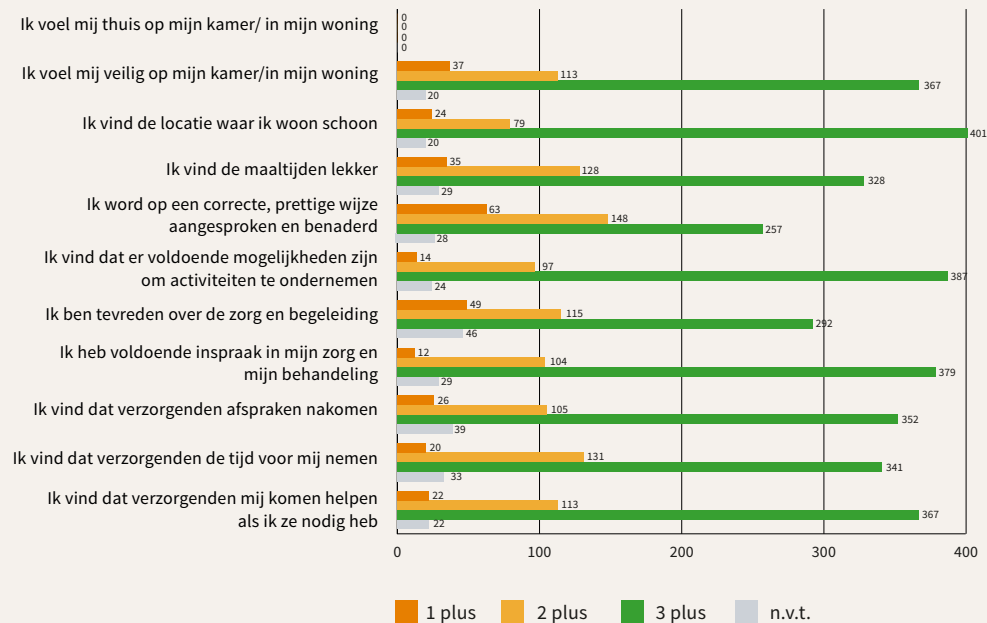
[Verder lezen... >](#)



Dit Vind Ik Ervan



Clïenttevredenheid



Net Promotor Score (NPS)

- 255 ingevulde lijsten in 2023
- 60% gaf de zorgverlening een 7 of 8
- 18,2% gaf de zorgverlening een 9 of 10

Clïenttevredenheid (ouderenzorg)

537 ingevulde scorelijsten



- 36 waarderingen in 2023
- Kortdurende zorg: 7,3
- Langdurige zorg: 8,4

Zorgtechnologie: prettiger leven voor cliënten, makkelijker werken voor zorgmedewerkers

Als we de juiste technologie invoeren en medewerkers er goed mee leren werken, kan dit bijdragen aan het leef- en werkplezier van cliënten en medewerkers. In april 2023 zijn twee bevlogen collega's aan de slag gegaan op het gebied van zorgtechnologie: een innovatieadviseur en -begeleider. Samen hebben zij zorglocaties bezocht en het gesprek gevoerd met zorgmedewerkers, cliënten en andere betrokken medewerkers. Hoe zien zij zorgtechnologie in hun dagelijkse leven en werk? De adviseur en begeleider werken uiteraard praktisch samen met de afdeling ICT, maar vooral ook met de medewerkers en cliënten/naasten op de locaties. Samen bespreken ze ideeën, samen bekijken ze hoe ze deze kunnen omzetten naar praktische technologie.



Binnen Amsta willen we van elkaar leren: wat op de ene afdeling goed werkt, willen we ook op andere afdelingen inzetten. Zo houden we met technologie het leven van iedereen binnen Amsta prettig en werkbaar.

In 2023 hebben we het onderzoeksproject van Hume binnen Amsta Karaad geëvalueerd. Deze slimme sok met sensor hebben we ingezet om situaties te ontdekken die spanning bij cliënten oproepen. Zo kunnen we cliënten vroegtijdig ondersteunen en spanning verminderen. We zagen veel nieuwe spanningsmomenten en konden gericht hulp aanbieden. Wel is er meer onderzoek nodig om te bepalen of een bredere inzet van deze technologie waardevol is voor andere cliënten.

Verder hebben we gewerkt met de Somnox, een slaaprobot die als een soort kussen helpt om sneller, dieper en langer te slapen, of om je te laten ontspannen. De slaaprobot ademt voelbaar mee en helpt om de ademhaling te vertragen. Daarnaast kan het kussen kalmerende geluiden afspelen. We hebben de Somnox ingezet op locatie Overtoom. Een medewerker geeft aan dat het kussen “de bewoner rust, houvast en geborgenheid tijdens de nacht” bracht.

Hoe werkt de Somnox?

Sneller, dieper en langer slapen en beter ontspannen dankzij een slaaprobot. Hoe zit dat precies?

