



# Kwaliteitsplan 2022

## Inhoudsopgave

De Amanshoeve.....	2
Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg .....	3
Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning .....	5
Leren en ontwikkelen .....	5
Leiderschap, governance en management .....	7
Personeelssamenstelling .....	8
Hulpbronnen, omgeving en context .....	10
Gebruik van informatie.....	11
Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren .....	12

## De Amanshoeve

De Amanshoeve staat voor rustig kleinschalig wonen in het prachtige Twente. Sinds 9 mei 2012 biedt de Amanshoeve een unieke kleinschalige woonvorm aan voor ouderen met een zorgvraag. Bewoners krijgen de zorg en aandacht die past bij hun levensfase en dat doen we op drie locaties namelijk Manderveen, Agelo en Oldenzaal. Er wordt vaste bewoning en kort verblijf aangeboden. De bewoners hebben hun eigen appartement en kunnen gebruik maken van de centrale huiskamers. Naast de éénpersoons appartementen zijn er ook tweepersoons appartementen geschikt voor echtparen.

In 2021 zijn we gestart met de uitbreiding van locatie Agelo. We hopen in het voorjaar van 2022 de nieuwbouw van zorgappartementen met centrale voorzieningen en een openbare huiskamer te kunnen openen.

De missie van de Amanshoeve is om kwalitatief goede zorg te verlenen zoals we die zelf ook zouden willen ontvangen. Ouderen die zorg nodig hebben zoeken vaak naar nieuw evenwicht in hun leven, waarbij de normen en waarden een zeer belangrijke plaats innemen. We maken de overgang van de thuissituatie naar de Amanshoeve zo klein mogelijk.

De visie van de Amanshoeve luidt als volgt: De Amanshoeve levert particuliere zorg in een unieke kleinschalige woonomgeving in het prachtige Twente. Ouderen met een zorgvraag krijgen in een veilige en vertrouwde omgeving alle aandacht en zorg die past bij de levensfase. Samen met de bewoners wordt er een huiselijke sfeer gecreëerd waarin zij het gewone, voor de bewoners herkenbare, dagelijkse ritme van opstaan, activiteit en afleiding, eten en drinken, rusten, alleen zijn en ontmoeten volgen. Er is ruimte voor de eigen verhalen, gevoelens, vreugde en verdriet.

Het bestuur, Jan en Marieke Aman, sturen de Amanshoeve aan om de missie en visie waar te maken. Jan en Marieke Aman weten wat er speelt op de werkvloer en begrijpen de operationele processen. Er wordt gewerkt aan kwaliteit door zich te richten op de hoofdtaak. De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de bewoner en het belang van de relatie tussen bewoner, zorgverlener en de Amanshoeve staat centraal. De rol van het leiderschap is actief ondersteunend en stimulerend.

De Amanshoeve locatie Manderveen heeft 16 bewoners, Agelo 17 bewoners en Oldenzaal 11 bewoners. Hieronder staat de ZPP-verdeling en financieringsvorm weergegeven.

Zorgzwaartepakket (ZPP)	Manderveen	Agelo	Oldenzaal	Totaal
4 VV	0	1	1	2
5 VV	15	14	7	36
6 VV	0	1	1	2
3 VG	0	0	1	1
4 VG	0	1	0	1
5 VG	1	0	0	1
4 LG	0	0	1	1

Financieringsvorm	Manderveen	Agelo	Oldenzaal
WLZ-PGB	0	1	1
WLZ-ZIN	16	16	10

De Amanshoeve doet samen met de Coöperatie Boer en Zorg een aanvraag richting het zorgkantoor voor eerstelijnsverblijf (ELV).

## Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

De Amanshoeve heeft deelgenomen aan het ondersteuningsprogramma van Waardigheid en Trots. Hierdoor hebben we inzicht gekregen in de mate waarin wij voldoen aan de acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Tijdens de zelfanalyse en documentanalyse valt op dat de Amanshoeve aandacht heeft voor cliënten, betrokken medewerkers heeft en op ZorgkaartNederland hoog scoort.

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De Amanshoeve levert kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning volgens de vier thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

#### *Compassie:*

Het elektronisch cliëntendossier wordt geschreven met als basis het persoonlijk cliëntverhaal. Deze kan voor opname al worden ingevuld door de bewoner met hulp van familie en naaste(n). In het persoonlijk cliëntverhaal wordt de biografie van de bewoner vastgelegd met daarbij de wensen en behoeften van de bewoner. Wat vind ik belangrijk in het dagelijks leven en op welke manier wil ik geholpen worden is hierin leidend. Het persoonlijk cliëntverhaal wordt gedeeld met de zorgprofessionals en zij verdiepen zich in de bewoner. De zorgprofessional stemt de communicatie en omgang met de bewoner hierop af.

