

Kwaliteitsverslag

2020



Inleiding

In dit kwaliteitsverslag over het jaar 2020 krijgt u inzicht in de ontwikkeling die wij als Amstelring hebben gemaakt in het verlenen van goede zorg, hoe we leren en reflecteren en wat we doen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. In dit verslag staat de verantwoording en de stand van zaken ten aanzien van de gestelde verbetermaatregelen. Het verslag volgt de structuur van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en we beschrijven hoe er invulling is gegeven aan de thema's van het kwaliteitskader.

Het jaar 2020 was door corona geen gewoon jaar. Ook Amstelring ontkwam niet aan de coronacrisis. Het virus en de getroffen maatregelen brachten ons in een heel andere werkelijkheid. Het dagelijks leven van de bewoners was niet meer zoals zij gewend waren. En voor onze medewerkers in de zorg en ondersteuning was dat niet anders. De betekenis van onze missie 'Liefdevolle zorg' is zelden zo veelbetekenend en indringend geweest. We zorgden met elkaar voor bewoners en voor medewerkers. Corona heeft een grote impact gehad op iedereen. De verhalen waren schrijnend. De eenzaamheid van bewoners, de wanhoop van familieleden, de angst en het schuldgevoel van medewerkers. Het was behalve een onvoorspelbare tijd vooral ook een heel emotionele tijd, voor iedereen in een andere mate en op een andere manier. Maar het virus heeft niemand overgeslagen.

We stonden voor de uitdaging om het onvoorspelbare en het onbekende te organiseren, wendbaar te zijn en snelheid te maken om de werkelijkheid te kunnen bijbenen. Wij hebben geprobeerd hierin pro-actief, creatief en eigenzinnig te zijn waarbij wij trouw bleven aan onze visie. De zorg moet veilig, zorgvuldig maar zeker menselijk blijven. We merkten dat wij dit niet alleen konden. Juist nu werd duidelijk dat het werken in de driehoek (bewoner-naaste-professional) ontzettend belangrijk en helpend was. We hebben ook prioriteiten moeten stellen. Niet alles wat wij in ons kwaliteitsplan gepland hadden kon doorgaan of moest worden aangepast. Dit komt ook terug in dit verslag.

We zagen ook positieve kanten. Zo ontstond samenwerking door saamhorigheid en saamhorigheid door samenwerken. Het onderlinge respect voor ieders rol en inzet was groot. Corona hopen wij spoedig een beheersbare plek in ons werk en leven te geven maar deze positieve lessen zullen we meenemen naar 2021.



[De Venser: "Dit is de boodschap van Ali B voor heel Amstelring"](#)



[5 praktische tips: emotioneel welbevinden in coronatijd](#)

Visie

Samen zorgen voor kwaliteit van leven op basis van gelijkwaardigheid, met respect voor ieders rol. Dat is de inspirerende gedachte die ons denken en handelen stuurt.

Profiel

Stichting Amstelring biedt diensten op het gebied van zorg aan huis, wonen met zorg en welzijn en is actief in de regio's Amsterdam en Amstelland en Meerlanden. Liefdevolle zorg en goede begeleiding voor mensen die hulp nodig hebben vanwege ouderdom, dementie of een langdurige ziekte is de basis. Zo vormen mensen met somatische of psychogeriatrische aandoeningen of psychosociale problemen de doelgroep. Samen met de cliënt en naasten bespreken de betrokken professionals welke zorg het best past. Amstelring biedt verpleeg- en verzorgingshuiszorg, zorg in kleinschalige woonvormen, hospicezorg, medische en paramedische behandeling, ambulante zorg, dagactiviteiten, ontmoetingscentra, tijdelijke zorg, wijkverpleging en ondersteuning.

Kwaliteit en leeswijzer

Het landelijke Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschrijft in acht thema's wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van de verpleeghuiszorg. Amstelring heeft deze thema's vertaald naar richtpunten die passen bij onze organisatie. De richtpunten zijn herkenbaar aan de blauwe kleur. Vervolgens treft u bij elk item van het kwaliteitskader aan welke invloed corona hierop heeft gehad, gevolgd door enkele voorbeelden van ontwikkelingen op dat item in 2020. We sluiten het item af met een kijkje in de toekomst. Hierin beschrijven we waar wij het komende jaar nog aan willen werken.

Samen met andere zorgorganisaties in Amsterdam zijn de acht thema's van het kwaliteitskader vertaald naar zes kwaliteitstegels.

1. Cliënt



Bij Amstelring helpen we mensen die korte of langere tijd verpleging, verzorging, begeleiding en/of ondersteuning nodig hebben. Zodat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven. Liefst thuis, in de eigen omgeving. Of, als dat nodig is, in een omgeving waar men zich comfortabel en veilig voelt.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij Amstelring zien we de cliënt als een uniek persoon. We doen dat door te vragen naar wie de cliënt is, was en (nog) wil zijn. Daar stemmen we onze zorg op af. Voor het bieden van goede zorg aan cliënten, is ook aandacht voor familie en naasten nodig. Zij zijn onlosmakelijk verbonden met het leven van de cliënt.

Persoonsgerichte zorg en corona

In maart van 2020 werd in verband met corona besloten dat verpleeghuizen en kleinschalige woonvormen in de ouderenzorg werden gesloten voor bezoekers en anderen die niet nodig waren voor de basiszorg. Hierdoor werd de vrijheid van bewoners afgenomen. De nadruk lag op veiligheid, boven welzijn. De Raad van Bestuur heeft landelijk via de media meerdere keren aandacht gevraagd voor het belang van aandacht voor welzijn, de juridische grondslag en behoefte aan ruimte voor maatwerk. Amstelring ontwikkelde een eigen corona-beleid, met als standpunt dat Amstelring de huizen niet meer volledig sluit.