[Bekijk het filmpje... >](#)

Betrokken lokale cliëntenraden en centrale cliëntenraad

Binnen Amsta hebben we twaalf lokale cliëntenraden, voor drie locaties moet de raad nog worden ingericht. De lokale cliëntenraden vergaderen op de locaties en hebben nauw contact met de clustermanager, directeur en cliënten binnen de locatie. Zij geven cliënten op die locatie een stem. Enkele voorzitters van deze lokale raden zitten in de centrale cliëntenraad (CCR) van Amsta. We werken zowel met lokale cliëntenraden en een centrale raad, omdat we een groot aantal locaties hebben en tegelijkertijd een breed zorgpakket bieden.

De CCR overlegt elke maand met de raad van bestuur en heeft door advies- en instemmingsrecht een belangrijke inbreng in het beleid van Amsta. Twee vertegenwoordigers uit de CCR zijn actief betrokken bij kwaliteit en samenwerking. Vanuit het perspectief van cliënt en naasten lezen zij mee met de kwartaalrapportages. Daarnaast heeft één CCR-lid expertisecentra en onderzoek in zijn portefeuille. Dit lid was aanwezig bij alle visitaties om samen met de cliënten en naasten het perspectief van de cliënt te vertegenwoordigen. Ook sluit het lid periodiek aan bij de wetenschapscommissie. De CCR-leden die betrokken waren bij het team kwaliteit en samenwerking, hebben zich ook actief beziggehouden met het lezen van dit kwaliteitsjaarverslag. In 2024 blijven we hen elk kwartaal meenemen in de ontwikkelingen rondom kwaliteit en samenwerking.

Meer weten over het werk van de cliëntenraad?

[Lees het jaarverslag van de CCR... >](#)



Vrijheid en zelfbeschikking

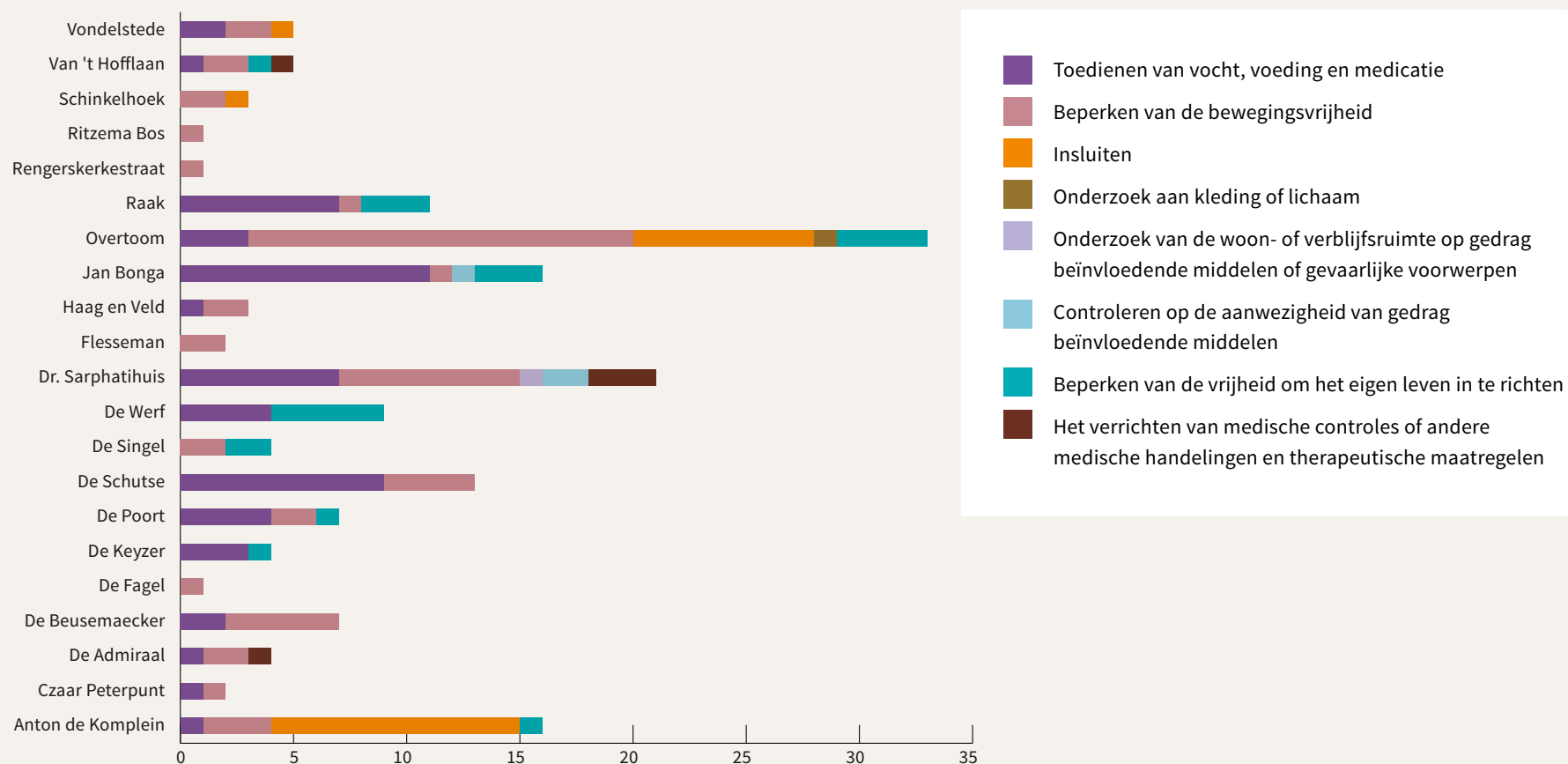
Ieder mens heeft recht op vrijheid en veiligheid. Soms staan die rechten op gespannen voet met elkaar. Bijvoorbeeld als een cliënt met dementie graag naar buiten gaat, maar niet goed zelf kan inschatten wanneer het veilig is om de weg over te steken. Of wanneer een cliënt met een licht verstandelijke beperking graag een sigaretje rookt, maar moeilijk maat kan houden.