#### *Uniek zijn:*

De bewoner wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit. In het persoonlijk cliëntverhaal worden ook belangrijke gebeurtenissen en overtuigingen uit het leven van de bewoner vastgelegd. Daarnaast kunnen er ook foto's worden toegevoegd aan het persoonlijk cliëntverhaal. Door het elektronisch cliëntendossier persoonlijker te maken draagt dit bij aan compassie en uniek zijn. Zorgverleners kennen het verhaal van de bewoner, behoeften en wensen, zorgen, problemen en levensvragen. Hierdoor worden bewoners gezien in persoonlijke context met een eigen identiteit. Ook is er op deze manier aandacht voor familie en naaste(n) en de mensen die mantelzorg geven.

#### *Autonomie:*

Voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. De bewoner behoudt de regie over zijn of haar leven door zelf beslissingen te maken in zowel grote als kleine onderdelen van de dag. Indien zij dit niet zelf kunnen wordt dit door het eerste contactpersoon gedaan. De zorgprofessionals stimuleren zoveel mogelijk de zelfredzaamheid van bewoners. In elk zorgdossier staan afspraken vermeld omtrent reanimatie, ziekenhuisopname en antibiotica. Binnen de Amanshoeve heeft een medewerker de opleiding palliatieve zorg gevolgd. In 2022 gaan we hiermee aan de slag om de wensen en behoeften in de laatste levensfase een centrale plek te geven in ons elektronisch cliëntendossier.

#### *Samen beslissen:*

Op basis van het cliëntverhaal en de zorgbehoefte wordt het zorgplan opgesteld door de eerst verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige. De zorgplannen worden geschreven vanuit de ik-vorm en samengesteld in overleg met de bewoner en diens naasten. Binnen 24 uur na opname is het concept zorgplan klaar met daarin o.a. de primaire zorgvraag, medische en contactgegevens en binnen uiterlijk 6 weken is het definitieve zorgplan actueel en besproken.

## Wonen en welzijn

De Amanshoeve heeft oog voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naaste(n). Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de bewoner die zorg ontvangt, eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven. Er is voldoende tijd en aandacht voor de bewoners vanuit de professionals. De familie en naaste(n) zijn nauw betrokken bij de bewoner en de contacten zijn goed en de lijnen kort.

Er is een groot en divers aanbod aan dagelijkse activiteiten, ook buiten de deur. Er zijn gezamenlijke activiteiten als een bezoek aan een tuincentrum, huifkartocht en bewoners maken twee keer per week gebruik van de buurtbus. Bewoners hebben keuzevrijheid om wel of niet deel te nemen. Waar mogelijk worden de hobby's van de bewoner afgestemd op de activiteiten. Bijvoorbeeld iemand is vroeger altijd jager geweest en gaat af en toe met de bestuurder van de Amanshoeve mee kleiduiven schieten. Een ander voorbeeld is dat een mevrouw erg houdt van winkelen, zij gaat wekelijks mee boodschappen doen en koopt zo nu en dan nieuwe kleding met de bestuurder van de Amanshoeve. Ook worden er activiteiten georganiseerd in verbondenheid met de lokale samenleving. Zo nemen bewoners deel aan de bingo in het dorpscafé of worden uitgenodigd om pannenkoeken te eten op de plaatselijke basisschool.

Persoonlijke verzorging speelt een belangrijke rol bij het welbevinden van een bewoner. Deze wensen worden op de individu afgestemd. Zo brengt de ene bewoner regelmatig een bezoek aan de schoonheidsspecialiste en wordt er twee keer per jaar een modeshow georganiseerd waarbij zorgverleners de bewoners ondersteunen in de aanschaf van nieuwe kleding, al dan niet in afstemming met familie en naasten.

Van familieparticipatie en vrijwilligers wordt veel gebruik gemaakt binnen de Amanshoeve. Zo is de dochter van een bewoner ook 2 keer per week vrijwilliger tijdens het ontbijt in de huiskamer en gaat een andere dochter regelmatig mee met uitstapjes en activiteiten. Ook helpt een familielid met pannenkoeken bakken.

Dagelijks wordt er samen met de bewoners vers gekookt, bewoners helpen mee in het kiezen van de menu's, het schillen van de aardappels en groente en het braden van het vlees. De bestuurder van de Amanshoeve kookt 2 keer per week op de verschillende locaties.

De appartementen zijn ingericht met eigen meubels en accessoires zodat men zich gauw thuis voelt binnen de Amanshoeve.

Aankomend jaar wil de Amanshoeve graag de belevingstuin verder inrichten zodra de nieuwbouw in Agelo klaar is. De bewoners van de Amanshoeve komen veel buiten en genieten van de natuur. De Amanshoeve wil graag verbetering aanbrengen op bestaande en nieuw te ontwikkelen belevingstuinen, zodat de kwaliteit van leven van deze doelgroep wordt verbeterd.