1.860 woonzorg-plaatsen
zijn beschikbaar bij Amstelring

Er verbleven **859 cliënten**
met een Diagnose Behandel
Combinatie en **689 cliënten**
voor Eerstelijns Verblijf
bij Amstelring

Samenwerken met naasten, ook als het moeilijk wordt

Amstelring is trekker van het regionale project 'Samenwerken met naasten, ook als het moeilijk wordt'. In 2020 zijn er vanuit dit project vele casussen met naasten en zorgprofessionals begeleid. Er wordt hierbij vanuit driehoekskunde gewerkt, waarbij vertrouwen in elkaar de belangrijkste voorwaarde is voor een sterke driehoek. De aanpak vanuit de driehoekskunde wordt door cliënten, naasten en professionals goed ontvangen. Het geeft een goed inzicht in de zorgdriehoek. In 2020 zijn er mooie ondersteuningsmiddelen ontwikkeld. Zo is er een praatplaat om het gesprek met naasten aan te gaan, praat waaiers voor omgaan met naasten en professionals en de 'driehoekskunde toolkit' voor het behandelen van de casuïstiek. Diverse zorgteams hebben kennisgemaakt met deze aanpak. Inmiddels hebben deskundigen ook verdiepende trainingen gevolgd. De volgende stap voor 2021 is het inbedden van de methodiek binnen Amstelring.



Liefdesambassadeurs en diversiteit

Amstelring wil dat er meer aandacht is voor relaties, intimiteit en seksualiteit. Er is beleid ontwikkeld met een [positieve kijk op seksualiteit](#). Daarnaast zijn er geestelijk verzorgers, maatschappelijk werkers en zorgprofessionals opgeleid tot 'liefdes ambassadeurs - aandachtsvelders', om meer aandacht te geven aan dit thema. Deze groep heeft een verbinding met de werkgroep Diversiteit. [De werkgroep Diversiteit](#) is gestart om binnen Amstelring te verkennen waar diversiteit in de uitvoering zichtbaar en minder zichtbaar is.

Persoonsgerichte zorg in het dossier

In ons elektronisch cliënt dossier is op meerdere plaatsen ruimte om te beschrijven wie de bewoner is geweest en wie hij nog wil zijn, om op die manier persoonsgerichte zorg te kunnen geven. Het is dus mogelijk om persoonsgerichte zorg te beschrijven maar de manier waarop is niet altijd logisch en ondersteunend aan het zorgproces. Dit maakt dat wij in 2021 een heroriëntatie willen op het huidige ECD opdat persoonsgerichte zorg en welzijn optimaal verankerd zijn.

Kijkje in de toekomst: Persoonsgerichte zorg

- Er is meer aandacht nodig voor multiculturele wensen en behoeften
- Oriëntatie op ECD waarin specifieke nadruk op persoonsgerichte zorg en welzijn verankerd is.

Wonen en welzijn

Samen met de cliënt en naasten een thuis maken, aangepast aan de doelgroep en gebruik makend van ieders talent.

Dit doen wij in kleine woongroepen van 8-12 bewoners.

Isoleer het coronavirus, niet de mensen

Toen de huizen vanwege corona moesten sluiten voor bezoekers, heeft Amstelring bij bewoners en naasten de mogelijkheden tot beeldbellen gefaciliteerd en gestimuleerd. Ook zijn er alternatieve vormen van contact - zoals raambezoek - mogelijk gemaakt. [Amstelring voerde beleid waarbij versoepeling - waar mogelijk - zo spoedig mogelijk werden doorgevoerd.](#) Amstelring was medeopsteller van het manifest 'Isoleer het virus, niet de mensen'. Dat betekent onder andere dat Amstelring de huizen niet meer volledig sluit.



[Het Schouw: "Dank je wel Annie van Basten en familie voor het mogelijk maken dat familie op deze manier op bezoek konden bij de bewoners op de IJdoornlaan."](#)

Samen Zeggenschap

Samen Zeggenschap is een ontwikkeling die merkbaar vorm geeft aan invloed en zeggenschap. Het doel is betekenisvolle en persoonsgerichte zorg bieden en daarbij van ieders talent en inzet gebruik te maken. Het is een ambitie die past bij de maatschappelijke ontwikkelingen en de nieuwe wetgeving. [Actieve participatie en zeggenschap van de cliënt, diens naaste en de medewerker](#) krijgen een grotere rol, zowel informeel als formeel. Door het ingezette beleid zien we dat bewoners zeggenschap en regie hebben over hun leven, ook als zij complexe zorg en ondersteuning nodig hebben. De ontwikkeling naar vakmanschap, eigenaarschap en verantwoordelijkheid bij de professionals vraagt ook om een eigen manier van zeggenschap, namelijk in de relatie tussen bewoners/naasten en professionals. Deze ontwikkeling is op onderdelen nieuw en daarmee soms ook spannend en moeilijk. Momenteel is er landelijke belangstelling voor deze beweging welke ook opgepakt wordt door het netwerk Radicale Vernieuwing.

Kijkje in de toekomst: Wonen en welzijn

- Enkele locaties starten met de pilot 'participatieraad'. Daarbij gaat het over locatiegebonden aangelegenheden die van invloed zijn op het leven, het wonen en werken in de locatie.
- De basis van Driehoekskunde krijgt een verdieping. Samen zeggenschap vanuit de driehoek wordt de grondhouding van waaruit ons handelen wordt bepaald.

2. Veiligheid



Veiligheid is belangrijk voor cliënten en voor professionals. Veiligheid moet in verhouding staan tot welzijn en dit vraagt maatwerk van ons allen. Het op peil houden van deskundigheid van professionals is belangrijk. We besteden volop aandacht aan de professionele ontwikkeling, want de wensen en behoeften veranderen door de tijd heen en wij veranderen graag mee.

Veiligheid

Veiligheid ligt aan de basis van goede zorgverlening. Amstelring zorgt dat de basis op orde is, door op methodische wijze aandacht te hebben voor zorginhoudelijke veiligheidsaspecten. We zoeken naar balans tussen veiligheid, persoonlijke vrijheid en welzijn. Iedere cliënt kijkt anders naar deze aspecten en wil ze in balans brengen met wat voor hem of haar van belang is in het leven.