Ons uitgangspunt is dat alle cliënten de vrijheid hebben om keuzes te maken over hun eigen leven en om te gaan en staan waar ze willen. Soms brengt dat risico's met zich mee. Dan maken we een zorgvuldige afweging samen met de cliënt en/of naasten. Hoe groot is het veiligheidsrisico? Is het echt nodig om de vrijheid te beperken? Of zijn er alternatieven?

In 2023 hebben 127 cliënten onvrijwillige zorg ontvangen, met in totaal 171 unieke maatregelen. Meestal ging het om beperkingen van de bewegingsvrijheid en het verstrekken van vocht, voeding of medicatie. Onze ambitie is om cliënten meer vrijheid te geven. Als zorgprofessionals willen we ons nog bewuster zijn van de vrijheids-

beperking die we cliënten opleggen. We moeten dit goed herkennen en ook weloverwogen risico's durven nemen. Dat kan spannend zijn en de praktijk is soms ingewikkeld. Bij Amsta Karaad zijn we daarom samen met Ons Tweede Thuis en Cordaan een regionale pilot gestart met het Multi-disciplinair Expertiseteam (MDET).

Overzicht van onvrijwillige zorg per locatie in 2023



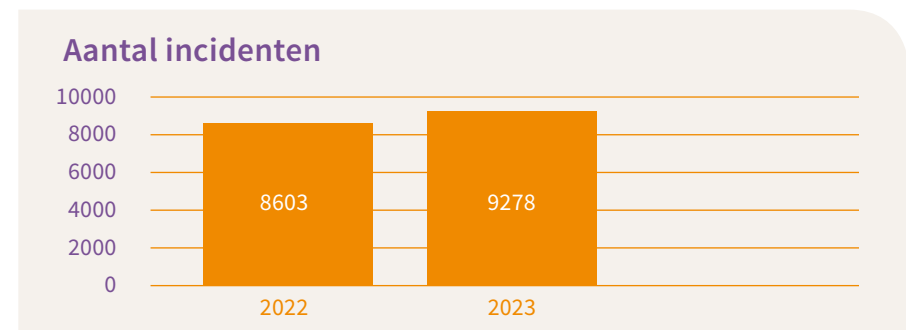
MDET is een evidence-based methode, waarbij een multidisciplinair expertteam samen met zorgteams eraan werkt om onvrijwillige zorg te herkennen en te verminderen. Het MDET bezoekt zorgteams op hun locatie. Gezamenlijk stellen ze vast welke vormen van onvrijwillige zorg de zorgteams toepassen en in welke stappen ze dit kunnen afbouwen. Het MDET van Cordaan, Ons Tweede Thuis en Amsta bestaat onder meer uit een arts verstandelijke gehandicapten (AVG), een GZ-psycholoog, een gedragswetenschapper, een ergotherapeut, een begeleider van het crisisondersteuningsteam (COT) en een ervaringsdeskundige. In 2024 begeleiden zij acht locaties, waarvan twee van Amsta.

Vrijheid is daarnaast een belangrijk thema in de ontwikkeling van de nieuwe visie op dementie. In 2024 willen we in co-creatie met medewerkers, cliënten en naasten per locatie ontdekken hoe we naar vrijheid kijken, op welke manier we meer vrijheid bieden en wat daarvoor nodig is.

Samen leren van incidenten

Hoe kunnen we het leren van incidenten vereenvoudigen? Daaraan hebben we in 2023 gewerkt. Binnen Amsta gebruiken we het MOVE-model voor incidentmeldingen. Op basis van het aantal meldingen per jaar is de meldcultuur stabiel te noemen. Omdat de organisatie de open cultuur en verbetercultuur als wisselend ervaart, hebben we de analyse vereenvoudigd en ondersteuning geboden bij de implementatie van het kort cyclisch leren binnen de locaties.