### **Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning**

De Amanshoeve streeft naar optimale veiligheid. Door continu samen bezig te zijn met ontwikkelen leren we van elkaar en van situaties waarin de zorginhoudelijke veiligheid achteraf toch onvoldoende bleek. Medewerkers komen vaak op eigen initiatief met verbetervoorstellen en zijn hierbij erg betrokken. We willen graag blijven leren.

Verschillende bronnen geven ons informatie over wat er voor bewoners toe doet, hoe de organisatie ervoor staat en wat verbeterpunten zijn. In 2022 willen we graag extra aandacht besteden aan de exitgesprekken met familieleden. Binnen het lerend netwerk gaan we proberen hier een eenduidig formulier voor te ontwikkelen.

Om de medicatieveiligheid te vergroten heeft de Amanshoeve in 2021 de elektronische toedienregistratie van Nedap geïmplementeerd. In het aankomende jaar zal de Amanshoeve de ontwikkelingen blijven volgen en zal er door middel van de trendanalyse MIC inzichtelijk worden of het heeft bijgedragen aan het verminderen van het aantal medicatiefouten. De VIM commissie heeft hierin een belangrijke rol en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie van de Amanshoeve inzake het VIM beleid.

### **Leren en ontwikkelen**

De Amanshoeve draagt op een lerende wijze zorg voor optimale zorg en verzorging voor bewoners. Continu werken aan het verbeteren van kwaliteit staat centraal.

#### *Leren van en in de praktijk*

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. Vanaf 2022 zal er twee keer per jaar een uitgebreide bewonersbespreking plaatsvinden waarbij we het belangrijk vinden dat ons hele team onze bewoners goed kent. Het persoonlijk cliëntverhaal in Ons dossier zal centraal staan. Dit geeft namelijk de mogelijkheid om wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Hiermee draagt het persoonlijk cliëntverhaal bij aan een persoonlijker verlening van de zorg, waarbij meer rekening gehouden wordt met de behoeften en voorkeuren van de bewoner.

#### *Leren van elkaar*

Sinds 2021 zijn we gestart met een lerend netwerk ouderenzorg binnen de Coöperatie Boer en Zorg. Deelnemers zijn zorgaanbieders van VPT zorg Wonen binnen de V&V sector. Van elke organisatie nemen naast de vertegenwoordiger van het dagelijks bestuur/ de directeur, inhoudelijk betrokken medewerker(s) deel aan de bijeenkomsten. We wisselen ervaringen uit over verschillende thema's die spelen binnen de ouderenzorg, leren van elkaar en doen inspiratie op door werkbezoek bij andere leden uit het netwerk. We ontmoeten elkaar 3 of 4 keer per jaar. Elke bijeenkomst heeft een centraal thema. Per bijeenkomst kunnen andere partijen gevraagd worden een bijdrage te doen, bijvoorbeeld door een lezing, een intervisie of scholing.

Naast de themabijeenkomsten ontmoeten we elkaar bij (online) werkgroepen die een specifiek onderwerp betreffen. Deze werkgroepen worden ad hoc en naar behoefte georganiseerd.

#### *Plannen maken*

Het kwaliteitsplan van de Amanshoeve is opgesteld in samenwerking met de zorgmedewerkers. Volgend jaar zal de Amanshoeve het kwaliteitsplan opstellen aan de hand van een vast format voor alle leden van de Coöperatie Boer en Zorg. Het kwaliteitsplan zal dan ook voorafgaand aan de vaststelling voor feedback besproken worden met de partners in het lerend netwerk.

#### *Evaluëren en ontwikkelen*

In aansluiting op het kwaliteitsplan brengt de Amanshoeve jaarlijks een kwaliteitsverslag uit. Het verslag komt terug op de hoofdstukken en thema's in het kwaliteitsplan en beschrijft hoe de Amanshoeve ervoor staat. Net zoals het kwaliteitsplan zal ook het kwaliteitsverslag aankomend jaar worden besproken in het lerend netwerk.

#### *Inzicht en bijsturen*

De Amanshoeve Zorgverlening BV en de Amanshoeve Zorg BV hebben één gemeenschappelijk KwaliteitsManagementSysteem (KMS), dit KMS is in 2017 voor het eerste gecertificeerd onder nummer K96228/01 conform het HKZ certificatieschema Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties, versie 2015 en aan de NEN-EN-EN ISO 9001:2015 voor het toepassingsgebied: Het verlenen van Zorg aan Ouderen. Het kwaliteitssysteem biedt inzicht in de prestaties van de organisatie, maakt signalen en trends zichtbaar en draagt bij aan het bijsturen, verfijnen en aanpassen van beleid en uitvoering.