Corona, balans veiligheid en welzijn

Amstelring heeft rondom corona op voortvarende wijze eigen beleid gemaakt en uitgevoerd. Ter waarborging van de veiligheid van cliënten en professionals werd een Centraal Corona Ondersteunings Team opgericht, voor een duurzame organisatie rondom corona en voor de ondersteuning van locaties. Al snel is Amstelring begonnen met het zelf uitvoeren van corona testen bij professionals en bewoners met corona-gerelateerde klachten, en preventief, om uitbraken binnen de huizen zoveel mogelijk te beperken.



Door de nadruk in het corona jaar op veiligheid en het stellen van het groepsbelang boven het individuele belang is de balans tussen veiligheid en welzijn regelmatig ingewikkeld geweest. Ook de dilemma's die speelden rondom de balans tussen veiligheid voor de professionals en die van de bewoners waren van een ongekend niveau. Binnen Amstelring hebben wij steeds gestreefd hier een open dialoog over te

voeren en werd zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad bij grote beslissingen betrokken.

Wet Zorg & Dwang

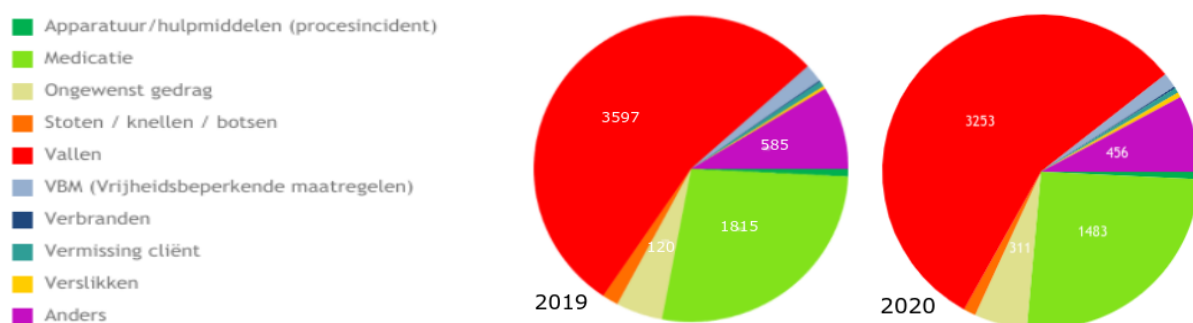
Sinds 1 januari 2020 geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Het jaar 2020 diende als overgangsjaar om de wet te kunnen implementeren. De zorg voor ouderen met dementie moet volgens deze wet zoveel mogelijk op vrijwillige basis - dus zonder dwang - plaatsvinden. De kern van de wet 'Nee, tenzij' stimuleert ons om hier nog kritischer naar te kijken en sluit aan op het beleid dat Amstelring jaren geleden al inzette; namelijk het verminderen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

In 2020 zat de uitdaging hem voornamelijk in het praktisch uitvoerbaar maken van de wet, waaronder de administratieve taken, het scholen van professionals, het uitrollen van de te volgen procedure van besluitvorming onvrijwillige zorg (OVZ) tot en met de evaluatie hiervan met de benodigde professionals. Vanuit de professionals bleek dat er veel onduidelijkheid is over het verwerken van de onvrijwillige zorg in de zorgsystemen en hoe daarnaast de evaluaties moeten plaatsvinden. De Wzd functionarissen gaan hier samen met de professionals mee aan de slag, zodat in 2021 alles administratief is verwerkt. In 2020 is er een begin gemaakt met het scholen van professionals.

Naast de theorietoets volgen professionals een interactieve webinar dat meer op de inhoud van de wet ingaat, in de vorm van casuïstiekbesprekingen. Amstelring ontwikkelde de webinar zelf, zodat deze volledig op de organisatie en doelgroep is toegespitst. In 2021 wordt er verdere aandacht aan deze scholingen besteed, zodat alle professionals de module Wzd hebben afgerond, waardoor de kennis en bewustwording er is bij de professionals. In de praktijk zal er een volgende uitdaging ontstaan. 'Hoe kunnen we de deuren open houden voor de bewegingsvrijheid van de bewoners, maar daarnaast ook de veiligheid garanderen'. In het komende jaar zullen we dan ook moeten gaan bekijken welke rol de woonzorgtechnologie op dit gebied kan spelen.

Incidenten en meldcultuur

Waar mensen werken komen ook incidenten voor. Door het registreren en analyseren van incidenten kunnen we leren en verbeteren. Verbetering kan bereikt worden met bijvoorbeeld een specifieke scholing of het aanpassen van werkafspraken. In 2020 zijn de incidentmeldingen met een laag risico maar met een hoge herhalingskans, toch geclassificeerd als een hoog risico-melding.



Hierdoor is er extra aandacht voor deze incidenten gekomen, met als doel het inzetten van preventieve acties. In 2020 is er op organisatieniveau bij bijna alle incident-soorten een lichte daling te zien t.o.v. 2019. We zien een stijging bij incidenten rondom ongewenst gedrag, dat kan mogelijk met de corona maatregelen te maken hebben. Binnen Amstelring is er een veilige meldcultuur, echter de opvolging van incidenten en hoe wij optimaal kunnen leren van incidenten blijft een aandachtspunt waar in 2020 door corona te weinig aandacht voor is geweest.

Stimulans prijs UNO Amsterdam

Ieder jaar stelt UNO Amsterdam (Universitair Netwerk Ouderenzorg) de Onderzoek & Praktijkprijs beschikbaar. Amstelring won deze prijs in 2020 met het projectvoorstel 'Incidenten door werkdruk, wat kunnen we ermee?'. UNO Amsterdam gaat Amstelring - naast het toegekende geldbedrag - praktisch ondersteunen bij de uitvoer van het onderzoek in 2021.