Bij het kort cyclisch leren handelen we incidenten nu binnen drie weken af (inclusief bespreekmoment), bespreken we bijzondere incidenten in diverse overlegvormen op de locaties (zoals het (kern)teamoverleg) en analyseren we incidenten per kwartaal. Verder volgen we de verbeteracties binnen het kernteam en in de kwaliteitsgesprekken binnen het (woon)zorggebied. In 2024 zetten we deze ontwikkelingen voort.



Vergeleken met 2022 waren er in 2023 meer meldingen, vooral op het gebied van agressie. Vanuit analyses zoals de kwaliteitsscan hebben we een aantal rode draden herleid en acties uitgezet. Zo hebben we de de-escalatietraining ook naar de verpleeghuiszorg uitgebreid. Voorheen zetten we die alleen in binnen Amsta Karaad. Verder nemen psychologen dit onderwerp nu actief mee in de gedragsvisites op de locaties. Tot slot hebben we het werken met kernteams, het cyclisch leren en verbeteren, en het omgaan met onbegrepen gedrag opgepakt. Er is nu meer aandacht voor ziektebeelden binnen gedrags- en artsenvisites. Bovendien wisselen kwaliteitsverpleegkundigen onderling en/of medewerkers vanuit de expertiselocaties nu kennis uit (bijvoorbeeld via consultaties).

5 Perspectief vanuit medewerkers en vrijwilligers

Voor Amsta zijn medewerkers – we noemen ze Amstadammers – het grootste goed. Alleen wanneer zij de goede dingen met plezier doen, kunnen we onze missie, ondanks alle ontwikkelingen en opgaven, blijven waarmaken. Met het programma Amstadammer bouwen we daaraan. In 2023 hebben we al het nodige voorwerk verricht. Welke factoren zijn bepalend voor werkplezier bij Amsta? En welke factoren werken juist demotiverend of ontmoedigend? Dat hebben we in kaart gebracht. In 2024 gaan we verder aan de slag om medewerkers nog meer het gevoel van “Ik hoor erbij” en “Ik word gezien” te geven. Met concrete projecten pakken we knelpunten aan die energie van medewerkers vreten en weinig opbrengen. Leidinggevend en ondersteunen we hierin met leerinterventies.

Met een speciaal programma binnen de koers stimuleren we de samenwerking tussen de informele zorg en formele zorg. We versterken netwerken van familie, naasten én vrijwilligers (informele zorg), en organiseren nieuwe netwerken om de zorg rondom de cliënt goed te regelen. Onze medewerkers (formele zorg) werken intensief samen met naasten, vrijwilligers en andere organisaties.

Vrijwilligers: van onschatbare waarde

Vrijwilligers betekenen veel voor onze cliënten en bewoners. Zo is Amsta-vrijwilliger Ferdinand het vaste maatje voor bewoner Michiel.

[Verder lezen... >](#)



Opvangteam binnen Amsta: voor en door medewerkers

Willen we medewerkers 'horen en zien', dan moeten we ook opvang bieden als zij iets meemaken wat heftig is. Sinds 2010 hebben we een opvangteam dat een luisterend oor biedt en zowel teams als individuele medewerkers bij een schokkende gebeurtenis ondersteunt.

Het opvangteam werkt met een voor- en achterwacht. De medewerkers van het opvangteam lezen de mail en beluisteren de voicemail dagelijks, zodat zij snel contact kunnen opnemen om een bezoek in te plannen.

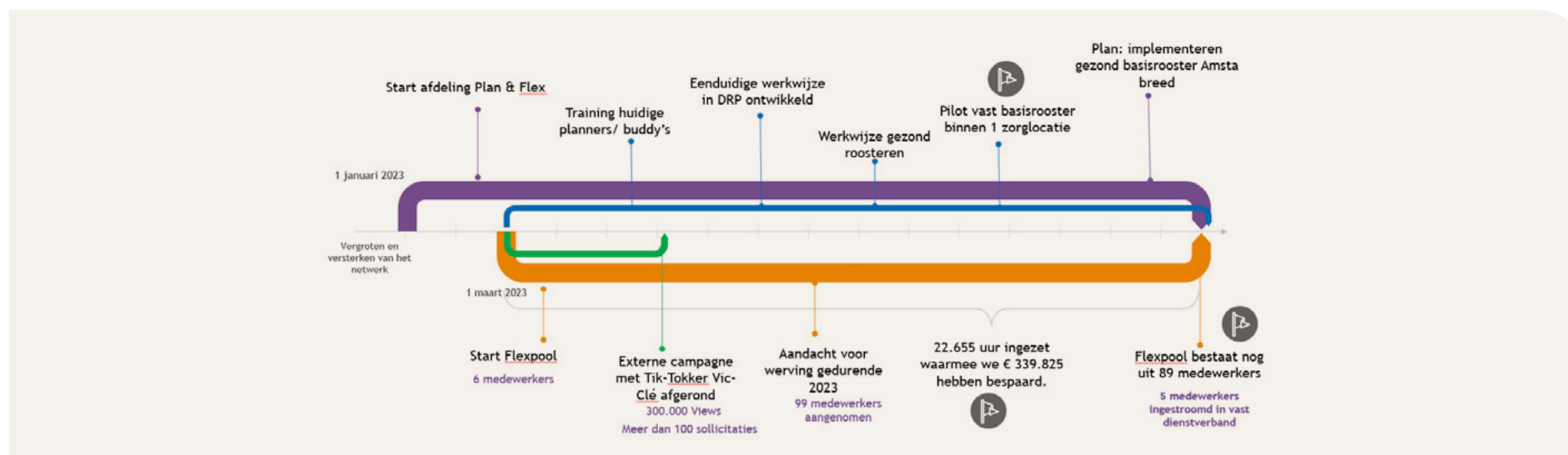
Gezond basisrooster voor alle Amstadamers