### **Leiderschap, governance en management**

Tijdens de zelfanalyse van het programma 'Waardigheid en Trots op locatie' scoorde dit onderdeel het hoogst. Zowel vertegenwoordigers van bewoners, zorgprofessionals en de directie zijn zeer tevreden. De directie van de Amanshoeve ondersteund en stimuleert de kwaliteit van verpleeghuiszorg. De kleinschaligheid zorgt voor korte lijnen met de directie en de directie werkt uitvoerend mee in de zorg. Dit gebeurt vanuit visie en intrinsieke motivatie wat hogelijk wordt gewaardeerd en gevoeld als oprechte betrokkenheid.

De directie is faciliterend voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen. De Amanshoeve zorgverlening wordt aangestuurd door een statutair directrice en een bestuurder. De directrice heeft een zorg achtergrond en is opgeleid als verpleegkundige, zij stuurt de zorg binnen de Amanshoeve aan. De bestuurder heeft een economische achtergrond en is onder andere verantwoordelijk voor het administratieve proces en het beheren en verantwoorden van de zorgbudgetten, dit in samenwerking met de bewoner of diens gemachtigde. Het personele beleid wordt door de directrice en bestuurder gezamenlijk behandeld. Op elke locatie is een zorgcoördinator aanwezig.

De Amanshoeve blinkt uit op dit thema. Bovenstaande genoemde personen zijn dagelijks betrokken bij het primaire proces op de werkvloer. Er wordt gewerkt aan kwaliteit door zich te richten op de hoofdtak. De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de bewoner en het belang van de relatie tussen bewoner, zorgverlener en zorgorganisatie staat centraal. Dit gebeurt vanuit visie en intrinsieke motivatie wat hogelijk wordt gewaardeerd en gevoeld als oprechte betrokkenheid. De directrice en bestuurder zijn op de hoogte van wat er speelt op de werkvloer en zet zorgverleners in hun kracht.

De rol van het leiderschap van de Amanshoeve is actief ondersteunend en stimulerend. De Raad van Toezicht ziet toe op de uitvoering hiervan. Sinds begin 2019 is er een Raad van Toezicht opgericht, hiermee voldoet de Amanshoeve aan haar statutaire verplichtingen conform de WTZI. Conform de Governance code Zorg is deze Raad van Toezicht verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene gang van zaken in de zorgorganisatie. De samenstelling van de Raad van Toezicht is conform het uitvoeringsbesluit van de WTZI. Daarnaast krijgen de wensen en ideeën van bewoners een stem via de cliëntenraad. Deze adviseert de Amanshoeve gevraagd en ongevraagd op het brede terrein van kwaliteit.

Het doel voor 2022 is om een Verpleegkundige/verzorgende Adviesraad (VAR) op te richten binnen de Amanshoeve. Met de uitbreiding van locatie Oldenzaal en de nieuwbouw van Agelo wordt de Amanshoeve steeds groter. De Amanshoeve vindt het belangrijk dat er sprake is van professioneel zeggenschap. Doordat ze hun stem laten horen en opkomen voor de belangen van de beroepsgroep proberen we samen de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierdoor zal het beleid beter aansluiten bij de professionele beroepsuitoefening en de dagelijkse praktijk.



## Personeelssamenstelling

De Amanshoeve voldoet op haar locaties aan de gestelde normen op het gebied van aandacht & aanwezigheid, kennis & vaardigheden en reflectie, leren & ontwikkelen. In 2022 zal er tijd en ruimte zijn voor zorgmedewerkers om op gezette tijden mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk. De wijze hoe dit wordt georganiseerd zal in 2022 worden uitgewerkt in samenwerking met het lerend netwerk.

### *Aard van de aanstellingen*

Het doel van de Amanshoeve is, om ruimschoots boven de gehanteerde norm voor bezettingen in de verpleeghuiszorg, gekwalificeerd personeel in te zetten. Ondanks personeelskrapte in de verpleeghuiszorgsector is de personele bezetting van de Amanshoeve goed. De spanning op de arbeidsmarkt, waar momenteel de vraag groter is als het aanbod, gaat niet aan ons voorbij. Diverse instellingen zijn zeer actief aan het werven onder onze (jongere) medewerkers. Medewerkers worden gelokt met carrièrevooruitzichten welke wij niet kunnen bieden. Om het hoofd te bieden aan deze ontwikkelingen moet de Amanshoeve medewerkers binden met goede secundaire arbeidsvoorwaarden waaronder scholing en een prettige werksfeer. De Amanshoeve ontkomt niet aan het geven van financiële compensaties.

De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt maken het ons niet gemakkelijk om nieuwe werknemers aan te trekken. Er is een toenemend tekort aan zorgprofessionals. Al langer onderkend de Amanshoeve dit probleem en heeft veel tijd en energie gestoken in het zelf opleiden van personeel middels leerwerkplekken voor niveau 2, 3 en 4. De Amanshoeve is ook geconfronteerd met uitstroom van door ons opgeleide zorgprofessionals. Dit heeft ertoe geleid dat er nu strengere voorwaarden worden gesteld aan studie en vergoedingen bij vertrek binnen een bepaalde periode.