Klinisch en kritisch redeneren

De veranderende doelgroep kwetsbare ouderen met meerdere chronische ziekten maakt dat de zorg binnen de verpleeghuizen veel complexer is geworden. De verpleegkundigen en verzorgenden binnen Amstelring zien en ervaren deze verandering in de dagelijkse praktijk, waardoor zij zich niet altijd bekwaam voelden. In 2020 is er in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde en onder leiding van Marc Bakker een start gemaakt met het leertraject 'klinisch redeneren'. Door corona is dit leertraject tijdelijk onderbroken en dit wordt in 2021 weer opgestart. Een vaste methodiek moet professionals ondersteunen bij het dagelijks toepassen van klinisch redeneren in complexe zorgvragen, waardoor er toename te verwachten is in de cliëntveiligheid, cliënttevredenheid, medewerkerstevredenheid en professionalisering van de medewerkers.

Kijkje in de toekomst: Veiligheid

- Het optimaliseren van woonzorgtechnologie in het kader van de Wet zorg & dwang, en mogelijkheden van digitaal toezicht houden op afstand.
- Via de GGD worden er per locatie nieuwe aandachtsvelders hygiëne en infectiepreventie opgeleid.

Gebruik van informatie

Amstelring heeft als streven dat gegevens zoveel mogelijk verzameld worden aan de bron en omgezet tot zinvolle informatie die op een eenvoudige manier wordt gepresenteerd. Hierdoor wordt het bruikbaar, voor teams om van te leren en voor Amstelring om verantwoording af te leggen.

Cliëntwaarderingen

Amstelring is continu bezig met het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Door aan cliënten en naasten te vragen hoe zij de zorg ervaren en wat zij hierin belangrijk vinden blijven wij leren en verbeteren. De tevredenheid van cliënten meten wij binnen Amstelring op twee manieren. Zo doen wij een intern cliënttevredenheidsonderzoek 'Kwaliteit in Dialoog' en daarnaast verzamelen wij via ZorgkaartNederland waarderingen van cliënten en naasten.

Vanaf 1 januari is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan en hiervoor geldt dat klachten kunnen worden voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg. Cliënten met een klacht in het kader van de Wzd kunnen terecht voor informatie en ondersteuning bij een cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem. In onderstaande tabel staat een overzicht van de kwestie die cliënten (of hun vertegenwoordigers) in 2020 hebben ingediend bij de klachtenondersteuners.

Aantal kwesties en cliënten 2020	Aantal kwesties	Aantal cliënten
Totaal	97	66

Aard van de kwesties	2020
Onvrijwillige zorg	1
Persoonlijk	1
Zorg/begeleiding/dienstverlening	55
Organisatie/regels/financiën	26
verblijf	14

Resultaat van de interventies	2020
Alsnog zorg	6
Cliënt kan zelf verder	53
Gestaakt	14
Loopt nog	6
Situatie hersteld/afspraken gemaakt	23

Corona monitor

Amstelring ontwikkelde een monitor om de corona besmettingen bij bewoners en bij professionals te kunnen monitoren. Deze monitor heeft ons geholpen bij het in kaart brengen van besmettingen en het bepalen van quarantaine maatregelen. Tijdens de eerste golf waren er 181 bewoners positief getest waarvan helaas ruim een derde is overleden. In deze periode waren ruim 100 medewerkers positief getest. Tijdens de piek was er sprake van besmettingen op 13 van de 21 locaties. Na een rustige zomerperiode kwam vlak daarna de 2e golf. Tijdens deze golf werd er meer (preventief) getest waardoor de besmettingen in aantal toenam maar een groot deel van de bewoners was toen veel minder ziek en kwam minder vaak te overlijden. Vanaf het moment van vaccineren in februari 2021 daalde de besmettingscijfers spectaculair.



[De Venser: "Vandaag hebben de meeste van onze cliënten hun tweede vaccinatie gekregen. Wat waren ze blij en de Dhr K zat al op ons te wachten."](#)

Certificering ISO 9001

ISO 9001 is een Europese norm voor beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem van organisaties in zorg en welzijn. De ISO audits stonden in oktober 2020 gepland, maar zijn vanwege corona verplaatst naar januari 2021. Doel van het onderzoek is vaststellen of Amstelring in staat is de kwaliteit van zorg zichtbaar te maken en systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren. Oftewel: is de zorg afgestemd op de behoefte van de klanten en is de zorg doeltreffend en doelmatig georganiseerd? Het kwaliteitsmanagement systeem werd als zeer positief beoordeeld. Het auditbureau heeft een positief advies gegeven voor verlenging van de ISO certificering. Aandachtspunt blijft wel: wat de opbrengst van de verbeterplannen voor cliënten oplevert. Met andere woorden, wat merkt de cliënt van de verbeteracties.



Keurmerk De Roze Loper

De Roze Loper is een keurmerk dat als doel heeft om de [sociale acceptatie en insluiting van LHBTI](#) in zorg- en welzijnsinstellingen te vergroten. Het wordt uitgereikt na een traject dat leidt naar sociale acceptatie van seksuele diversiteit in de zorg - gevolgd door audit.

In 2020 werden bij Amstelring op drie locaties audits uitgevoerd. Uit de audit kwam één bevinding naar voren, namelijk; aandacht voor diversiteit in opleidingen kan worden verbeterd. Deze aanbeveling is opgepakt door HR/opleidingen en akkoord bevonden door het auditbureau. Amstelring heeft daarop wederom [het keurmerk 'De Roze Loper'](#) ontvangen.

Kwaliteitsmonitor

In 2020 is er een kwaliteitsmonitor ontwikkeld om zorgteams te ondersteunen bij het verzamelen van bruikbare gegevens die ze kunnen gebruiken bij hun team zelfevaluatie die in 2021 gaan starten. Deze gegevens worden automatisch gegenereerd en zijn up-to-date. Het uitgangspunt is dat er één overzicht is waarin verschillende bronsystemen samenkomen en vanuit hier ook weer makkelijk naar de verschillende systemen kunt navigeren. De kwaliteitsmonitor is gebaseerd op de 8 verschillende thema's van het landelijke kwaliteitskader VVT. De data wordt dagelijks opgehaald vanuit bronsystemen zoals het elektronisch cliëntdossier, het kwaliteitsmanagementsysteem, het leermanagementsysteem en ZorgkaartNederland. De kwaliteitsmonitor hielp ons om inzicht te krijgen in de items waarop wij achterlopen (ook mede door corona), zodat wij hier acties op kunnen uitzetten en waar nodig kunnen ondersteunen.