Door krapte op de arbeidsmarkt hebben we veel uitzendkrachten moeten inzetten om de gaten in het rooster te sluiten. Het liefst willen we vaste gezichten, vooral ook omdat onze cliënten en naasten daar veel waarde

aan hechten. Tegelijkertijd bevordert het ook de samenwerking binnen de locaties. Om vaste gezichten met een flexibel werkpatroon in huis te halen, zijn we in 2023 met de afdeling plan & flex gestart.

Met deze afdeling hebben we veel successen geboekt (zie figuur hieronder). De flexpool is met 6 medewerkers begonnen. Ook hebben we de reeds aanwezige planners trainingen aangeboden om op de locaties een gezond rooster voor de medewerkers te realiseren. In de loop van het jaar heeft de flexpool nog 99 medewerkers aangenomen waarvan er 5 zijn overgestapt naar een vast dienstverband. We hebben een vast basisrooster ontwikkeld, waarmee we een succesvolle pilot hebben gedraaid.

Voor 2024 willen we voor alle teams een vaste planner regelen én voor alle medewerkers een gezond rooster opstellen. Zo kunnen alle Amstadamers gezond en met plezier werken!



Ontwikkeling van zeggenschap door de zorgadviesraad

Eind 2022 is de zorgadviesraad (ZAR) zoals die er nu uitziet, tot stand gekomen. Eind 2023 sloot een paramedicus aan, waardoor de ZAR een breed beeld heeft over de organisatie. De raad is twintig keer bijeengekomen en heeft daarnaast elk kwartaal een gesprek gehad met de raad van bestuur. Via online kanalen heeft de ZAR zich bekendgemaakt binnen de organisatie. Ook was er een kennismaking en uitwisseling met de raad van Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO).

De ZAR heeft een advies gegeven over de nieuwe opzet van het beleid verpleegtechnische handelingen (VTH-beleid). De commissie zorgapplicaties vroeg de raad om mee te kijken naar een nieuw voorschrijf- en registratiesysteem voor medicatie. De ZAR ging op werkbezoek bij een andere organisatie om een eventueel nieuw medicatieregistratiesysteem te bekijken. Eind 2023 heeft de ZAR een overheidssubsidie aangevraagd om de zeggenschap binnen zorgorganisaties te verbeteren. In 2024 participeren de voorzitter en vicevoorzitter in het opzetten van een nieuw regionaal netwerk voor de regio van Amsterdam tot de kop van Noord-Holland.



Samen leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen doen we samen: in de organisatie, binnen het (woon)zorggebied tussen teams en één op één. Om dat nog meer waar te maken, zoekt de afdeling leren en ontwikkelen (L&O) steeds meer de samenwerking met andere afdelingen binnen de organisatie. Zo is de nieuwe BHV-scholing samen met facilitaire zaken opgesteld.



Vanuit het programma 'Steeds beter' heeft de afdeling het nieuwe beleid verpleegtechnische handelingen (VTH) doorontwikkeld naar 'Anders bekwaam'. Medewerkers kunnen door dit nieuwe beleid zelf bepalen welk pad zij bewandelen om bekwaam te blijven voor handelingen: wél of geen kennistoets. De praktijkbeoordeling blijft bestaan.

Naar aanleiding van een interne audit over medicatieveiligheid hebben we specifieke afspraken gemaakt over de medicatiescholing binnen Amsta Karaad. Daarbij heeft de adviseur leren en ontwikkelen intensief meegedacht en gewerkt. Buiten de theoriescholing krijgen medewerkers ook een praktijktoetsing, zodat zij de theorie en praktische vaardigheden kunnen combineren.