Momenteel merkt de Amanshoeve dat zij-instromers moeite hebben met de omslag naar de zorg. Dit zijn met name zij-instromers die direct aan de opleiding verzorgende-IG beginnen. De combinatie leren, werken en thuis wordt als zwaar ervaren waardoor ze uitstromen zonder diploma. Daarom heeft de Amanshoeve besloten om zij-instromers alleen een leerwerkplek niveau 2 aan te bieden, uitzonderingen daargelaten. Na het behalen van niveau 2 kan de zorgprofessional eventueel doorstromen naar niveau 3. Dit betekent dat de Amanshoeve medewerkers een langer opleidingstraject aanbiedt. Een langer opleidingstraject kost meer geld en tijd van ervaren zorgprofessionals.

### *Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers*

Het kwaliteitsniveau van de zorgverleners geeft aan welk niveau aan kwaliteitseisen (middels opleiding en scholing) gesteld wordt aan de medewerkers c.q. functies die ingezet worden bij het leveren van zorg- en dienstverlening aan bewoners. De Amanshoeve streeft een evenwichtige leeftijdsopbouw van het personeel na. Daarnaast is een goede balans tussen de verschillende zorgfuncties van belang. Om deze balans op te bouwen is een goede doorstroming binnen de verschillende functiegroepen noodzakelijk. Scholing middels BBL-leerwerkplekken heeft de voorkeur. De binding tussen werknemer en werkgever groeit gestaag en bij gebleken geschiktheid kan een langdurige werknemer – werkgever relatie ontstaan.

Functie	Manderveen	Oldenzaal	Agelo	Totaal
Niveau 1	0	1	2	<b>3</b>
Helpende (niveau 2)	6	9 (2 leerlingen)	9 (2 leerlingen)	<b>24</b>
Verzorgende-IG (niveau 3)	13 (3 leerlingen)	7	13 (3 leerlingen)	<b>33</b>
Verpleegkundige (niveau 4)	7 (3 leerlingen)	2	2	<b>11</b>
Invalskracht	4	0	2	<b>6</b>
Stagiaires	2	1	1	<b>4</b>
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>81</b>

Er is een BIG-geregistreerde verpleegkundige (niveau 4) aanwezig of oproepbaar. Er is permanente aanwezigheid van een zorgmedewerker in de huiskamer.

Binnen de Amanshoeve hebben we tien vrijwilligers. Hiermee wordt naar alle tevredenheid samengewerkt. De vrijwilligers horen echt bij het team, echter wordt de rolverdeling goed in de gaten gehouden waarbij wordt gewaakt dat vrijwilligers geen zorgtaken verrichten. Waar mogelijk stromen vrijwilligers door naar een betaalde baan en wordt geïnvesteerd in een passende opleiding. Daarnaast is er ook ruimte voor het begeleiden van vrijwilligers met een lichte beperking.

#### *Ziekteverzuim*

Sinds 2018 daalt het ziekteverzuimpercentage van Manderveen. In 2018 was het ziekteverzuimpercentage 8,0%, in 2019 5,8% en in 2021 4,1%. In Agelo is het ziekteverzuimpercentage het afgelopen jaar flink gestegen naar 8,6%. Dit is met name te verklaren door langdurend ziekteverzuim. In Oldenzaal is het ziekteverzuimpercentage 4,4%.

Aankomend jaar wil de Amanshoeve zich blijven focussen op het voorkomen en verlagen van verzuim. Er wordt gewerkt aan betere verzuimbegeleiding waardoor medewerkers zo snel mogelijk en verantwoord weer aan het werk kunnen. Door te investeren in werkplezier, daalt het ziekteverzuim en krijg je gemotiveerder en meer betrokken zorgprofessionals. Hierdoor kan zelfs de uitstroom worden teruggedrongen.

#### *In-, door- en uitstroom*

Bij de in- en uitstroom van medewerkers in Oldenzaal was het zoeken naar de balans binnen het team. De verantwoordelijkheid van de verzorgende-IG ligt vrij hoog en is niet voor elke gediplomeerde niveau 3 geschikt. Hierdoor is de uitstroom binnen deze functiegroep vrij hoog. Inmiddels is er een redelijke balans gevonden binnen de functiegroep verzorgende en verpleegkundige. Er is nog een vacature voor een niveau 3 of 4 extra om een wat ruimere bezetting te creëren en daarmee uitval door ziekte of verlof op te kunnen vangen. Binnen niveau 1 en 2 is de bezetting ruim voldoende. De verwachting is dat op termijn medewerkers doorstromen van helpende naar verzorgende.