Kijkje in de toekomst: Gebruik van informatie

- De kwaliteitsmonitor wordt verder ontwikkeld als informatiebron van kwaliteitsgegevens.
- De concernrapportage is standaard voorzien van KPI's op het gebied van HR en Kwaliteit naast financiën.

3. Medewerkers



Onze professionals zijn de spil in het verlenen van goede en veilige zorg. Aandachtsvol bezig zijn, professionaliteit, collegialiteit en werkplezier zijn de dingen waar het om draait. Amstelring hecht grote waarde aan het opleiden van professionals. Bij ons is werken aan je eigen ontwikkeling misschien wel de kern van de zaak. We leven in een tijd waarin de zorgvraag snel verandert en waarin de arbeidsmarkt een permanente uitdaging is.

3.829
mensen
in dienst bij Amstelring

Personeelssamenstelling

De personeelsinzet is verder afgestemd op de behoefte van locatie en doelgroep. We werken in kleine, integraal werkende teams, waarbij gestreefd wordt naar inzet van zoveel mogelijk vaste mensen.

Coronazorg doe je samen

Amstelring heeft in de corona periode veel aandacht besteedt aan de professionals. Zo werd er psychosociale hulp geboden door middel van de 'lucht je hart lijn' en zijn er webinars geweest over verdriet en verwerking. Maar ook hebben we aandacht voor elkaar gehad door onze waardering te laten zien door middel van verschillende leuke attenties. Alle professionals van Amstelring die gewerkt hebben tussen 1 maart en 1 september hebben de zorgbonus ontvangen. Omdat wij het in deze periode met z'n allen moesten doen zijn er geen functies uitgesloten voor deze bonus.

Corona bracht ons ook nieuwe collega's

In de periode rondom de 1e corona golf zijn er binnen Amstelring veel initiatieven geweest om in nieuw personeel aan te trekken. Zo kwamen begin maart vooral medische studenten werken. Daarnaast gingen vanuit het landelijke project 'Extra handen voor de zorg' in totaal [14 stewardessen en pusers vanuit de KLM aan de slag binnen Amstelring](#).

Hoewel het initiatief alleen gericht was op mensen die mogelijk als verpleegkundige of verzorgende wilden gaan werken in de ouderenzorg zijn de KLM'ers met name aan het werk gegaan in de volgende "functies": bezoekerscoördinator, medewerker welzijn & wonen en medewerker welzijn & activering. Dit sloot goed aan bij de ervaring van de KLM'ers.



Vanaf eind oktober 2020 was er [veel aanbod te zien vanuit de horeca](#), die toen te maken kregen met de tweede golf. Ook zij werden vooral ingezet als [gastvrouw/gastheer](#), zorgassistent of als bezoekerscoördinator. Helaas bleef de vraag naar gediplomeerd zorgpersoneel onverminderd groot.

Personeelssamenstelling en ziekteverzuim

Onderstaande tabel laat het verloop zien van het aantal FTE in 2020. In 2020 is totaal het aantal FTE 1.436. Dit is een uitbreiding van 126 ten opzichte van 2019. Deze uitbreiding zit hem vooral in de inhuur van Flex/PNIL. Dit wordt veroorzaakt door de krapte op de arbeidsmarkt. Het is lastig om de personele uitbreiding met vaste krachten in te vullen. Het is deels wel gelukt, want in de regio Amstelland - Meerlanden (Zorg & Zekerheid) is er een toename van 21 FTE van vaste professionals ten opzichte van 2019. In deze regio was meer ruimte voor personele uitbreiding vanuit de kwaliteitsmiddelen. Deze ruimte voor uitbreiding was voor de regio Amsterdam (Zilveren Kruis) beperkt, doordat een groot deel van de kwaliteitsmiddelen voor het Zilveren Kruis is opgegaan aan de compensatie voor lagere tarieven ZZP 4.

Het ziekteverzuim in 2020 was gemiddeld 8,9%. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2019 (ziekteverzuim 7,4%). Deze stijging is logisch te verklaren door corona.



[Jatopa: "Hallo, mijn naam is Suus. Ik werk sinds november als gastvrouw bij Jatopa, via het initiatief 'Horeca helpt de zorg'. Nu de horeca tijdelijk dicht zijn vanwege corona vind ik het fijn dat ik mijn steentje bij kan dragen in een sector die op het moment alle hulp kan gebruiken. Het werken met de bewoners is leuk en afwisselend en voelde me gelijk welkom binnen team 1. Top locatie en top collega's!"](#)

Personeelssamenstelling Amstelring					
Functie	Zilveren Kruis	Zorg & Zekerheid	Totaal 2020	Totaal 2019	Mutatie 2020 tov 2019
Niveau 1	20	36	56	59	3-
Niveau 2	105	58	163	159	4
Niveau 3	325	162	487	478	9
Niveau 4	75	45	120	109	11
Niveau 5	13	7	20	20	-
Behandelaar	71	45	116	113	3
Leerlingen	34	25	59	50	9
<i>Totaal vaste medewerkers</i>	<i>643</i>	<i>378</i>	<i>1.021</i>	<i>988</i>	<i>33</i>
Flexmedewerkers (incl Flexira)	281	134	415	322	93
Totaal aantal FTE	924	512	1.436	1.310	126

First Day at Amstelring

Voor de nieuwe professionals wordt er een zogeheten 'First day' georganiseerd. Deze dag staat in het teken van kennismaken met Amstelring als organisatie. Waar staan we voor, wat is onze visie, bespreken van het organogram (bottom-up), etc. In deze introductie zijn ook net startende professionals met een andere functie aanwezig, om zo het 'we doen het samen' gevoel te bevestigen. De professionals krijgen hun devices (smartphone en chromebook) die ze nodig hebben. Aanwezigen krijgen ook een introductie op alle systemen die binnen Amstelring gebruikt worden. Naast deze 'First day' krijgen de professionals waar nodig ook nog een introductie in de locatie waar ze gaan werken.