Ten slotte heeft een werkgroep in 2023 (en 2022) een scholing over demen-tie opgezet om medewerkers beter te ondersteunen en te inspireren. In 2024 testen we de eerste module in een pilot en bouwen we de scholing verder uit in samenhang met de ontwikkeling van de visie op dementie. Naast deze pilot gaan we aan de slag met de uitrol van de nieuwe medicatie-scholing binnen Amsta Karaad. Ook willen we de samenwerking met het team kwaliteit & samenwerking vergroten.

“Iedereen is hier aan het leren”

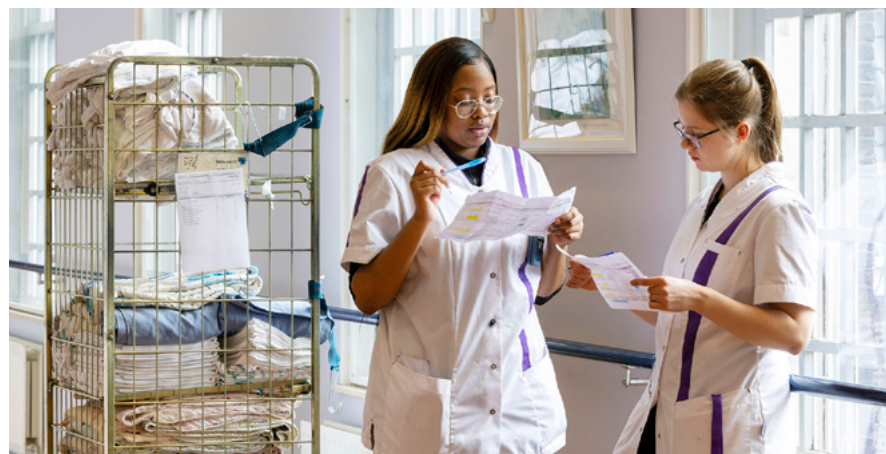
Binnen het Dr. Sarphatihuis zijn we met een bijzondere leeromgeving gestart. Waar normaal op een afdeling een of twee stagiairs rondlopen, zijn dat er op de herstelafdeling maar liefst veertien.

[Verder lezen... >](#)

Samenwerken met de trainerspool

De trainerspool binnen Amsta bestaat uit 26 enthousiaste interne trainers die zich inzetten om kennis te verspreiden en om met elkaar te leren en te ontwikkelen. In 2023 hebben we gericht trainers geworven die affiniteit met het trainingsonderwerp hebben. Medewerkers die passie hebben voor het onderwerp, zijn echt betrokken en kunnen de training met plezier uitvoeren en hun passie overbrengen.

Omdat medicatieveiligheid en autisme veel medewerkers aanspreken, zijn er op die thema's veel trainers bijgekomen. Samen met het ROC van Amsterdam hebben we de trainers vanuit het train-de-trainerprincipe opgeleid. Wat opvalt, is dat we steeds vaker trainingen inzetten op basis van incidenten en/of vragen vanuit medewerkers. Zo hebben we de esca-latietrainingen gegeven op afdelingen waar ze veel werken met cliënten met onbegrepen gedrag. In 2024 bieden we de trainingen driehoekskunde, ethiek en contactverzorgenden uitgebreid aan.



6 Perspectief rondom samenwerkingspartners en -relaties

Samenwerken staat centraal binnen onze koers, niet alleen intern maar ook extern met andere organisaties. Binnen onze programma's gaan we steeds meer samenwerken met andere organisaties. We (h)erkennen de uitdagingen in de stad en trekken hierin samen op, om met elkaar te delen en om van elkaar te leren. We werken samen op het gebied van onze expertises, maar ook binnen onze programma's 'Informeel zorg' en 'Amsta buiten de muren'. Expertise willen we delen, waarna we van elkaars ervaringen leren.

Multidisciplinaire samenwerking met Arkin ouderen

Vanuit de gerontopsychiatrie-afdelingen (GP) werken we samen met de verpleegkundig specialist en ouderenpsychiater van Arkin Ouderen. Zij verzorgen de psychiatrische behandeling en ondersteunen bij complexe casuïstiek. Daarnaast hebben we in 2023 de training psychofarmaca gegeven in samenwerking met Arkin Ouderen. Omdat we vanuit de GP-afdelingen intensief samenwerken met Arkin, kunnen we de verpleegkundig specialist ook voor een casusbespreking binnen de afdeling D-ZEP benaderen.

Samenwerking rondom expertises GP+, D-ZEP, Korsakov, Jonge mensen met dementie

De (regionale) expertisecentra GP+ (Gerontopsychiatrie), D-ZEP (Dementie met zeer ernstig probleemgedrag), Korsakov en Jonge mensen met dementie zijn onderdeel van een landelijk kennis- en expertisenetwerk.

In deze netwerken ontwikkelen we, en delen we kennis en expertise voor de specifieke doelgroepen. Amsta is actief lid van deze netwerken en is bijvoorbeeld lid van de wetenschapsraad voor D-ZEP, van de commissie onderzoek van Korsakov en van de commissie leren en ontwikkelen van GP+. We werken nauw samen met andere regionale expertisecentra. Zo zorgen we er bijvoorbeeld voor dat bewoners passende zorg op een passende plek krijgen, en organiseren we gezamenlijk symposia.