Op de locatie in Agelo en Manderveen wordt de uitstroom voornamelijk bepaald door de leeftijd van medewerkers (62+ prepensioen). Op dit moment zetten wij in op het opleiden van niveau 2, 3 en 4. Met name zij-instromers met redelijk veel werkervaring zijn bij ons van harte welkom om als BBL'er opleidingen te volgen.

### Hulpbronnen, omgeving en context

Om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen wordt er gebruik gemaakt van hulpbronnen. Goede ondersteuning zorgt voor het bieden van kwalitatief goede verpleeghuiszorg.

De Amanshoeve is aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg. Dit is een coöperatie van gekwalificeerde zorgboerderijen. De zorgboeren kunnen bij de coöperatie terecht voor: financiële afwikkeling van zorgcontracten, informatie en advies en uitwisselen van kennis en ervaring. De coöperatie biedt inkoopvoordeel, bevordert deskundigheid en kwaliteit en stimuleert innovatie.

Daarnaast is de Amanshoeve lid van Dementie Twente. Dementie Twente is een breed samenwerkingsverband van organisaties in zorg en welzijn voor heel Twente. Speerpunten van Dementie Twente zijn:

- Informatie, voorlichting en advies;
- Scholing en deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers, zorgprofessionals, WMO en sociale wijkteams;
- Samenwerking met gemeenten;
- Dementievriendelijke samenleving;
- Opstellen zorgprogramma dementie Twente;
- Ontwikkelen nieuwe diensten en producten voor mensen met dementie en hun naasten.

De Amanshoeve heeft sinds 1 augustus 2020 een samenwerkingsovereenkomst met Novicare. Novicare is een zelfstandige medische en paramedische behandeldienst. Zij zijn gespecialiseerd in chronisch complexe zorgvragen bij ouderen en mensen met een beperking. Het uitgangspunt is continuïteit en kwaliteit van de behandelenzorg. Door deze samenwerking wordt er gewerkt aan deskundigheidsbevordering.

Sinds 6 oktober 2021 heeft de Amanshoeve een samenwerkingsovereenkomst met Thoez Twente. In Thoez Twente werken Carintreggeland, ZorgAccent, TriviumMeulenbeltZorg en ZGT samen en spelen in op de ontwikkeling dat steeds meer (specialistische) zorg in de thuisomgeving plaats vindt. Thoez Twente richt zich op laagfrequente zorg die niet door de reguliere teams gedaan kan worden.

De inzet van deze hulpbronnen naast de ondersteuning die de Amanshoeve biedt aan de zorgverleners is dienend aan het primair proces. De praktijk is leidend en continu punt van aandacht. Nieuwe ontwikkelingen worden gevolgd en getoetst op toepasbaarheid.

De Amanshoeve maakt waar nodig gebruik van (arbeidsbesparende) technologie zoals: sensoren in verband met valgevaar en deurbeveiliging zodat bewoners niet ongewild bij elkaar naar binnen kunnen. Hierdoor hoeven er 's nachts geen onnodige controles worden uitgevoerd. In het eerste kwartaal van 2022 gaat de Amanshoeve van gedachten wisselen met Logisch hoe de mensen van de Amanshoeve zorg verlenen en hoe techniek voor bepaalde oplossingen kan zorgen.

### **Gebruik van informatie**

Cliëntervaringen worden sinds 2018 verzameld via ZorgkaartNederland. De informatie over cliëntervaringen kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) bewoners.

De Amanshoeve in Manderveen is in totaal 56 keer gewaardeerd. Het gemiddelde cijfer is een 9.2. Agelo is 36 keer gewaardeerd. Het gemiddelde cijfer is een 8.9. De Amanshoeve is trots op deze resultaten en zal ZorgkaartNederland verder promoten. Locatie Oldenzaal is aangemeld als nieuwe zorgaanbieder en we zullen in januari 2022 hier aandacht aan besteden.

Naast de cliëntervaringen via ZorgkaartNederland halen we informatie op door in gesprek te gaan met bewoners en contactpersonen. Elk halfjaar hebben we een multidisciplinair overleg waarin wordt gevraagd hoe het gaat en wat er beter kan. Uiteindelijk zal dit bijdragen aan de kwaliteit van zorg door actief bezig te gaan met verbeterpunten. De uitkomsten van deze gesprekken worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier door middel van het evaluatieformulier. De resultaten zullen gedeeld worden in het kwaliteitsverslag 2021.

Samen met het lerend netwerk van de Coöperatie Boer en Zorg wordt er in 2022 gezocht naar een passend meetinstrument om cliëntervaringen op te vragen voor zorgorganisaties die 24-uurszorg bieden aan ouderen. We zullen dan allemaal hetzelfde meetinstrument gaan gebruiken die voldoet aan de eisen.

## Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

De Amanshoeve slaagt er met elkaar (zorgprofessionals, verwanten, vrijwilligers, bestuur) in om de bewoners zich thuis te laten voelen en zorg op maat te bieden, in een mooie, vertrouwde, veilige en kleinschalige omgeving. Aandacht voor de bewoner die altijd kan rekenen op wat hij/zij nodig heeft. Trots zijn wij op de onderlinge samenwerking die heel goed op elkaar is afgestemd en waarin ieder zijn bijdrage kan leveren vanuit de gemeenschappelijke visie. Zorgprofessionals werken met plezier, de lijnen in de organisatie zijn kort en de betrokkenheid van het bestuur is groot.

Volgens het overall beeld van het programma Waardigheid & Trots voldoet de Amanshoeve in ruime mate aan het kwaliteitskader. Dan nog sluiten wij onze ogen niet voor wat beter kan en streven wij daar ook naar. De belangrijkste thema's waarmee de Amanshoeve aankomend jaar aan de slag wil gaan staan hieronder beschreven.

### Nieuwbouw Amanshoeve Agelo

In 2021 zijn we gestart met de uitbreiding van locatie Agelo. We hopen in het voorjaar van 2022 de nieuwbouw van zorgappartementen met centrale voorzieningen en een openbare huiskamer te kunnen openen.

### Zorgproces

Het doel is om in 2022 het dossier van Ons verder door te ontwikkelen. We willen extra aandacht besteden aan de laatste levensfase van onze bewoners en het exitgesprek. Dit moet een centrale plek krijgen in ons elektronisch cliëntendossier.

Daarnaast zal vanaf 2022 twee keer per jaar een uitgebreide bewonersbespreking plaatsvinden waarbij we het belangrijk vinden dat ons hele team onze bewoners goed kent. Het persoonlijk cliëntverhaal in Ons dossier zal centraal staan. Dit geeft namelijk de mogelijkheid om wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Hiermee draagt het persoonlijk cliëntverhaal bij aan een persoonlijker verlening van de zorg, waarbij meer rekening gehouden wordt met de behoeftes en voorkeuren van de bewoner.

### Lerend netwerk

Sinds 2021 zijn we gestart met een lerend netwerk ouderenzorg binnen de Coöperatie Boer en Zorg. Deelnemers zijn zorgaanbieders van VPT zorg Wonen binnen de V&V sector. Van elke organisatie nemen naast de vertegenwoordiger van het dagelijks bestuur/ de directeur, inhoudelijk betrokken medewerker(s) deel aan de bijeenkomsten. We wisselen ervaringen uit over verschillende thema's die spelen binnen de ouderenzorg, leren van elkaar en doen inspiratie op door werkbezoek bij andere leden uit het netwerk. We ontmoeten elkaar 3 of 4 keer per jaar. Elke bijeenkomst heeft een centraal thema. Per bijeenkomst kunnen andere partijen gevraagd worden een bijdrage te doen, bijvoorbeeld door een lezing, een intervisie of scholing.

Naast de themabijeenkomsten ontmoeten we elkaar bij (online) werkgroepen die een specifiek onderwerp betreffen. Deze werkgroepen worden ad hoc en naar behoefte georganiseerd.

Het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag zal vanaf volgend jaar voorafgaand aan de vaststelling voor feedback besproken worden met de partners in het lerend netwerk. Daarnaast zal er in 2022 tijd en ruimte zijn voor zorgmedewerkers om op gezette tijden mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk. De wijze hoe dit wordt georganiseerd zal in 2022 worden uitgewerkt in samenwerking met het lerend netwerk.

## Technologie

De Amanshoeve maakt waar nodig gebruik van (arbeidsbesparende) technologie zoals: sensoren in verband met valgevaar en deurbeveiliging zodat bewoners niet ongewild bij elkaar naar binnen kunnen. Hierdoor hoeven er 's nachts geen onnodige controles worden uitgevoerd. In het eerste kwartaal van 2022 gaat de Amanshoeve van gedachten wisselen met Loogisch hoe de mensen van de Amanshoeve zorg verlenen en hoe techniek voor bepaalde oplossingen kan zorgen.

## Cliëntervaringen

Samen met het lerend netwerk van de Coöperatie Boer en Zorg wordt er in 2022 gezocht naar een passend meetinstrument om cliëntervaringen op te vragen voor zorgorganisaties die 24-uurszorg bieden aan ouderen. We zullen dan allemaal hetzelfde meetinstrument gaan gebruiken die voldoet aan de eisen. Daarnaast zal er aan ZorgkaartNederland in 2022 extra aandacht worden besteed voor de locatie Oldenzaal en nieuwbouw locatie Agelo.

## Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR)

Het doel voor 2022 is om een Verpleegkundige/verzorgende Adviesraad (VAR) op te richten binnen de Amanshoeve. Met de uitbreiding van locatie Oldenzaal en nieuwbouw Agelo wordt de Amanshoeve steeds groter. De Amanshoeve vindt het belangrijk dat er sprake is van professioneel zeggenschap. Doordat ze hun stem laten horen en opkomen voor de belangen van de beroepsgroep proberen we samen de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierdoor zal het beleid nog beter aansluiten bij de professionele beroepsuitoefening en de dagelijkse praktijk.

Met de komst van de VAR willen we ook graag leren van elkaar. Door onderling kennis uit te wisselen leren we dagelijks van elkaar. Om bekwaam te blijven is het mogelijk om risicovolle en voorbehouden handelingen uit te voeren op alle locaties. Tevens is er gelegenheid om op de verschillende locaties mee te lopen om specifieke kennis te vergaren en om afwijkend gedrag bij bewoners te kunnen observeren en te leren van collega's hoe hiermee om te gaan. De VAR heeft een belangrijke functie om dit uit te rollen binnen de organisatie.

## Belevingstuin

Aankomend jaar wil de Amanshoeve graag verder met de belevingstuin in te richten. De bewoners van de Amanshoeve komen veel buiten en genieten van de natuur. De Amanshoeve wil graag verbetering aanbrengen op bestaande en nieuw te ontwikkelen belevingstuinen, zodat de kwaliteit van leven van deze doelgroep wordt verbeterd.

Ieder mens is uniek en hebben daarom ook allen eigen behoeften. De vraag is hoe een tuin daar op kan inspelen. Een belevingstuin is namelijk pas effectief wanneer deze de verschillende behoeften kan vervullen. De tuin op zich is een plek waar men graag naar toe gaat omdat men hier kan ontsnappen aan de prikkels van binnen. Buiten kan men ontspannen op een manier naar eigen behoeften.

In de belevingstuin wil de Amanshoeve graag inspelen op de verschillende behoeften van mensen. Er moet ruimte zijn voor bewegen. Bewegen geeft een sterke wil en geloof in jezelf en daarom kan met behulp van een bewegingstuin de zorg en welzijn van de bewoners worden verbeterd. Het doel van de bewegingstuin is om ouderen aan het bewegen te krijgen en er contact tussen bewoner en betrokkene te laten ontstaan. Bewoners kunnen gebruik maken van de bewegingstuin en zo hun conditie te verbeteren en sociale contacten te leggen. Aan de hand van bewegingstoestellen die een beroep doen op de kracht en het evenwicht van de bewoner, kan men in beweging blijven en de spieren en gewrichten trainen. De tuin kan worden gebruikt door bijvoorbeeld fysiotherapeuten, zij kunnen hier samen met de bewoner naar toe gaan voor het doen van oefeningen.

Verder is het van belang dat er ook voldoende zitgelegenheden aanwezig zijn zodat men op tijd rust kan pakken. Het intieme terras moet een plek zijn die bewoners op verschillende manieren prikkelt.

Een levendige tuin met veel rustige kleuren en geuren, deze planten trekken op hun beurt weer vogels en insecten aan. Op deze manier is er altijd iets te zien in de tuin. Tevens is het ook van belang dat de plek kan dienen als terugtrekplek. De plek moet als vluchtmogelijkheid kunnen dienen wanneer de hoeveelheid prikkels te groot wordt. De bewoner moet hier tot rust kunnen komen en zich weer kunnen opladen. Deze plek moet een structuur bieden, een plek waar men pauze kan nemen en genieten.

Door het feit dat men veel in beweging is en door de fysieke gesteldheid van de senioren is het van belang dat er voldoende schaduw in de belevingstuin aanwezig is. Een overdekt terras zal als prettig worden ervaren. Bij het overdekt terras kunnen verschillende activiteiten al vroeg in het jaar plaatsvinden. Wanneer het overdekte terras in de zon is gesitueerd geldt dit al helemaal. Door de zonnestrallen kan de ruimte worden opgewarmd en is het hier prettig vertoeven. Vaak hebben zorgprofessionals te maken met het feit dat het buiten nog niet warm genoeg is om aangenaam te verblijven. Een overdekt terras biedt dan een goede mogelijkheid om toch beschut buiten te kunnen zitten. De plek kan aantrekkelijk worden gemaakt door deze in te richten met verschillende herkenbare elementen. Onder het overdekt terras kunnen nog andere activiteiten plaatsvinden als koffie drinken. Denk hierbij aan activiteiten als schilderen, bloemschikken of het doen van spelletjes.

De Amanshoeve besteed daarnaast ook aandacht aan een moestuin en dieren. Dieren hebben een grote meerwaarde en maken interactie eenvoudiger. Het doen van activiteiten is voor mensen belangrijk om zichzelf nuttig te voelen. Wanneer deze activiteiten uit jeugdherinneringen komen zullen zij meer feeling met de activiteit hebben. Werken in de moestuin en het verzorgen van dieren is hier een goed voorbeeld van.