In coronatijd was het lastig om de First day veilig te organiseren en is ervoor gekozen om deze niet plaats te laten vinden. Nieuwe medewerkers kregen bij de indiensttreding hun devices en enkele handleidingen aangereikt. Daarnaast hebben wij gemerkt dat alleen de First Day tekort is. In 2021 willen wij de introductie uitbreiden, zodat nieuwe professionals een langere tijd binnen het team en door de Amstelring Academie ondersteund en begeleid worden. Op deze wijze krijgen nieuwe collega's de gelegenheid om bekend te raken met de visie, de koers en alle noodzakelijke informatie om goed te kunnen werken als 'Amstelringer'.

Kijkje in de toekomst: Personeelssamenstelling

- Een vervolg geven op de 'First day' van nieuwe professionals, gedurende een langere tijd binnen het team en de Amstelring Academie.
- Inzetten op preventie van verzuim en het voorkomen van verloop van professionals door het managen op werkgeluk en positieve gezondheid.
- Leren van data die beschikbaar komt via exitgesprekken en verloop van prognoses.

Gebruik van hulpbronnen

Wij maken gebruik van vernieuwende (technologische) hulpmiddelen om daarmee waar mogelijk de kwaliteit te verhogen en het werk te verlichten. Zo werken wij bijvoorbeeld allemaal digitaal. Dit zorgt ervoor dat wij dezelfde taal spreken en over dezelfde informatie beschikken.

Door corona digitaal vaardiger

Op ons intranet 'Zuster ISA' is er een corona site ontwikkeld voor de professionals van Amstelring. Hierop is altijd up-to-date informatie vinden over corona. Daarnaast worden er veelvuldig nieuwsberichten binnen Amstelring gedeeld met belangrijke updates. Amstelring heeft steeds de samenwerking gezocht met andere zorgorganisaties en de GGD om weloverwogen beleid te kunnen voeren in de corona crisis.

1.940
Chromebooks
van Amstelring
zijn uitgeleend aan
medewerkers

1.400 mobiele telefoons
van Amstelring zijn in omloop bij medewerkers

De professionals van Amstelring hadden voor de corona crisis al de beschikking over mobile devices. Dit maakte de overgang naar het digitaal werken en vergaderen een stuk makkelijker en al snel werd dit het 'nieuwe' werken. Digivaardigheid blijft een aandachtspunt maar corona heeft ons noodgedwongen wel geholpen om dit te versnellen. Daarnaast is Amstelring creatief geweest met de zorgprofessionals die niet meer naar het werk konden omdat zij in quarantaine zaten. [Om dit gedeeltelijk op te vangen is de rijdende collega geïntroduceerd. Daarmee kunnen zorgprofessionals vanuit thuis toezicht houden in de woonkamer van een afdeling.](#)

Zorgtechnotheek

Amstelring heeft een eigen digitale bibliotheek voor technologie: 'de Zorgtechnotheek'. Het is een laagdrempelig platform waar locaties producten kunnen huren waardoor de zorg handiger, sneller en leuker te organiseren is mét technologie. Voor de komende jaren gaan wij onderzoeken in welke vorm de zorgtechnotheek het best gebruikt kan worden. Goede begeleiding hierbij is essentieel gebleken.

Zoekbalk Zuster ISA

Binnen het intranet Zuster ISA is een speciale zoekbalk ontwikkeld om makkelijk (Vilans) protocollen, collega's, expertise én alle Google bestanden te vinden waar de medewerker ook toegang tot heeft. Het werkt net als Google en helpt met het sneller en gericht vinden van wat de medewerker nodig heeft.

Kijkje in de toekomst: Gebruik van hulpbronnen

- Data van oproepsysteem gebruiken en analyseren om de werkdruk te verlagen.
- Onderzoeken waar nieuwe technologieën die een bijdrage kunnen leveren aan de ervaren vrijheid van bewoners en die tegelijkertijd ook veiligheid bieden.
- Integraal kijken naar nieuwe woonzorgconcepten voor nieuwbouwlocaties Vreugdehof, Bornholm en De Venser.

4. Organisatie



Amstelring werkt vanuit de Rijnlandse besturingsfilosofie. Dit betekent dat het proces van zorg verlenen centraal stellen. Het gaat om de cliënt, diens naasten en de professional. Organiseren vanuit de menselijke maat dus. De driehoek cliënt-naasten-medewerker is daarbij het uitgangspunt. Iedereen draagt bij op basis van kennis en interesse. We hebben een heldere kijk op de toekomst van onze organisatie en zijn financieel gezond. Samen met de veerkracht in de organisatie zijn dit belangrijke voorwaarden om in de toekomst de beschikbaarheid en kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

Leiderschap, governance en management

Wij werken volgens de Rijnlandse principes van professioneel leiderschap waardoor er volop ruimte ontstaat voor vakmanschap. Iedereen draagt bij op basis van kennis en interesse. Wij werken samen op basis van gelijkwaardigheid en met respect voor ieders rol.

Corona crisismanagement

Amstelring stelde aan het begin van de corona crisis een centraal crisisteam samen met daarin vertegenwoordigers vanuit de hele organisatie. In het centrale crisisteam vond afstemming plaats, werden besluiten genomen en lag de centrale regie voor uitvoering van die besluiten. Voor Amstelring - normaal gesproken een organisatie met zelforganiserende teams - was dit een ongebruikelijke structuur. Toch heeft de crisisstructuur zijn waarde bewezen. Het crisismanagement werd beheersbaar, doelmatig en efficiënt. Behalve het centrale crisisteam waren er ook decentrale crisisteams: op locaties, in de wijkzorg, thuisbegeleiding en dagbesteding. De voorzitter van de OR luisterde altijd mee met de overleggen van het CCT. De centrale cliëntenraad (CCR) ontving telkens het verslag en was daardoor aangesloten op wat er tijdens de crisis besloten en gedaan werd. Met de CCR werd ook regelmatig digitaal overlegd en afgestemd. Toen in mei 2020 de eerste coronagolf voorbij was, is de zogenaamde command-and-control-structuur van het CCT aangepast naar een Centraal Voortgang

Team (CVT), met meer monitoring op voortgang en continuïteit en ondersteuning 'op verzoek'. Regie en autonomie kwamen weer te liggen bij de RVE managers.