De landelijke netwerken stimuleren eveneens de regionale samenwerking en delen kennis via consultatie en scholingen. Zo sluiten de expertisecentra GP+ en Korsakov met het Cliënt service bureau aan bij de GGD-expertisetafel. Verschillende organisaties zoeken hier met elkaar naar behandelen/of verblijfsoplossingen voor ingewikkelde cases. GP+ en Korsakov hebben ook casuïstiekbesprekingen met Permense en HVO Querido.

Het expertisecentrum Jonge mensen met dementie heeft sinds 2023 een gespecialiseerde casemanager. Zij schuift ook aan bij de expertisetafel die we in 2022 samen met het Alzheimercentrum en Family Supporters hebben opgericht. Voor de regio Noord-Holland Noord vervult Amsta sinds 2023 de rol van kwartiermaker. We bouwen daar aan een stevig netwerk en passen onze positieve ervaringen toe in deze regio. Wat het expertisecentrum D-ZEP betreft worden we steeds beter gevonden voor consultatie en tijdelijke opname. Ook het zorgkantoor verwijst andere organisaties regelmatig door.

Samenwerken in het netwerk palliatieve zorg

Medewerkers van de palliatieve afdeling in het Dr. Sarphatihuis, onderdeel van zorggebied GRZ en kortdurend verblijf, maken deel uit van het Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam-Diemen dat vier maal per jaar bijeenkomt. In het netwerk werken we vanuit ervaringsdeskundigheid: we wisselen ervaringen en kennis uit en leren van elkaar. In 2023 was er een intensiever contact met onder andere het hospice Veerhuis. Soms schat de arts daar de levensverwachting op korter dan drie maanden in, maar komt dit toch niet uit. In samenwerking met verschillende hospices zijn er meerdere cliënten vanuit daar verhuisd naar onze palliatieve afdeling.

Samenwerken buiten de muren via onze programma's

Binnen de programma's van onze koers werken we op verschillende manieren samen met andere (samenwerkings)partners. Voor het programma 'Samenwerken tussen informele en formele zorg' werken we met Cordaan en ons Tweede Thuis aan het project 'Samen zorg en welzijn organiseren'. Binnen dit project trekken we met andere zorginstellingen in de regio

Amsterdam op, om de samenwerking tussen de informele zorg en de professionele zorg te versterken. Daarnaast organiseren we bijeenkomsten zoals de 'Werkconferentie met scholen en zorgorganisaties in de regio Amsterdam, informele zorg in het onderwijs'. We doen dit om ook binnen de zorgopleidingen de samenwerking met de informele zorg meer onder de aandacht te brengen. Momenteel zit dit thema nog niet overal in het opleidingspakket. Door informatie en ervaringen uit te wisselen, dragen we graag ons steentje bij.

“De onderlinge contacten en afstemming zijn professioneel en collegiaal. Er is altijd sprake van bereidheid om er samen uit te komen, in het belang van onze cliënten.”

Cordaan

Het programma 'Amsta-zorg buiten de locatiemuren' heeft de 'Lang Leven Thuisflat' voortgebracht. Met dit concept dragen we eraan bij dat mensen in Amsterdam zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. In 2024 werken we aan de uitrol van het concept in de serviceflat Jeruzalem Staete nabij de Amsta-locatie Ritzemabos. Samen met bewoners kijken we waar zij tegenaan lopen in hun dagelijkse leven. Wat helpt hen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven? We kunnen bijvoorbeeld inzetten op preventie en positieve gezondheid (activering, ontmoetingen en activiteiten realiseren), op zorg in samenhang vanuit verschillende domeinen (Wlz, Zvw en Wmo), en op fysieke toegankelijkheid en veiligheid in en om de flat. Verder werken we met partners zoals gemeente, verenigingen en particuliere organisaties om activiteiten en diensten toe te voegen aan het leven van de bewoners.



Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA)

Sinds 1 juni 2023 nemen we officieel deel aan het Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA). Dit grootstedelijk samenwerkingsverband van zeven Amsterdamse zorgorganisaties heeft als missie om huisartsen duurzaam te ondersteunen en thuiswonende ouderen van passende zorg te voorzien. Twee specialisten ouderengeneeskunde en een physician assistant zetten zich actief in en huisartsen kunnen hen laagdrempelig betrekken bij complexe zorgvragen in de eerstelijnszorg. Denk bijvoorbeeld aan cognitieve screening, veelvuldig vallen of probleemgedrag bij dementie.