Beste Werkgevers 2020

Naast het werven en opleiden van nieuwe collega's besteden wij ook ruim aandacht aan het behouden van collega's. Om te begrijpen waar professionals tevreden over zijn en waar wij meer aandacht aan moeten besteden, nemen wij periodiek een medewerkerstevredenheidsonderzoek af. De resultaten laten een enorme groei zien in onder andere tevredenheid, autonomie, betrokkenheid en bevoegenheid van professionals. [Hiermee schaart Amstelring zich onder Beste Werkgevers van 2020!](#) Ondanks dit mooie resultaat zien wij dat behouden van professionals een uitdaging is wat continu onze aandacht vraagt.



Maatwerk voor teamondersteuning

Geen team is hetzelfde en daarmee is de ondersteuningsbehoefte ook niet gelijk. Amstelring werkt volgens de Rijnlandse principes waarbij er volop ruimte is voor de professional, daarnaast kan er nabijheid georganiseerd worden als dat nodig is. Een team kan bijvoorbeeld extra ondersteuning krijgen van de teamcoach maar als er sprake is van discontinuïteit in een team is er soms meer hulp nodig. Zo is er een locatie waar om deze reden coördinatoren zijn aangenomen. Hierin flexibel meebewegen zonder de autonomie te schaden is een zoektocht naar balans waar wij met de toekomstige arbeidsmarkt vaker mee te maken kunnen krijgen.

Bestuur

In 2020 verliet bestuurder Ivo van der Klei, na 6 jaar Amstelring, om te gaan werken als lid Raad van Bestuur van Alrijne Zorggroep. Hij werd in maart 2020 opgevolgd door interim bestuurder Pieter Stenger. Pieter heeft gedurende een jaar samen met Inge Borghuis het bestuur gevormd en dit gaf ons tijd om een opvolger te zoeken. Deze werd gevonden in [Jeroen Lambriks](#). Jeroen en Inge vormen vanaf 2021 samen het tweekoppig collegiale bestuur van Amstelring. Hiermee heeft Amstelring een bestuur dat uit twee voormalig verpleegkundigen bestaat.

Kijkje in de toekomst: Leiderschap, governance en management

- Doorontwikkeling van het Integraal Serviceteam Amstelring (ISA), gericht op bewaken, integraal werken en verbinden intra- en extramuraal.
- Aansluiten bij de behoefte van teams die te maken hebben met discontinuïteit.

5. Leren en verbeteren



Leren en verbeteren van kwaliteit

Bij Amstelring vinden we het belangrijk om continu te werken aan het monitoren en verbeteren van kwaliteit. Professionals krijgen ruimte en ondersteuning bij de dagelijkse praktijk van reflecteren en staan open voor het interdisciplinair verhogen van kwaliteit van zorg.

Corona

Er hebben in 2020 verschillende instructies en webinars plaatsgevonden die vanuit het centrale corona crisisteam zijn ontwikkeld. Deze werden gehouden om professionals te blijven informeren over veranderingen van de corona richtlijnen en protocollen. Na de zomer heeft er een evaluatie plaatsgevonden over de 1e corona golf en hiervan is een evaluatiedocument opgesteld. Ook zijn er enquêtes afgenomen bij de professionals. Het evaluatiedocument en de resultaten van de enquêtes zijn gebruikt voor de verbeteracties die voor 2e corona golf opgesteld.



Graag hadden wij in 2020 meer (bij)scholingen willen geven maar de corona beperkingen rondom het fysiek bij elkaar komen en de prioriteiten die wij moesten stellen hebben gemaakt dat wij niet alles hebben kunnen doen zoals wij dat gepland hadden. Voor 2021 wordt het de uitdaging om dit in te lopen op een wijze waarop professionals niet overbelast raken en wij het plezier en de nieuwsgierigheid om te leren blijven behouden.

GGD hygiëne audits

De afdeling hygiëne & infectiepreventie van de GGD heeft in de zomer van 2020 een quickscan op de basis hygiëne en infectiepreventie uitgevoerd in alle intramurale locaties. De resultaten waren zeer positief, met name op het gebied van corona beleid. De verbeterpunten, waaronder meer aandacht voor scholing van aandachtsvelders hygiëne kon goed opgepakt worden. De scholingen hiervoor starten in 2021.

Moreel beraad

21 collega's hebben succesvol de opleiding tot gespreksleider Moreel Beraad afgerond. Het is daarnaast natuurlijk belangrijk dat de deelnemers oefenen, 'vlieguren' maken en veel beraden op de locaties houden. De commissie Ethiek organiseert in 2021 terugkommiddagen. De bedoeling is dat de collega's zich de methodiek nog meer eigen gaan maken en dat ze van elkaar te blijven leren.

Team zelfevaluatie

In 2021 wordt ook gestart met een nieuwe opzet van het kwaliteitssysteem.

Het uitgangspunt daarbij is, dat de interne verbetering en de externe verantwoording zoveel mogelijk één geheel vormen.

De audit processen zijn op team-, locatie- en organisatieniveau hetzelfde ingericht, zodat het kwaliteitssysteem samenhang en herkenbaarheid kent.

Om deze cirkel rond te maken heeft Amstelring voor de interne teamaudit de 'team zelfevaluatie' ontwikkeld. Deze 'team zelfevaluatie' richt zich op het gesprek en de opvolging om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Team zelfevaluatie is een proces waarmee teams stil staan bij hoe het team er op dat moment voorstaat. Met als resultaat een verbeterplan dat ieder kwartaal door het team wordt geëvalueerd. Het proces van de teamevaluatie sluit aan bij de systematiek van het kwaliteitssysteem op zowel locatie- als organisatieniveau, waardoor er ook meer samenhang is. Dit alles is gebaseerd op het landelijke kwaliteitskader VVT. In 2020 zijn er pilots geweest van deze systematiek en in 2021 vindt de implementatie binnen de verschillende locaties plaats.



Bevoegd en Bekwaam

Amstelring heeft een digitale leeromgeving 'het leerplein'. Zorgprofessionals volgen de verplichte bijscholing om bevoegd en bekwaam te blijven. Met de invoering van dit leerplein kunnen zorgprofessionals op eigen tempo de E-learning theorietoetsing volgen. Voor de praktijktoetsing kunnen zij zich inschrijven voor een toetsingsmoment op locatie. Wij hebben gemerkt dat het bieden van ondersteuning op maat noodzakelijk is voor professionals om op een goede en prettige manier de modules te kunnen behalen. Alleen het aanbieden van de E-learning zonder deze ondersteuning gaf vaak stress en teleurstelling.

Amstelring gaat haar leren daarom vaker hybride organiseren. Dat wil zeggen dat professionals vrij zijn in hoe zij willen leren. De een kan zelfstandig zijn E-learning afronden en neemt verantwoordelijkheid voor de praktijktoetsen, terwijl de ander er meer baat bij heeft om modules klassikaal te volgen.

3.100 keer werd er een **Training Voorbehouden en Risicovolle Handelingen** gevolgd

Calamiteiten

Amstelring meldt calamiteiten en geweld in de zorgrelatie bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. In 2020 heeft Amstelring zes calamiteitenmeldingen ingediend die onderzocht zijn aan de hand van de PRISMA-methode. Uiteindelijk zijn twee meldingen niet als calamiteit beoordeeld. De overige vier meldingen zijn wel beoordeeld als calamiteit. Daarnaast was er één melding van geweld in de zorgrelatie. De belangrijkste trend die naar voren komt uit de analyse van de calamiteitenmeldingen heeft betrekking op het niet correct of onvolledig toepassen van gemaakte werkafspraken.

Kijkje in de toekomst: leren en verbeteren van kwaliteit

- De interne auditsystematiek wordt binnen alle teams uitgerold, onder begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundige.
- De Amstelring Academie opzetten, voor ondersteuning van de persoonlijke ontwikkeling van professionals.

6. Externe samenwerking



Samenwerken

Amstelring werkt nauw samen met formele en informele (keten)partners die in ons werkveld van belang zijn. We maken onderdeel uit van een lerend netwerk van regionale en landelijke organisaties. Zo kunnen we elkaar snel vinden als er gemeenschappelijke vragen op tafel liggen en we kunnen leren van elkaars ervaringen.

Corona heeft samenwerking versterkt

De corona-periode heeft de samenwerking tussen VVT-organisaties en ketenpartners in de regio extra versterkt. Gedurende de crisis ontstond er een effectieve en prettige samenwerking tussen alle partners. Het kunnen organiseren van goede zorg in de regio werd een gezamenlijke verantwoordelijkheid, wat bijvoorbeeld terug te zien is in het organiseren van COVID-units en het delen van kennis, ervaringen en protocollen. Ook vond er nauwe samenwerking plaats met de ziekenhuizen, zodat zij tijdig konden uitplaatsen naar de VVT-sector of - met extra (zuurstof)zorg - naar huis. Het in 2020 gerealiseerde Aanmeldportaal Tijdelijke Zorg Amsterdam en omstreken is ook een mooi resultaat van de geslaagde samenwerking.



Aanmeldportaal Tijdelijke Zorg Amsterdam en omstreken

In de afgelopen jaren hebben verschillende V&V instellingen in Amsterdam in SIGRA-verband samen een portaal ontwikkeld voor eenduidige triage: het Aanmeldportaal Tijdelijke Zorg Amsterdam (ATZA). Het ATZA is een gezamenlijk portaal voor Eerstelijnsverblijf (ELV) of crisiszorg WLZ. Verwijzers kunnen één telefoonnummer bellen. Op dit moment kunnen huisartsen, de Huisartsenpost Amsterdam (HpA) en de spoedeisende hulp via het aanmeldportaal verwijzen. Het ATZA draagt bij aan eenduidige triage en snellere toegang tot de juiste zorg op de juiste plek. Ouderen die ongepland of onmiddellijk zorg nodig hebben, zijn hierbij gebaat. Het aanmeldportaal is in 2020 geëvalueerd met bestuurders en managers Zorgbemiddeling/Cliënt Service Bureau en bij verschillende ketenpartners zijn wensen en behoeften opgehaald. In deze evaluatie hebben bestuurders en managers

Zorgbemiddeling/Cliënt Service Bureau een aantal doelen geformuleerd om de dienst richting de zorgaanvragers te verbeteren.

Lerend netwerk

Amstelring maakt in Amsterdam deel uit van een lerend netwerk samen met organisaties als Cordaan, Amsta en ZGAO. Voor de regio Amstelland-Meerlanden wordt dit lerend netwerk gevormd met Zonnehuisgroep en Brentano. Het doel van deze netwerken is elkaar te ondersteunen bij kwaliteitsontwikkeling. Daartoe bespreken we in overleg met elkaar relevante onderwerpen bespreken en leren van elkaar door kennis en successen te delen. Amstelring is ook lid van het Sigra-netwerk waarin de Amsterdamse organisaties die actief zijn in de zorg en welzijn sector, samenwerken aan projecten en netwerken.

Naast deze regionale netwerken is Amstelring ook actief in landelijke samenwerkingsverbanden (zoals Actiz), in een landelijk bestuurlijke netwerk met Zorgaccent, Zinzia en Brabantzorg en in het innovatieve netwerk van de Rijnlandse Bestuurdersgroep (De Bouwloodsgroep). Deze initiatieven lopen naar tevredenheid.

Kijkje in de toekomst: Externe samenwerking

- Snellere toegang tot de juiste zorg op de juiste plek, door centrale triage en toeleiding naar een VVT zorgproduct. Daarbij wordt de keten zodanig ingericht dat Wlz-zorg de laatste stap is en de zorg zoveel als mogelijk thuis of dicht bij huis wordt georganiseerd.
- Een efficiënter, transparanter en eenduidiger proces, omdat triage en toeleiding via één centraal punt geregeld wordt.

© Stichting Amstelring Groep, juni 2021
www.amstelring.nl