Het NOA organiseert stedelijke en wijkbijeenkomsten, waarbij deelnemers kunnen aansluiten bij wijktafels. Voor 2024 staat een effectiever contact met huisartsen centraal, waaraan ook gelden vanuit het Integraal Zorgakkoord te pas komen. In samenwerking met de functioneel beheerders van afdeling ICT willen we de administratieve processen en het declaratiebeheer binnen Amsta beter stroomlijnen. Daarnaast hebben we de ambitie om een wekelijks multidisciplinair overleg over NOA-cliënten binnen Amsta op te starten. Een initiatief dat aansluit op de doelen van geriatrische revalidatiezorg en kortdurend verblijf. Tijdens dit overleg bespreken we dossiers vanuit diverse perspectieven, zodat alle betrokkenen van de ervaringen kunnen leren.

Nieuwe crisisafdeling

In maart 2023 begonnen we met onze crisisafdeling Ceder in locatie Jan Bonga. We startten met twee bedden die we in samenwerking met alle Amsterdamse ouderenzorgorganisaties hebben uitgebreid naar zeven bedden. De evaluatie vanuit het Zorgkantoor was positief. Voor deze samenwerking hebben we een (externe) erkenning gekregen, waar we bijzonder trots op zijn.

Samen met de behandelaren hebben we gewerkt aan het zorgpad crisis-bedden. Dit zorgpad zorgt voor structuur en houvast, en draagt bij aan een continue kwaliteit van zorg. Binnen de samenwerking liepen we ook tegen een aantal uitdagingen aan, zoals de financiering op cliëntniveau en de stroomlijning van aanmeldingsprocedures buiten kantoortijden.

Voor 2024 richten we ons op teamversterking, organiseren we gerichte scholingen en zetten we in op de thema's valpreventie en agressiebeheersing. Bijzondere aandacht gaat uit naar het begrijpen van het verschil in het gedrag thuis, dat familie en naasten vaak als anders of extremer ervaren, vergeleken met de periode na stabilisatie op de afdeling. Soms vinden medewerkers het spannend om een cliënt van de crisisunit aan te melden voor een andere woonomgeving. We willen ervoor zorgen dat het beeld over deze cliënten verandert. Zij hebben net als alle andere Amsterdammers een fijne woonomgeving nodig.

Samenwerking voor (wetenschappelijk) onderzoek

Door deelname aan, en initiëring van wetenschappelijk onderzoek dragen we bij aan de verdere kennisontwikkeling en kennisdeling binnen de langdurige zorg. De samenwerking met het Ben Sajat Centrum helpt daarbij. Afgelopen twee jaar zijn er twee nieuwe actieonderzoeken gestart: het project 'Samen zorg en welzijn organiseren' en 'Samen beslissen'. Het project 'Samen beslissen' hebben we in samenwerking met het ROC van Amsterdam, Hogeschool InHolland, Vrije Universiteit Amsterdam en Ons Tweede Thuis gerealiseerd. Binnen dit driejarige project onderzoeken we tools die de gezamenlijke besluitvorming over belangrijke levensvragen verbeteren, specifiek voor mensen met een psychiatrische diagnose.

Verder zijn we met verschillende praktijkonderzoeken gestart. Zo doen we onderzoek naar de effecten van het digibord Mijn Eigen Plan op mensen met het syndroom van Korsakov en naar succesfactoren bij Amsta in het omgaan met probleemgedrag bij cliënten binnen Amsta. Probleemgedrag bestaat voornamelijk uit onbegrepen gedrag voor medewerkers, vrijwilligers en/of naasten. We vinden het belangrijk om het gedrag wat cliënten vertonen te begrijpen, waarna we succesfactoren om hiermee om te gaan hebben onderzocht. Tot slot is het gelukt om de investering rond te krijgen voor de Foutloos Leren App. We maken deze app, die binnen het promotieonderzoek van GZ-psycholoog Roeline Biemond is ontwikkeld, landelijk beschikbaar. Een mooi succes waarmee we resultaten in het gehele netwerk van Korsakov-zorg delen.

De resultaten van deze onderzoeken vinden hun weg naar andere clusters binnen Amsta en zijn daarmee voor een aantal medewerkers een welkome aanvulling op hun professionele ontwikkeling. De wetenschapscommissie van Amsta faciliteert hierin en zorgt ervoor dat onderzoeken aansluiten bij de meerjarenstrategie en koers van Amsta.

Onderzoek probleemgedrag op Jan Bonga

Het Ben Sajet Centrum ging in gesprek met zorgmedewerkers, behandelaren en leidinggevenden over hoe zij omgaan met complex probleemgedrag van bewoners.

[Verder lezen... >](#)





“Amsta is voor Zilveren Kruis Zorgkantoor
een betrouwbare en deskundige partner
in de regio Amsterdam voor ouderen die
een complexe hulpvraag hebben.”

Zilverenkruis Zorgkantoor



www.amsta.nl



Facebook.com/amstazorg



Instagram.com/amstazorg



linkedin/company/amsta

Foto's: Suzanne Blanchard, Goedele Monnens en eigen foto's

